



UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DOCTORADO

Contabilidad

TESIS

**La influencia de la Contabilidad del Comportamiento en la gestión de
las Pequeñas y Medianas Empresas en Entre Ríos**

Alumna: Aquistapace Mónica Inés

Directora de Tesis: Scavone Graciela M

Miembros del Tribunal de Tesis: Enrique Kiperman-Oscar J. Maiola- Eutimio Mejía Soto

Fecha de defensa de la Tesis: 11 de Octubre de 2022.

DEDICATORIA

A mi familia de hoy, a los que ya partieron,

en especial a mis amadas hijas y nietas,

a mi Directora de Tesis,

y a todos los alumnos de mi trayectoria docente.

AGRADECIMIENTOS

Muchas personas aportaron sus acciones en este camino de construcción de conocimiento.

Especialmente agradezco:

A la Dra. Graciela Scavone por su respaldo en la presentación de mi proyecto de tesis y por la difícil tarea de dirigirme.

A la Dra. Inés García, quien fue mi Asesora de Estudios en el cursado de los seminarios del Doctorado.

A la Dra. Luisa Fronti y al Dr. Eduardo Scarano, por su apoyo.

A los Profesores de los seminarios del Doctorado, al Doctor Juan Carlos Viegas Director de mi tesis de Especialización, a la Dra. Elsa Suárez Kimura por ser mi Asesora en Proyecto de Investigación PID Novel en la UNER.

A mis hermanas, por sus críticas y debates.

A los empresarios Pymes que amablemente aceptaron las entrevistas.

A mis compañeros de cursado, especialmente Dra. María Pastora Braghini.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires y de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional de Entre Ríos por realizar el Convenio de Cooperación que hizo posible cursar este Doctorado los docentes de la UNER.

RESUMEN

El objetivo de esta tesis es proponer un marco conceptual para la información contable gerencial o de gestión, que sirva de base para la toma de decisiones de manera individual por el directivo en las pequeñas y medianas empresas cuyos comportamientos son influenciados por factores conductuales, no necesariamente racionales.

El porqué de este tema surge de observaciones empíricas realizadas en la provincia de Entre Ríos, en situaciones que llaman la atención con relación a las decisiones que algún gerente o directivo en una pequeña y mediana empresa (pyme) realiza en su carácter de usuario individual, sin tomar en cuenta datos reveladores en la información contable.

Se percibe que, además de la información contable gerencial o de gestión, existen otros factores que son parte de las conductas de esas personas e intervienen y afectan en la racionalidad manifiesta al tomar decisiones, lo cual relaciona esta problemática con la contabilidad del comportamiento.

Entonces, el hilo conductor del desarrollo del núcleo de esta tesis será: el reconocimiento de la influencia de la contabilidad del comportamiento para la toma de decisiones del usuario individual, en las pequeñas y medianas empresas.

Las hipótesis se formulan en función de teoría contable, como así también, considerando aportes de otras ciencias, especialmente estudios de comportamiento de psicología y de economía. Se seleccionan tres categorías o variables de estudio: 1) Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable. 2) Actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre. 3) Perspectiva ética.

El desarrollo de la tesis se realiza en nueve capítulos. En el capítulo primero se introduce el tema, sus objetivos, hipótesis, preguntas y el aporte que se proyecta realizar; en el capítulo segundo se hace una reseña del origen o bases de la llamada contabilidad del comportamiento.

En el capítulo tercero se presentan algunas de las clasificaciones que han propuesto los autores para diferenciar distintas características de las investigaciones en contabilidad del comportamiento.

Continúa el capítulo cuarto en el que se analiza el contenido teórico de la contabilidad de gestión, se incluye la conceptualización de algunos comportamientos que participan en la toma de decisiones, los cuales se encuentran incorporados en la teoría contable tradicional. Asimismo, se describen diferentes enfoques en los estudios de la contabilidad del comportamiento en relación a la toma de decisiones, con énfasis en el enfoque cognitivo. Se proponen herramientas técnicas.

La descripción y el análisis de las tres categorías de estudios propuestas se realizan en los capítulos: cinco, seis, y siete. De esta manera, desde el capítulo dos al capítulo siete, la construcción del marco teórico constituye la referencia que permite validar las hipótesis e ir logrando el producto de la investigación en relación con los objetivos planteados. El proceso se complementa y enriquece con una investigación empírica exploratoria en los gerentes/ directivos de pequeñas y medianas empresas, en el capítulo ocho.

Finalmente, en el capítulo nueve se recogen los hallazgos y el aporte. Se acompañan tres anexos, todos relacionados con el proceso de las entrevistas.

Entonces, la metodología cualitativa y las herramientas metodológicas utilizadas permiten lograr el marco conceptual para la información contable gerencial o de gestión, que sirva de base para la toma de decisiones de manera individual por el directivo o gerente en pequeñas y medianas empresas propuesto como objetivo general de esta tesis; basado en un marco teórico amplio, en el cual se aporta la idea acerca de las implicancias que la contabilidad del comportamiento tiene para la información contable.

Por lo tanto, el aporte se hace desde la perspectiva de la contabilidad de gestión del comportamiento en su finalidad de servicio, como así también, implica generar conocimiento teórico que contribuya a la teoría general contable con descripciones de aspectos de la realidad social y económica, cuando se involucra la información contable.

Asimismo, se formulan propuestas específicas para la información contable de gestión y algunas cuestiones prácticas. Especialmente se realiza la descripción de los procesos cognitivos que subyacen en los juicios en el usuario individual en las pymes, identificados como Sistema 1 y Sistema 2, dando cuenta de una racionalidad diferente a las teorías clásicas lo cual aporta conocimiento para la contabilidad, como así también para la información contable de gestión.

Palabras claves: contabilidad de gestión- comportamientos- toma de decisiones-pymes

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Objetivos	14
1.2. Situación Problemática y motivaciones	14
1.3. Factores de análisis y preguntas	17
1.4. Hipótesis	17
1.5. Metodología	18
1.6. Desarrollo del trabajo.....	18
1.7. Identificación del aporte o contribución de esta tesis	21
2. BASES FUNDANTES DE LA CONTABILIDAD DEL COMPORTAMIENTO.....	22
2.1. Origen de la contabilidad del comportamiento	22
2.2. Descripción de la investigación de Chris Argyris publicada en 1952.....	25
2.2.1. Mirada de la gente del sector de presupuestos.....	27
2.2.2. Diferencia de perspectiva de los supervisores de fábrica y la gente de presupuestos	27
2.2.3 Sugerencias para solucionar esos problemas según cada sector.....	29
2.2.4. Conclusiones de la investigación de Argyris. Aptitud de aplicación en pymes	30
2.3. Influencias precursoras de Robert Anthony en relación a costos y comportamiento.....	32
2.3.1. Anthony (1957): Énfasis en motivación y comunicación.....	34
2.3.2. Otros aportes de Anthony de años posteriores.....	36
2.4. El despertar de la contabilidad a partir de 1960 incluida la contabilidad comportamental.....	38
2.4.1. Control presupuestario y comportamiento en Stedry (1960).....	39
2.4.2. Aportes de metodología y teoría contable en la investigación de Devine (1960)	41
2.5. Otras implicancias de los estudios del comportamiento en la década del despertar	44

2.6. Reafirmación de la necesidad de Modelos que incluyan comportamiento	47
2.7. Repercusión en teoría Contable	48
2.8. Conceptos de contabilidad comportamental originados en la etapa fundacional.....	51
2.9. Influencia de los aportes de la etapa fundacional en conceptos del siglo XXI	53
3. DIVERSIFICACIÓN EN LOS ESTUDIOS CONTABLES DEL COMPORTAMIENTO	55
3.1. Clasificaciones en las ciencias en general y en contabilidad en particular	56
3.2. Identificación de algunos atributos	58
3.3. Factores influyentes en la contabilidad del comportamiento	60
3.4. Categorías en función de los temas tratados: escuelas.....	62
3.5. Enfoque en función de las personas o el ambiente en las preguntas de investigación.....	64
3.5.1 Sumario de la propuesta de unidades de estudio de Birnberg (2011b).....	67
3.6. Aportes de la doctrina alemana: áreas y teorías utilizadas.....	68
3.6.1. Propuesta de Subcampos de psicología utilizados en contabilidad del comportamiento ...	71
3.7. Psicología Social aplicada en Contabilidad del Comportamiento	73
3.8. Reflexiones sobre diversificación y límites. Relación con los objetivos de tesis	74
4. COMPORTAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES EN TEORÍA CONTABLE	76
4.1. Supuestos en la Teoría Contable vinculados a comportamientos	77
4.2. Algunas precisiones acerca de la Contabilidad.....	78
4.3. Importancia del segmento de la contabilidad de gestión para la teoría del comportamiento.....	82
4.4. Necesidades en el Segmento de la Contabilidad Gerencial o de Gestión	85
4.5. Comportamientos vinculados a la Contabilidad Gerencial o de Gestión en la teoría clásica	88
4.5.1 El rol de la interpretación en la contabilidad de gestión.....	90
4.5.2. Identificación de los comportamientos vinculados a la Contabilidad de Gestión en la teoría clásica	91

4.6. Reafirmación de comportamientos contables en pronunciamientos de Organismos Profesionales	94
4.6.1 Análisis de los pronunciamientos profesionales	96
4.7. Contabilidad de Gestión del Comportamiento	97
4.8. Herramientas en la Contabilidad de Gestión del comportamiento: el presupuesto.....	99
4.8.1 Reflexiones sobre el presupuesto en pequeñas y medianas empresas	101
4.9. Otras herramientas en la contabilidad de gestión del comportamiento	103
4.10. Enfoques teóricos en los estudios contables del comportamiento y toma de decisiones	105
4.11. Enfoque cognitivo en contabilidad.....	109
4.11.1 Variantes en el enfoque cognitivo	111
4.12. Propuesta de un modelo en la toma de decisiones que incluye perspectiva cognitiva.....	113
4.13. Contribución del capítulo al logro de objetivos	114
5. COMUNICACIÓN DEL MENSAJE CONTABLE: INTERPRETACIÓN Y COMPRENSIÓN DEL LENGUAJE	116
5.1. Proceso contable y toma de decisiones	117
5.2 Implicancias del carácter social y cultural de la contabilidad	118
5.2.1 Mirada histórica del carácter social en la contabilidad y su derivación ontológica.....	121
5.3 Comunicación y Lenguaje contable	126
5.4 La interpretación y la comprensión del lenguaje contable en el receptor	129
5.5 Hermenéutica, interpretación y lenguaje.....	131
5.6. La comprensión e interpretación en el proceso contable	134
5.7. Explicaciones sobre el lenguaje en el estudio de la Contabilidad.....	136
5.7.1 Relativismo del lenguaje. La hipótesis de Sapir-Whorf	136
5.7.2 La tesis socio- lingüística.....	137
5.7.3 La tesis bilingüe.....	138

5.8. El lenguaje contable y su función en la comunicación para la toma de decisiones	139
5.9. Contribución del capítulo a la tesis	141
6. COMPORTAMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN CONTEXTOS DE RIESGO E INCERTIDUMBRE	142
6.1. Riesgo e incertidumbre en algunos aportes a la teoría contable	143
6.2. Programa de heurísticas y sesgos.....	144
6.3. Sistemas cognitivos que influyen la toma de decisiones	147
6.4. Teoría de las diferencias individuales	150
6.5. Accesibilidad, Punto de referencia, Teoría Prospectiva.....	152
6.6. Cuestionamientos a la teoría de la utilidad esperada.....	153
6.7. Efecto marco en la toma de decisiones	156
6.8. Algunas heurísticas y sesgos derivados	158
6.9. Algunas explicaciones de cómo funcionan los sesgos y las heurísticas en la toma de decisiones	161
6.10. La heurística del afecto	162
6.11. Otros avances del siglo veintiuno en las Heurísticas, Sesgos, y Juicios	165
6.12. Sesgos y heurísticas en la contabilidad de gestión del comportamiento.....	168
6.13. Las heurísticas y los sesgos en la contabilidad de gestión en literatura europea	170
7. ÉTICA Y JUICIOS DE VALOR EN LA TOMA DE DECISIONES.....	172
7.1. Ética y teoría del comportamiento	172
7.2. Consideraciones conceptuales de la ética	174
7.3. Consecuencialismo y Deontologismo	175
7.4. Reconocimiento del problema moral	177
7.5. Los juicios de valor y los supuestos.....	178
7.6. La metaética propuesta por David Hume.....	179

7.7. Ética social, equidad y justicia	180
7.8. La perspectiva ética en la empresa y la contabilidad	183
7.9. Recomendaciones para una perspectiva ética en las pequeñas y medianas empresas	185
8. ENTREVISTAS A REFERENTES DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.....	186
8.1. Características de la muestra.....	188
8.2. Bases para el análisis y la interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas	190
8.3. Análisis e interpretación de las entrevistas	191
8.3.1 Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable	191
8.3.2 Comportamientos en situaciones de riesgo y de incertidumbre	193
8.3.3 Reglas del Sistema 1, heurística del afecto y sesgo de confirmación.....	194
8.3.4 Heurísticas positivas y proceso cognitivo Sistema 2	196
8.3.5 Los juicios de valor y los supuestos en pequeñas y medianas empresas	199
8.3.6 Equidad en las decisiones en pequeñas y medianas empresas.....	200
8.3.7 Decisiones que ponderen el problema ambiental en el planeta	200
8.4. Modalidad de estudio en un caso individual	201
8.4.1. Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable.....	202
8.4.2. Comportamiento en situaciones de riesgo e incertidumbre. Aversión al riesgo.....	203
8.4.3 Heurística del afecto en análisis individual. Sistema 1 y Sistema 2	204
8.4.4. Reafirmación del sesgo de estatus quo y concepto de accesibilidad en socio no gerente	206
8.4.5 Perspectiva ética	207
8.4.6 Decisiones racionales versus equidad en las decisiones.....	207
8.4.7 Síntesis del caso E10	208
9. APORTES DE LA INVESTIGACIÓN Y REFLEXIONES FINALES	208
9.1 Conclusiones e Inferencias.....	209

9.2 Consecuencias del aporte de esta tesis a la teoría contable.....	211
9.3. Recomendaciones para las aplicaciones prácticas de la Contabilidad de gestión	213
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	214
ANEXO I. OPINIONES COMPARTIDAS EN LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.....	231
I.1 Reconocimiento de la aplicación de la teoría en las entrevistas	232
I.1.2 Reconocimiento en la categoría influencia de la interpretación y comprensión de la información contable	232
I.1.3 Reconocimiento de la aplicación de la teoría en las actitudes y comportamientos relevados	236
I.1.4 Reconocimiento de la perspectiva ética en las aplicaciones de la teoría.....	238
I.2. Detalle de las entrevistas realizadas.....	238
ANEXO II. PROTOCOLO DE LAS ENTREVISTAS	278
ANEXO III. DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTA EN LA MODALIDAD INDIVIDUAL	280

1. Introducción

En esta tesis se estudia la dimensión comportamental de la contabilidad, lo cual implica tener en cuenta los supuestos comportamentales que están presentes en la teoría general y en el comportamiento de algún usuario en particular. Desde esta perspectiva se considera que, formular teoría contable incluye estudiar el comportamiento humano, porque se ve al proceso contable como un proceso conductual, que está orientado a la acción, con el propósito de influir los comportamientos.

El planteamiento del problema que se aborda, con sus objetivos e hipótesis, se puede enmarcar a partir de las explicaciones que propone Osorio (1966). En su literatura hace referencia a los modelos específicos que se desarrollan en contabilidad, los cuales surgen por necesidades y objetivos diferentes, y pueden ser vistos como la consecuencia de dos circunstancias.

La primera circunstancia, se refiere a la diferente categoría y jerarquía de los usuarios, y la segunda circunstancia, responde al contenido de teorías que se ocupan de diferentes porciones de una misma realidad global, interpretada de diversa manera, las cuales responden a un conjunto de hipótesis específicas distintas y a objetivos distintos.

En esta propuesta de tesis, teniendo en cuenta las pautas definitorias que identifica Osorio (1966), las dos circunstancias causantes que proporcionan un encuadre al objeto de estudio se refieren:

a) con relación a la categoría de usuario, resulta de la identificación de un tipo de usuario en particular, el usuario interno, gerente o directivo individual, en organizaciones pymes, en las que se producen los fenómenos que la contabilidad capta, analiza, mide, registra, comunica e interpreta; siendo este usuario quien toma las decisiones que involucran a la información contable.

b) respecto al contenido de teorías que respondan a los objetivos e hipótesis, se trabajará con Teoría de la Contabilidad, Contabilidad Gerencial, de Gestión o Contabilidad Directiva y el uso de teorías provenientes de otras ciencias como Psicología, Economía y Ciencias Cognitivas.

1.1. Objetivos

El objetivo de esta tesis es proponer un marco conceptual para la información contable gerencial o de gestión, que sirva de base para la toma de decisiones de manera individual por el directivo de las pequeñas y medianas empresas cuyos comportamientos son influenciados por factores conductuales no necesariamente racionales.

Los objetivos específicos que se quieren alcanzar son:

- Determinar si la toma de decisiones contables en condiciones de riesgo e incertidumbre está afectada por sesgos que se aparten del concepto de “racionalidad” propio de las teorías clásicas.
- Establecer diferencias en la toma de decisiones en condiciones de incertidumbres normales entre usuarios con mayor conocimiento o educación contable y sujetos menos formados en esta disciplina.
- Efectuar recomendaciones tendientes a un modelo que considere la ética en la toma de decisiones.
- Hacer un aporte a la Contabilidad Gerencial, en el marco de la Teoría General de Contabilidad, con énfasis en los aspectos de información para la Dirección con una naturaleza predictiva, comunicacional y de influencia del comportamiento.

1.2. Situación Problemática y motivaciones

La propuesta es de un marco conceptual que contemple las necesidades que surgen de observaciones empíricas, las que se han dado en circunstancias de trabajos de investigación anteriores, relacionados con la información contable en empresas pequeñas y medianas¹, y también de experiencia profesional durante muchos años.

El fenómeno observado se refiere a los directivos de las pequeñas y medianas empresas, quienes al momento de tomar sus decisiones en las que existe información que proviene del sistema

¹ Aquistapace (2017) “Evaluación de los sistemas contables de entes pequeños y medianos a partir de sus estados contables, su análisis e interpretación y el informe de auditoría”. Aquistapace (2012) “Marco teórico de un modelo de información contable para pequeñas empresas de aserradero de la región de Concordia”.

contable interno, para la gestión, en esas decisiones existen otros factores de comportamiento que influyen.

Muchas veces, cumpliendo el rol de asesoramiento al dueño de una pequeña y mediana empresa, se ha observado y se sigue observando, situaciones que llaman la atención con relación a las decisiones que algún empresario o empresaria realiza, sin tomar en cuenta datos reveladores en la información contable.

Esas situaciones, son las motivaciones iniciales para este estudio, porque luego de muchas reflexiones y búsqueda, se percibe que además de la información contable, existen otros factores que son parte de las conductas de esas personas, que intervienen y afectan en la racionalidad manifiesta al tomar decisiones. Se pone en duda, por lo tanto, la comprensión de la información contable por parte de ese usuario al momento de tomar las decisiones.

Asimismo, afirmaciones teóricas como las que propone Mallo (2014 en Mallo y Rocafort 2014, coordinadores), la cual hace referencia a la relevancia y utilidad de la información, y solo puede valorarse por criterios de finalidad cuando se aplica en organizaciones de conducta racional, nos lleva a otra duda, es decir, ¿qué pasa entonces cuando esa racionalidad no solo es limitada, sino que está afectada por conductas y emociones, y también por vivencias y cultura, de quien toma esas decisiones en las que se involucra la información contable?

La respuesta a esa pregunta, subyace en las motivaciones de esta tesis, porque la contabilidad debería en su cuerpo teórico contener desarrollos que la determinen como una disciplina integradora también de las organizaciones cuya racionalidad difiere del hombre económico tradicional.

Entonces, el problema que se investiga se focaliza en la relación entre la información contable, los comportamientos del gerente o directivo que son afectados por factores conductuales², y la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas (pymes). El

² Kahneman (2003), al momento de recibir el Premio Nobel de Economía 2002 explica que la intuición y el razonamiento son vías alternativas al momento de decidir, pero experiencias culturales distintas producen intuiciones distintas. Tverky y Kahneman (1974), consideran las emociones y la falta de conocimiento apropiado sobre la situación en que se busca decidir, como limitaciones de la racionalidad. Años más tarde, Kahneman y Tverky (1979), explican que las personas se basan en estrategias simplificadoras como las heurísticas de juicio que pueden llevar a sesgos en las decisiones e identifican la influencia de diversos efectos.

porqué de este tema, además de lo ya expresado, deriva de la altísima importancia y significación en la economía global y nacional, de este tipo de organizaciones, las pequeñas y medianas.

Gómez (2016) señala que las micro, pequeñas, y medianas empresas, presentan el mayor número de organizaciones en el entramado empresarial del mundo y el mayor volumen de organizaciones productivas en todos los países del mundo. Los criterios cuantitativos que las definen son muy variables en los diferentes países y no permiten una comparación adecuada u homogénea a niveles internacionales. Lo que las define en su esencia, son sus características y problemas compartidos.

Otros autores, también enfatizan el rol y la participación de las pequeñas y medianas empresas en las economías de la mayoría de los países del mundo. En la Unión Europea las pymes representaron en 2015, más del noventa y nueve por ciento, casi el cien por ciento de las empresas. (Montserrat, Merino, y Sánchez, 2021)

En Argentina, la Fundación Observatorio Pyme (FOP), realiza un monitoreo de este segmento empresarial, e informa que genera el 70% del empleo argentino, compuesto por micro, pequeñas, y medianas empresas (MiPymes) de todo el país, y las categoriza en función de una pauta cuantitativa, hasta doscientos cincuenta empleados.

Sin embargo, Herrscher (2013) justifica en su obra, la intencional omisión de pautas cuantitativas que separen las micro, las pequeñas y las medianas empresas, porque ello depende en forma absoluta, del ramo, la manera de trabajar, y las características del negocio de cada una. Enfatiza en las que denomina como pymes dinámicas. Se refiere a aquellas que tienen flexibilidad para el cambio y además están dispuestas para crecer en su posicionamiento de emprendimiento hacia microempresa, de microempresa a pequeña empresa y de pequeña a mediana.

En este trabajo de tesis, se considera aceptable la pauta cuantitativa de la Fundación Observatorio Pymes argentina de doscientos cincuenta empleados y se considera una pauta cualitativa: que sean empresas no cotizantes en bolsa.

1.3. Factores de análisis y preguntas

Los factores conductuales que afectan en el proceso de decisión podrían ser varios. Se realiza una selección de tres factores específicos, en función de teoría contable, como así también considerando aportes de otras ciencias, especialmente estudios conductuales de psicología y de economía.

- Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable,
- Actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre.
- Perspectiva ética.

Surgen como interrogantes:

¿Cómo es el comportamiento en la toma de decisiones, de individuos directivos de pymes, cuando se enfrentan a problemas o situaciones que involucran a la información contable?

¿De qué modo y forma, debería llegar la información proveniente del sistema contable al directivo pyme, en el momento de tomar las decisiones, para que ese mensaje sea comprendido y lo influya?

¿Los directivos de las pymes comprenden la información contable?

¿Cuáles reflexiones éticas están presentes en los juicios de valor al ponderar las alternativas para tomar las decisiones que involucran información contable?

1.4. Hipótesis

H1) Los factores conductuales en los directivos de pequeñas y medianas empresas influyen en el proceso de decisiones que tienen como sustento la información contable.

H2) El directivo de una pyme se ve influenciado por cuestiones de comunicación, revelación y recepción individual del mensaje contable cuando toma decisiones.

H3) Conductas basadas en conocimientos adquiridos relacionadas con una mejor interpretación y comprensión del lenguaje contable favorecen la forma de tomar decisiones.

H4) La perspectiva ética influencia la toma de decisiones relacionadas con las estrategias organizacionales y su información contable.

1.5. Metodología

Se trata de una investigación que contempla aspectos teóricos y contribuciones empíricas. El eje central de los aspectos teóricos, se realiza a partir de conceptos y premisas para formular el marco conceptual adecuado de contabilidad de gestión o gerencial, que se integre con supuestos de comportamientos que se irán verificando en un proceso dinámico.

En opinión de Sampieri, Collado y Baptista Lucio (2000) en la investigación cualitativa no se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de datos consiste en obtener las vivencias y experiencias de los participantes. También implica conocer sus perspectivas y puntos de vista, de tal forma que permita enriquecer los aspectos teóricos que conforman el marco conceptual.

Los distintos instrumentos de recolección de datos que se utilizarán:

- Investigación bibliográfica.
- Entrevistas en directivos pymes.

Se incluirá en el análisis documental, la revisión de teorías que provienen de otras disciplinas, especialmente de la psicología y la economía. Entonces, se puede afirmar, que será una investigación interdisciplinaria y cualitativa.

1.6. Desarrollo del trabajo

El trabajo se desarrollará en nueve capítulos. El capítulo uno es la presentación del tema, la problemática y motivaciones, los objetivos, las hipótesis y las categorías de estudio, la metodología y por último el aporte que se proyecta realizar.

En el capítulo dos se va a comentar qué es la contabilidad del comportamiento, se va a analizar los estudios que se han hecho sobre esos temas y la evolución en sus primeras décadas que permitieron sentar las bases fundantes. Continuará el tercer capítulo, en el cual se va a describir las diversificaciones de los estudios contables del comportamiento, como así también se explicarán conceptos disciplinares específicos que integran esta dimensión. Por lo tanto, se puede afirmar que los capítulos dos y tres de la tesis constituirán los antecedentes principales o estado del arte, de la contabilidad del comportamiento.

La verificación de las hipótesis propuestas y el cumplimiento de los objetivos específicos se comenzará desde el segundo y tercer capítulo con los estudios más antiguos.

A partir de allí, para operacionalizar las hipótesis y categorías de estudio relacionadas, la decisión es otorgar prioridad a las descripciones de los supuestos de comportamientos en la teoría general de la contabilidad y la teoría del segmento de contabilidad de gestión o gerencial, tarea que se realizará en el capítulo cuatro.

Con estas descripciones, se espera lograr cumplir parte de los objetivos específicos propuestos porque se va a hablar de los comportamientos que participan en la teoría contable tradicional y la toma de decisiones; y también de la interpretación de la información contable, porque estos son elementos que se consideran fundamentales en las hipótesis planteadas. Asimismo, se describirán diferentes enfoques en los estudios de la contabilidad del comportamiento en relación a la toma de decisiones, con énfasis en el enfoque cognitivo y se hará una propuesta de herramientas técnicas.

Luego, se continuará con descripciones en teorías de otras disciplinas, utilizadas en las investigaciones contables, que contribuyen al conocimiento científico de las tres categorías de estudio seleccionadas para la validación de las hipótesis, siguiendo el orden de estas categorías en el análisis.

Entonces, el capítulo cinco será la descripción de teorías que permitan la comprensión de los procesos de reconocimiento de la categoría de estudio propuesta en primer lugar: la influencia de la interpretación y comprensión de la información contable, aspecto que se relaciona con dos de las hipótesis formuladas.

Continuará el trabajo con la descripción del comportamiento de los individuos en contexto de riesgo e incertidumbre. Esta categoría se investigará en el capítulo seis, documentando cuestiones esenciales para el logro de objetivos en esta tesis, especialmente el primer objetivo específico.

En el capítulo siete, se desarrollará la perspectiva o dimensión ética del comportamiento en contabilidad, lo cual constituye la categoría propuesta en tercer lugar, e implicará elaborar las recomendaciones tendientes a un modelo que considere la ética en la toma de decisiones.

Significa que, en esta tesis, el marco teórico se construirá con varias teorías, desde los antecedentes en contabilidad del comportamiento, siguiendo en la teoría general de la contabilidad y la contabilidad de gestión, hasta las teorías de otras disciplinas; cada una aportando alguna parte en el proceso que implica cumplir con el objetivo general, desagregado en los cuatro objetivos específicos planteados.

Se complementará con una investigación empírica exploratoria en los gerentes/directivos de pequeñas y medianas empresas en el capítulo ocho, con la expectativa de enriquecer el conocimiento y por lo tanto el aporte.

Entonces, con la herramienta metodológica de las entrevistas se buscará explorar la realidad dinámica en la toma de decisiones, cuando se involucra la información contable, y de esta manera reafirmar cuestiones que forman parte del proceso decisorio en los directivos o gerentes en una pyme. Por lo tanto, el logro de objetivos se concretará con las descripciones desarrolladas en el marco teórico y la complementación del estudio empírico.

Es preciso señalar que el tema central de esta tesis, el comportamiento del usuario individual en las pymes cuando toma decisiones en las que se involucra la información contable, tiene la particularidad de manifestarse de diferentes maneras posibles. En este estudio, se analizará en cada una de las categorías seleccionadas, por lo tanto, las descripciones y propuestas en cada capítulo, contribuirán para el logro de los objetivos en forma parcial; y es a través de la integración del proceso, que se completará la totalidad de objetivos.

Finalmente, en el capítulo nueve se aportarán las conclusiones, algunas reflexiones de las implicancias de esta tesis, el aporte y las posibles recomendaciones.

1.7. Identificación del aporte o contribución de esta tesis

Estudiar las pequeñas y medianas empresas surge como un deseo de contribuir en la sociedad con conocimientos que puedan aplicarse a este tipo de organizaciones. Tanto a nivel académico, como a nivel institucional, globalmente se considera a las organizaciones pequeñas y medianas como áreas de interés, con necesidades y demandas pendientes.

Asimismo, la perspectiva del comportamiento del usuario individual en el proceso de toma de decisiones de pequeñas y medianas empresas, explorando las posibilidades que brinda a la contabilidad, las teorías de psicología y ciencias cognitivas como punto de apoyo en este tipo de organizaciones, no se ha investigado. Por lo tanto, el tema de esta tesis resulta original y también con posibilidades de aplicación.

La importancia del aporte a realizar será desde la perspectiva de la contabilidad de gestión del comportamiento en su finalidad de servicio, como así también, implicaría generar conocimiento teórico que contribuya a la teoría general contable con descripciones de aspectos de la realidad social y económica cuando se involucra la información contable. Asimismo, el marco conceptual permitiría las posibilidades de aplicación en productos tecnológicos contables, que permitan al directivo de una pyme, tomar decisiones con la comprensión de la existencia de factores cognitivos que le influyen y por lo tanto mejorar ese proceso de toma de decisiones cuando se involucra información contable.

Por lo tanto, mi aporte se proyecta con la intención de proponer un marco conceptual contable inclusivo de realidades menos objetivas, el cual resulte un soporte para decisiones más conscientes y ponderadas, en situaciones reales de la vida cotidiana cuando se involucra la información contable.

Sería entonces, un aporte que permita un acercamiento entre los estudios académicos y su aplicación futura en las prácticas contables, lo cual resulta ser siempre un anhelo vigente.

Como aporte teórico a la contabilidad gerencial, contribuir con un granito de arena para disminuir la debilidad teórica señalada por Gray (2003), quien se refiere a la problemática que implica la falta de un lente teórico que contemple todos los aspectos del objeto de estudio que

satisfaga a todos los prácticos e investigadores, porque es muy común que surjan cambios, renovación, hechos nuevos, que amenacen la coherencia de la teoría previa.

La aspiración sería, por lo tanto, lograr en esta propuesta un aporte de teoría sustantiva, es decir una teoría que explica un fenómeno dentro de un contexto particular, con una mirada integradora del conocimiento contable, sin pretender ser una teoría formal.

2. Bases fundantes de la Contabilidad del Comportamiento

El problema que se aborda en esta tesis, tal como se expresa en el primer capítulo, requiere profundizar conocimientos en la relación entre información contable, la toma de decisiones y, el comportamiento que tenga el usuario individual de la información contable, en la toma de decisiones.

Existen teorías, que provienen de otras disciplinas, las cuales brindan auxilio en los estudios contables para comprender fenómenos en los que interviene la conducta del ser humano, por el nivel de complejidad que implica. Especialmente en la psicología, los investigadores contables han encontrado y siguen hoy encontrando elementos teóricos que permiten explicar fenómenos contables.

En este capítulo se describe a las investigaciones que dan inicio a una nueva línea en los estudios contables, denominada contabilidad del comportamiento.

2.1. Origen de la contabilidad del comportamiento

Algunos estudiosos de la contabilidad, entre ellos: Dalla Vía (2012), García Casella (2014), Basel, Dalla Via y Rico Bonilla (2017), Mattessich (1995), consideran al estudio de Chris Argyris publicado en 1952 con el nombre “The impact of budgets on people”, como el primer trabajo que examina un sistema contable, el presupuestario, desde su efecto sobre la conducta de los individuos en su función laboral.

Ese trabajo, junto a otro menos conocido, publicado al año siguiente con el título “Human problems with budgets” del mismo autor Argyris, son los inicios de una nueva línea de investigación centrada en describir el comportamiento de las personas en función de la información

contable y recibe la denominación contabilidad comportamental, o del comportamiento y/o también contabilidad conductual³.

Por su parte Birnberg, Luft y Shield (2007, en Chapman, Hopwood and Shield, 2007), resaltan la influencia de estos trabajos de Argyris de los años 1952 y 1953 y explican que, en ellos descansan conceptos de las relaciones humanas y las dinámicas de grupo; de esta manera, trasmite la importancia de temas como motivación y relaciones interpersonales, los cuáles son significativos en la investigación de contabilidad de gestión.

La investigación de Argyris (1952), además de ser original contiene otro aspecto visiblemente significativo y diferencial, porque se trata de un claro ejemplo de excepción a la brecha que habitualmente existe entre el lado académico y el lado práctico en las disciplinas administrativas, según la opinión Hosftedt y Kinard (1970), quienes temen que esa dicotomía que normalmente se produce entre el mundo académico y el mundo de la práctica, afecte la erupción de la producción académica en contabilidad del comportamiento, si no se logra la transición crítica a la práctica contable.

Para ese entonces, año mil novecientos setenta (1970), el caso contrario a esa distancia tal como lo mencionan, es la investigación de Argyris sobre presupuestos y comportamiento, y ello se debe al hecho de que un grupo de profesionales contadores corporativos patrocinaron la investigación.

Unfortunately, this is a very rare excursion into the behavioral accounting research area for practicing accountants or professional groups, and is still not an example of the application of behavioral accounting knowledge. (Hosftedt y Kinard, 1970, p.42)

Desafortunadamente, esta es una excursión muy rara al área de investigación de la contabilidad del comportamiento para contadores en ejercicio o grupos profesionales, y todavía no es un ejemplo de la aplicación del conocimiento de la contabilidad del comportamiento (traducción propia).

³ El origen de la denominación es en Estados Unidos, expresado en lengua inglesa (*behavioral accounting*), por lo que su traducción varía en las expresiones contabilidad conductual, contabilidad del comportamiento.

La ubicación de la contabilidad como una disciplina incluida en las ciencias del comportamiento, lo cual motiva la denominación que hoy identifica este segmento, surge varios años después de esos primeros trabajos, como una expresión irónica del profesor de psicología de la universidad de Chicago Selwyn Becker, quien publica un estudio crítico del trabajo de investigación de Cook (1967), y pone en evidencia su preocupación acerca de estos estudios contables.

No obstante, este trabajo se presenta como un gran aporte a la teoría y a la práctica contable (Becker, 1967).

Resulta entonces que la contabilidad del comportamiento es relativamente joven, posee setenta años. Aun así, las investigaciones en el área son significativas, prolíficas, y constituyen por sí mismas un conjunto de líneas diferentes, identificadas en los países de habla inglesa con las siglas BAR, debido a sus iniciales (*behavioral accounting research*).

En este segundo capítulo, descriptivo de las bases fundantes de la contabilidad del comportamiento, se circunscribe a la literatura contable más influyente desde que inicia ese movimiento de investigación, hasta el momento en que resulta innegable su existencia e importancia, y se la puede considerar fundada. Significa entonces, partir desde Argyris (1952), hasta Hosftedt y Kinard, (1970), pasando por Bruns (1968). No implica la inclusión de todas las publicaciones contables del período, relacionadas con el comportamiento.

Además del criterio considerado para la selección en función de las citas, también se justifica en García Casella (2014, p. 50). En esa oportunidad el autor realiza un trabajo en el cual manifiesta que es un intento de actualización del informe final del famoso proyecto de investigación denominado: “Enfoque multiparadigmático de la contabilidad: modelos, sistemas y prácticas deducibles para diferentes contextos”. La recomendación realizada con referencia al enfoque del usuario individual, es utilizar la Teoría del Comportamiento y la Teoría de la Información e incluye como ejemplo: “desde Argyris (1952) hasta Bruns (1968)”.

Por último, en el capítulo se realiza una breve inclusión de definiciones o conceptos, aportados por estudiosos en el siglo veintiuno, los cuáles permiten se comprenda con mayor claridad el objeto de estudio de esta rama.

2.2. Descripción de la investigación de Chris Argyris publicada en 1952

Tal como se señala en el punto anterior, el trabajo de Argyris (1952) es mencionado por muchos de los estudiosos de la contabilidad. Sin embargo, poco se difunde acerca del contenido específico de esa investigación.

El propio autor Chris Argyris, es consciente de ser pionero y reconoce que el estudio que realiza es el primero en su tipo. Así lo explica desde el comienzo, identificándolo además de exploratorio, que se enfoca en el problema presupuestario y su efecto en las relaciones humanas.

Por el tipo de estudio, su autor plantea que no va a lograr una solución al problema, ni responder preguntas en forma definitiva. Él relata que, de la gran cantidad posible de problemas humanos en esta área, el equipo de investigación decidió enfocar la atención en cómo se siente el supervisor de fábrica sobre los presupuestos y cómo se siente la gente de finanzas sobre esos mismos presupuestos.

Los interrogantes a los cuales el equipo les buscaron respuestas, fueron planteados aproximadamente de esta manera⁴:

- 1) ¿Cómo ven las personas de finanzas su trabajo?
- 2) ¿Qué problema ven las personas de finanzas en las relaciones con la gente de la fábrica?
- 3) Similarmente, ¿cómo los supervisores de la fábrica ven su trabajo?
- 4) ¿Qué problema los supervisores de fábrica perciben en relación a las personas de finanzas y/o presupuestos? ¿Qué problemas ellos no perciben?
- 5) ¿Qué similitudes y diferencias existen entre personas de la fábrica y personas de finanzas con respecto a los valores, actitudes y el sentimiento hacia los presupuestos?

El relato de la investigación divulga detalles minuciosos acerca de cómo se lleva adelante y también las limitaciones autoimpuestas a la misma. De allí surge que el estudio se realiza en cuatro plantas industriales, en las que ninguna supera los mil quinientos empleados. Tres de ellas son sucursales de una casa matriz mayor y hay una sola totalmente independiente.

⁴ El documento está publicado en inglés, siendo esta la interpretación de traducción propia.

Son industrias que elaboran diferentes productos a medida y también para stock. Todas están ubicadas en pueblos relativamente pequeños, con empleados altamente calificados y empleados no calificados, pero sí, las cuatro están sindicalizadas. El proceso de elaboración de los presupuestos de costos de fabricación, es similar en las cuatro fábricas.

Las limitaciones son impuestas al estudio por una necesidad metodológica, debido a su naturaleza puramente exploratoria. Entre ellas se mencionan algunas consideradas más importantes:

- 1) Ninguna de las empresas estudiadas utiliza un sistema de incentivos de supervisión como parte de su sistema presupuestario. Esto deriva en serias limitaciones y apunta a la necesidad de más investigación.
- 2) El estudio no incluye ningún material relacionado con los efectos que el presupuesto tiene sobre los trabajadores de las plantas. Entrevistas casuales con trabajadores sugirieron que están afectados, pero no resulta claro a través de qué canales.
- 3) El presupuesto constituye solo uno de los elementos que utiliza la gestión o la gerencia, en el proceso de evaluación. Pero, este proceso tiende a recibir ataques o críticas. Porque en él, normalmente se tiende a establecer metas y hacer evaluaciones de los supervisores. Como tal, el presupuesto no escapa a las quejas habituales. Además, parece que muchas quejas ponen enfoque sobre el presupuesto, porque es uno de los procesos de evaluación que siempre se redacta, por lo tanto, es un informe concreto. Así, algunos supervisores tienden a usarlo como “publicación de latigazo”, para liberar sus sentimientos sobre muchos otros problemas. Hubiera sido apropiado hacer pequeños estudios secundarios de la cantidad de quejas sobre el presupuesto que en realidad significan quejas de otros problemas. Debido a la limitación del estudio, esto no es posible.
- 4) Algunos de los datos más importantes tienen naturaleza confidencial, y deben permanecer escondidos. Sería valioso, por ejemplo, una imagen precisa del proceso presupuestario real y cómo se ponen en práctica en cada planta.

2.2.1. Mirada de la gente del sector de presupuestos

El presupuesto como herramienta tiene una función extremadamente importante según la mirada de la gente de presupuestos. Se consideran a sí mismos como los que proporcionan las respuestas en la mayoría de las preguntas que se plantean en la organización.

Ven su tarea como una forma de analizar y examinar constantemente, siempre buscando nuevas formas para que se logre más eficiencia en la organización. Son críticos, con una actitud de nunca estar totalmente satisfechos. Son conscientes que les corresponde informar los datos rápidamente a la alta dirección, para que ésta rápidamente tome las medidas y así el presupuesto es una herramienta para el control superior.

Además, el presupuesto es un instrumento que sirve para realizar presión sobre los supervisores de fábrica, y no hay dudas que las personas del sector presupuestos se dan cuenta que se puede aplicar presión a los niveles más bajos para incrementar productividad y eficiencia.

Por lo tanto, ellos se ven a sí mismos como responsables no solo de los errores de descubrimiento y de informarlos rápidamente a la alta dirección, sino también de proporcionar cifras que se usan como elemento para presionar al personal de la fábrica. Además, la gente de presupuestos considera que el presupuesto sirve para presentar metas y desafíos al personal de fábrica.

2.2.2. Diferencia de perspectiva de los supervisores de fábrica y la gente de presupuestos

La gente de finanzas, o del sector de presupuestos, consideran que tienen una mirada diferente a la de los supervisores de fábrica.

En realidad, Argyris interpreta que los dos grupos tienen una mirada diferente en la vida y una personalidad diferente. Los de fábrica, son más liberales en cuanto a otros. Viven el día a día, es una mirada a corto plazo. La gente de finanzas, por otro lado, son más fríos. Todo es figura, observan si hay una cantidad de dinero involucrada y lo que cuenta es la cifra total, mientras que la gente de fábrica aborda los problemas sin preocuparse por el costo.

El entrenamiento en la gente de finanzas les ha formado para ver las cosas como son, estudiarlas en forma lógica y sistemática. Y estos detalles son importantes para entender los problemas que se producen entre ambos sectores. Por ejemplo, si los supervisores de fábrica son interesados en el corto plazo y para la gente de finanzas esto no es importante, surgirán problemas. Similarmente, si la gente de finanzas tiene una mirada distinta en los posibles problemas, se aumentarán los desacuerdos.

Yo creo, expresa Argyris en primera persona, que lo importante es convencer a la gente de fábrica que la gente de presupuestos no los va a engañar porque están interesados en un presupuesto justo y equitativo.

Esa percepción de Argyris está respaldada en la información relevada. Algunos otros datos reveladores del sector fabril:

- a) Para conocer cuánto de importante son los presupuestos para los supervisores de fábrica, se les pide que mencionen cuál es el departamento que más los afecta. En la respuesta, un 57 % contesta que el primero más importante es el departamento de control de producción y el segundo el de presupuesto. Un 45 % responde que el más importante es el departamento de presupuesto. Por lo tanto, para los supervisores de producción los presupuestos son importantes. Lo reafirman expresiones ejemplificativas - los costos son importantes aquí, son los grandes padrinos de la Compañía- etc.
- b) Respecto al uso que hace del presupuesto, hay diferencias con los supervisores de fábrica operativos, más cercanos a los empleados. Por ejemplo, los supervisores operativos han hecho expresiones reveladoras de rechazos a los presupuestos -si quieres causar problemas en los empleados, entonces menciona los presupuestos- justificando de esta manera la causa por la cual nos los usan.
- c) Otras posturas han sido defensivas – sé que mis muchachos hacen un buen trabajo, están tratando de hacer lo mejor posible, si les doy presión con presupuestos explotarán-, - no sé puede usar presupuestos con la gente, hay que tener cuidado y eso en mi planta significa no usar presupuestos-.
- d) Los investigadores, aunque no entrevistaron a los empleados, obtuvieron la impresión que para ellos los presupuestos son un tabú. También, les pareció captar que una norma grupal e informal, pero muy efectiva, circula entre los empleados -de los presupuestos nadie habla en serio-.

Para los supervisores de fábrica la gente de finanzas, en resumen, tienen las siguientes características:

- 1) Están interesados en el pasado y el futuro. Ellos no piensan en el presente.
- 2) La gente de finanzas, tiende a ser demasiado rígidos una vez que hayan configurado su figura.
- 3) La gente de finanzas ven solamente el total del cuadro. Ellos nunca ven los muchos problemas que se presentan para completar la imagen total. Solo se preocupan por los resultados finales.
- 4) La gente de finanzas tiende a ver la vida como un set de figuras. QUITAN las emociones de la vida y tratan solo con las figuras frías.

Algunas otras diferencias que no han sido previamente mencionadas:

La gente de finanzas no puede ver los puntos de vista de las otras personas. No saben casi nada acerca de los problemas que enfrentan los supervisores todos los días. Tienen un lenguaje propio completamente diferente del idioma de los otros. Finalmente, la mayor diferencia opina un supervisor, es una cuestión de actitud - un gran problema con la gente de presupuesto y todas las personas de finanzas es que básicamente son, bueno, vamos a ver la expresión adecuada, sí, sarcásticos-.

En síntesis, las posturas y los sentimientos relevados en el estudio en los dos sectores de las organizaciones, reflejan claramente tensiones. Por lo tanto, la expresión de Argyris comentada en párrafo anterior, sobre la necesidad de convencer a la gente de fábrica de que los de presupuestos pretenden ser justos y equitativos, no es tan simple.

2.2.3 Sugerencias para solucionar esos problemas según cada sector

La mayoría de las sugerencias que realiza la gente de finanzas están centradas en la educación y formación de la gente de fábrica, sobre el tema presupuestos.

Por su parte, la gente de fábrica también propone formación para la gente de finanzas, pero desde otra perspectiva.

La más frecuente recomendación se refiere a que la gente de finanzas debería aprender a ver los puntos de vista de otras personas. También consideran que deberían aprender que los presupuestos no son definitivos, son un punto de vista.

En cuanto a la personalidad de la gente de finanzas, los supervisores de fábrica piden un cambio en las creencias y actitudes. Por ejemplo, expresan que las personas financieras tienen que cambiar su creencia de que el empleado es perezoso y quiere hacer el menor trabajo posible. Asimismo, relacionado con la recomendación anterior, es frecuente que se repita lo siguiente: la gente de finanzas debe cambiar su creencia de que la mejor manera de aumentar la producción es a través de la presión.

Respecto a las actitudes consideran que las personas financieras deberían saber que no son superiores a los supervisores de fábrica.

2.2.4. Conclusiones de la investigación de Argyris. Aptitud de aplicación en pymes

Con una actitud de extrema humildad Argyris (1952) plantea los resultados obtenidos, en el cual insiste que su estudio es decididamente exploratorio y que se debieran continuar haciendo más estudios sobre las relaciones humanas, los cuáles se asemejan a un bebé muy sano y con promesas de futuro.

En su investigación, logra dar respuesta a los interrogantes planteados inicialmente, los cuáles, evidencian búsqueda de explicaciones a tensiones que afectan operativamente la función de finanzas dentro de la organización.

Esta cuestión se relaciona estrechamente con la función de servicio que cumple el segmento de la contabilidad gerencial o de gestión, teniendo en cuenta que, además del rol de proporcionar información para la toma de decisiones y el control, también cumple un rol en la motivación, en vistas al cumplimiento de las metas organizacionales.

La teoría general de la contabilidad, en especial para este caso, el segmento de la contabilidad de gestión, abarca la problemática con una visión más amplia que las finanzas, ya que incluye aspectos sociales, además de los económicos. En consecuencia, se infiere que la mirada de las finanzas, por su naturaleza, puede desatender aspectos específicos de la realidad

social, con consecuencias en la efectividad organizacional, la cual debería estar basada en términos económicos y también en términos sociales-ambientales.

El presupuesto es por un lado instrumento de control de gestión y es también un instrumento clave para la administración como facilitador de la estrategia. Por lo tanto, la conclusión que se evalúa de mayor importancia, es la reflexión final que emite el propio Argyris.

As was pointed out in the introduction, is the observations made in this study lead the reader to think about the impact of budgets on people in his organization, then the purpose on this study will be accomplished. (Argyris, 1952, p.32)

Como se señaló en la introducción, si las observaciones realizadas en este estudio llevan al lector a pensar en el impacto de los presupuestos en las personas de su organización, entonces, se logrará el propósito de este estudio (traducción propia).

Además de lo expresado en el párrafo anterior, Argyris (1952) señala dos áreas en las que considera que pueden ser fructíferas. Una es el problema de obtener participación y aceptación de los presupuestos y/o de los cambios presupuestarios, la otra área es la de capacitación en relaciones humanas.

El surgimiento de la tan conocida herramienta presupuesto participativo, es consecuencia del reconocimiento de este trabajo pionero en comportamientos en relación a un informe contable.

Además, si se aplica estas conclusiones en pequeñas y medianas empresas, especialmente enfocadas en esta tesis, implica un acercamiento a reconocer que existen factores conductuales que se manifiestan en decisiones que involucran al presupuesto y es por lo tanto un acercamiento a la primera hipótesis planteada.

Se deriva entonces, que el presupuesto es un output del sistema de contabilidad gerencial con el objetivo de influir en los procesos de decisión de gerentes y trabajadores y afectar su comportamiento. Por eso, la importancia de la formación del contable en los conocimientos que proporciona la teoría de la contabilidad, con inclusión de la contabilidad del comportamiento,

como principal encargado en el diseño de los sistemas contables que permiten apoyar y motivar en la organización.

Precisamente, Roces (2013, en Prefacio de Herrscher, 2013) enfatiza en la posibilidad que tiene el presupuesto en generar hábitos directivos como una forma de evidenciar la responsabilidad (*accountability*) de las decisiones en las pymes, es decir, hábitos de comportamiento.

Asimismo, Herrcher (2013) es coincidente con las evidencias presentadas en el trabajo de Argyris, cuando explica que el presupuesto tiene mala prensa, que además se suele afirmar sobre todo en las pymes, que debido al alto grado de incertidumbre actual resulta una pérdida de tiempo. Entonces, justifica con dieciséis motivaciones específicas, la necesidad del presupuesto especialmente para las pymes.

En este sentido, es preciso señalar que la propuesta de Herrscher (2013), se trata de una propuesta prescriptiva, pero, en otras secciones de su libro explica que sus relatos surgen de investigaciones y amplia experiencia en pequeñas y medianas empresas.

Por lo tanto, la revelación de Herrscher (2013) acerca del comportamiento de integrantes de las pymes, quienes, en condiciones de incertidumbre, consideran al presupuesto como falto de utilidad, es una reafirmación de mi primera hipótesis, la cual afirma que los factores conductuales en los directivos de pequeñas y medianas empresas influyen en el proceso de decisiones cuando se involucra la información contable.

2.3. Influencias precursoras de Robert Anthony en relación a costos y comportamiento

Birnberg (2011a), opina que el prestigioso académico y profesor de la Universidad de Harvard Robert Anthony realizó una temprana defensa de la dimensión conductual de la contabilidad, que ha pasado desapercibida y sin acreditar para algunos de los autores más recientes en el área.

Un ejemplo que reafirma lo expresado es el trabajo de Basel, et.al. (2017) citado inicialmente, que si bien, presenta un extenso estado del arte, no lo incluye a Anthony.

Sin embargo, no fue así para Horngren (1962, en Birnberg 2011a) quien, al realizar la primera edición de su libro de texto de contabilidad de costos, presenta una amplia discusión de los problemas que plantea Anthony en trabajos anteriores, ejemplo Anthony (1957).

Sin dudas, relata Birnberg (2011a), la contribución más significativa que tuvo Anthony en los desarrollos que se producen en la educación contable luego de finalizada la segunda guerra mundial, fue su enfoque de realizar un enlace entre la contabilidad y la gestión, para que ayude a los gerentes día a día.

En la década del cincuenta, los cursos de contabilidad de costos cubrían la técnica de medición de los costos fríamente. En cambio, Anthony en su obra enfatiza la diferencia que implica hacer que los números sean usados por los gerentes. Tal es el caso, de los textos de contabilidad gerencial, en los que muestra interés en el uso de la información contable por parte de los gerentes, es decir, interesa ayudar e influir en el comportamiento.

Además, otro reconocimiento que menciona Birnberg (2011a) sobre la obra de Anthony en general, se refiere al cambio de enfoque que presenta la contabilidad gerencial en relación a la contabilidad de costos. La contabilidad gerencial es más amplia que la tradicional contabilidad de costos, la cual se centra principalmente en medir los costos totales.

Con el cambio propuesto, se comienza a ofrecer diferentes alternativas en los costos, para diferentes propósitos y en este sentido, el punto de vista de Anthony representó una ruptura significativa de lo que entonces era la corriente principal del pensamiento contable.

Es cierto, que hubo influencias que ayudaron a la concepción de esa nueva perspectiva en el profesor. Una de ellas proviene de la Harvard Business School, la cual desarrolla en esa década del cincuenta un primer curso de “Control” con un enfoque innovador, en el cual se integra diferentes disciplinas, estadísticas y, ciencias del comportamiento, junto con la contabilidad.

Los aspectos del comportamiento en la contabilidad gerencial son más evidentes en Anthony (1957), cuando realiza un informe de su mirada e interpretación acerca de las discusiones del Comité de Conceptos de Costos publicado por la American Accounting Association (A.A.A.) en el año mil novecientos cincuenta y seis.

Las implicancias que tienen para los estudios del comportamiento contable, estos documentos de los años mil novecientos cincuenta y seis y mil novecientos cincuenta y siete, también son considerados por Ashton (1984), quien incluye en la primera edición de la evolución en contabilidad del comportamiento las dos publicaciones mencionadas, además de otro trabajo de Anthony, que fue publicado en mil novecientos sesenta.

2.3.1. Anthony (1957): Énfasis en motivación y comunicación

La intención que tiene Anthony (1957), la trasmite él mismo en el inicio de su trabajo y consiste en explicar el motivo que influyó en la elección del marco conceptual que decidieron utilizar por el grupo que integró el Committee on Cost Concepts and Standards (1956)⁵. Él considera que es importante y, por lo tanto, puede resultar de utilidad comentar parte de las deliberaciones realizadas entre los integrantes del Comité, previo a la publicación que fue realizada en ese año mil novecientos cincuenta y seis.

Inicialmente en las reuniones, se trabajó con distintos conceptos de costos, buscando cuál de éstos podría ser el mejor. Por ejemplo: costos reales, costos estándar básicos, costos presupuestados, costos estándar a corto plazo, costos directos, costos alcanzables, etc. En esas largas discusiones, cada miembro podía hacer defensa de alguna de las técnicas que haya sido utilizada con eficacia en tal o cual compañía, para una situación determinada. Pero, no se lograba encontrar un sistema objetivamente capaz de generalizar costos para usos de control.

En consecuencia, luego de replanteos y reflexiones, se deriva un nuevo interrogante: ¿qué hace en realidad el proceso de control? La mayoría de las autoridades coincidieron que lo que se busca con el control en la gestión empresarial, es influir en las acciones de otras personas. Es decir, se focaliza la atención en este elemento humano y personal que se transformó en el centro de la cuestión.

Hubo consciencia que la perspectiva mecánica del control, la cual usualmente para ejemplificar se asimila a un termostato, implica una analogía engañosa porque un termostato reacciona ante estímulos predecibles como sería la temperatura de un horno cuando logra

⁵ La referencia indica al documento, como uno de los tres presentados por miembros de “El Comité de Conceptos y Normas de Costos”, en la reunión anual de la Asociación Americana de Contabilidad, Seattle, 31 de agosto de 1956 y se relaciona con la publicación “Tentative Statement of Cost Concepts Underlying Reports for Management Purposes” Author(s): Committee on Cost Concepts and Standards Source: The Accounting Review, Vol. 31, No. 2 (Apr., 1956), pp. 182-193.

determinados grados de calor se apaga y cuando se enfría, hasta un cierto punto, se enciende. Pero, los seres humanos no tienen conductas tan predecibles y las reacciones son bastante más complejas.

Un sistema de control de gestión en seres humanos tiene un único objetivo, que es intentar influir en el comportamiento de esas personas y es, por lo tanto, diferente de un control mecánico. Deducen que el intento de examinar un sistema en forma mecánica, entre ellos los métodos para establecer estándares, formas de prorrateo, etc., estaba destinado a fallar porque no se consideraba el punto principal.

Al momento que consideraron el proceso de control de gestión como una actividad que involucra a las personas y la manera en que reaccionan esas personas, logran captar que la información de los costos podría aportar datos útiles en el proceso.

En la tarea, agruparon los conceptos en tres apartados estrechamente relacionados con las reacciones de las personas y considerando los propósitos para los que la información de costos se usa en el proceso de control: (1) para comunicar información sobre planes aprobados, (2) para motivar personas, y (3) para informar el desempeño.

En las conclusiones de su propio trabajo reafirma cual había sido el propósito del comité: confeccionar un marco conceptual para el cuál se utilizan los costos. El grupo llegó a reconocer que las reacciones y motivaciones humanas fueron relevantes, que además el problema que ellos enfrentaron no era ¿cómo proponer una forma de elaboración de estados financieros?, tampoco era un problema de planificación, sino que era un problema que involucraba a la contabilidad y la psicología.

Él considera una cuestión puntual en relación a los miembros del comité, ninguno de ellos eran psicólogos, no obstante, en sus discusiones se destacó la importancia de los aspectos de comunicación y motivación para medición del costo. Y ese hecho no es casual, porque en la época de su análisis, la literatura de presupuesto conductual consistía en los estudios por Argyris (1952)

y Simon et al. (1954)⁶, que fueron patrocinados por la Controllershship Foundation, hoy Fundación de Investigación de Ejecutivos Financieros.

Resumiendo, el enfoque propuesto por el Comité es reiterado por Anthony (1957), quien manifiesta su esperanza se continúen los debates y se logre una evolución que permita plantear principios en el área de control como los que ya se han propuesto en el área financiera.

2.3.2. Otros aportes de Anthony de años posteriores

En la primera edición en español del manual de Anthony (1976), la cual es traducción de la original que fuera publicado con el título “Management Accounting. Text and Cases” en 1956, existen varias referencias y explicaciones a cuestiones que relacionan la información contable y el comportamiento.

Un ejemplo propuesto en su libro sintetiza uno de los planteamientos que realiza en relación al objetivo de influir en el comportamiento desde la contabilidad:

Un sistema contable puede ser ideado con brillantez y llevado a la práctica con todo cuidado, pero el sistema en sí es inútil para la administración si no sirve para promover la acción de las personas. Por ejemplo, tres compañías pueden hacer uso exactamente del mismo sistema – iguales catálogos de cuentas, registros, informes y procedimientos para recopilar y distribuir información – con resultados completamente distintos.

En una compañía, el sistema puede resultar inservible debido a que los funcionarios nunca actúan con base en la información disponible y el personal se ha dado cuenta de ello. En la segunda compañía el sistema puede ser útil porque los funcionarios usan la información como una guía general para planear y controlar, y se ha instruido al personal para su uso sobre la misma pauta. En la tercera compañía el sistema puede resultar peor que inservible, en virtud de que los funcionarios dan demasiada significación a las cifras contables y no prestan atención a otras informaciones importantes. (Anthony, 1976, p.9)

⁶ Simon, H. A., Guetzkow, H., Kozmetsky, G., & Tyndall, G. (1954). Centralization vs. Decentralization in Organizing the Controllers Department, New York.

Explica que las cuestiones técnicas, como serían los aportes de informes contables, rara vez aportan la solución completa al problema y la explicación, tiene un trasfondo que excede a la contabilidad.

Anthony (1976) considera que, la síntesis mejor expresada para sintetizar un mundo de realidades, es la que fuera brindada por Gilbert Keith Chesterton, en su famosa obra *Ortodoxia*. Se transcribe en forma textual la expresión por su significación, no solo en el texto de Anthony (1976), sino que logra abstraer un aspecto filosófico que subyace en esta investigación de tesis:

La verdadera confusión de este mundo en que hemos nacido no le viene de que sea un mundo irracional, ni aun de que sea un mundo racional. La más abundante fuente de errores está en que las cosas son casi razonables, sin llegar a serlo completamente. La vida no es ilógica en sí, pero resulta una verdadera trampa para los lógicos, porque aparenta algo más de regularidad matemática de la que realmente posee y mientras su exactitud es manifiesta, su inexactitud es recóndita, y sus absurdos yacen en acecho. (Cherteston 1949, p.131 en Anthony, 1976, p.10).

Algunas hipótesis sobre control, es un tema que para Anthony (1976), se relaciona con el comportamiento. Sobre la función de los directivos en una organización plantea que son claves en influir al resto cuando ellos consideran importantes los sistemas de control.

Un relato acerca del proceso de reorganización llevado adelante en la empresa Ford Motor Company en 1948, pone de relieve aspectos claves, como son un sistema real de incentivos y alta competencia interna en la organización. Probablemente, la acción es la señal más efectiva, que da cuenta del interés de los directivos e involucra a todos.

Por acción se entienden tres aspectos: 1) alabanzas y recompensas por el buen desempeño, 2) crítica o eliminación de las causas de un resultado no deseado o insuficiente, y 3) investigaciones e informes que conducen a las acciones anteriores. En resumen, los principios de psicología son de gran importancia para el éxito en un sistema de control interno. Así lo plantea, “el sistema debe motivar a la organización, con la mayor intensidad posible, para que la compañía actúe hacia sus propios objetivos.” (Anthony 1976, p.358).

2.4. El despertar de la contabilidad a partir de 1960 incluida la contabilidad comportamental

Con motivo de cumplirse el veinte aniversario de la revista de investigación contable (*Journal of Accounting Research*), Dickman y Zeff (1984) hacen un estudio descriptivo de las publicaciones contables. Ellos denominan en su documento a la década que comienza en 1960, como la década del despertar.

En esta década, en parte la investigación contable tomó una forma más rigurosa e ilustrada del núcleo de la teoría contable tradicional. El despertar participó con la inauguración de experimentos y nuevas metodologías que permitieron desarrollar modelos teóricos más robustos, y también con estas metodologías comienza la obtención de otras evidencias que se usan en la comprobación de hipótesis.

Las manifestaciones de esta actividad de investigación contable intensificada y redireccionada han sido varias, como la inauguración de revistas y publicaciones exclusivas de temas contables, y asimismo la celebración de conferencias exclusivamente sobre investigaciones contables. Este hecho es significativo, porque antes de 1960 no se había producido nunca, al menos en los países de lengua inglesa.

La contabilidad del comportamiento no estuvo afuera de ese despertar, ya que comienza una proliferación de trabajos en esta área y, además, la significación que continúan teniendo esos aportes, los cuales son fundamentales.

Al respecto, Dickman y Zeff (1984) relatan que en mil novecientos sesenta y ocho (1968) se produjo un simposio sobre los aspectos del comportamiento de los datos contables para la evaluación del desempeño que se llevó a cabo en la Universidad de Ohio. Ya antes, en mil novecientos sesenta y seis (1966), se hicieron dos conferencias sobre la investigación empírica en contabilidad en la Universidad de Chicago y se comenzaron dos simposios sobre el uso de los datos contables en la toma de decisiones, también en la Universidad Estatal de Ohio.

Es precisamente en esa década, en sus inicios, cuando surgen dos propuestas trascendentes en el nuevo movimiento y en la teoría contable: una es la tesis doctoral de Andrew C. Stedry

publicada en mil novecientos sesenta (1960)⁷, y la otra, es un trabajo de metodología de Carl Devine.

Con relación a los problemas tradicionales en la teoría contable, como es la medición, la problemática del comportamiento de las personas también influye, hecho que no pasa desapercibido para Mattessich, quién en su famosa obra de contabilidad y métodos analíticos originalmente también publicada en esa década del sesenta, lo menciona en algunos apartados incluidos en el capítulo específico de medición.

El último punto principal toca a la aplicación de consideraciones psicológicas a la contabilidad de costos. Esta área ha sido realmente despreciada por los contadores durante demasiado tiempo. Pero uno de ellos Stedry (1960) se hizo famoso examinando el efecto psicológico de varios niveles presupuestarios (la frecuencia y la secuencia de la información presupuestaria, etc.) sobre el desempeño de los individuos sujetos al presupuesto.” (Mattessich, 2001, p.191)

Acerca de Devine (1960), su impacto y repercusión en trabajos posteriores es significativo. Lo demuestran Hosftedt y Kinard (1970), como así también Ashton (1984), quienes lo eligen como introducción o punto de partida para referirse a la contabilidad del comportamiento en sus respectivas obras; y en ambos trabajos, sobresale la mención de Devine para resaltar la necesidad de que en contabilidad hay supuestos de comportamiento, los cuales deberían estar respaldados por evidencias, ya que afectan en las conclusiones de los estudios.

2.4.1. Control presupuestario y comportamiento en Stedry (1960)

La propuesta en la tesis de Stedry, está claramente sintetizada en sus aspectos más significativos, en las investigaciones posteriores que el mismo autor realiza en equipo con otros investigadores, demostrando de esta manera parte del impacto e importancia que esa tesis tiene.

Stedry y Kay (1966) trabajan los efectos de la dificultad del objetivo en el rendimiento y para esa investigación, reciben el apoyo del servicio de investigación del comportamiento en la

⁷ The Ford Foundation Doctoral Dissertation Series, publica constancias de la tesis de Stedry en el año mil novecientos cincuenta y nueve (1959).

Compañía General Electric. Primeramente, comentan el trabajo de Herbert Simon de 1957 y también el siguiente de 1958 de Simon y March, continuando con el siguiente análisis:

Stedry (1960), however, postulates a maximum tolerance level for a discrepancy between a goal for future performance and current performance. If this gap is too great, discouragement will result, accompanied either by no search behavior or perhaps self-defeating frenzy, rather than successful improvement-directed search.

Experimenting with various goal difficulty levels in a laboratory problem-solving situation, he found “high” and “medium” goals to produce significantly better performance, on the average, than “low” goals resembling the “attainable-but-not-too-loose” goals recommended in the budgeting literatura⁸. High goals (which were almost imposible to attain) produced extremely good performance when the goal for a trial was presented prior to a questionnaire designed for determining the subject’s aspiration level on that trial; when the questionnaire was presented first, subjects committed themselves to much lower goals than those which the experimenter subsequently presented (and which subjects probably rejected), resulting in extremely poor performance. Similar extremes in behavior were not observed for medium or low goals suggesting sensitivity of high goal to other conditions which might cause rejection of a goal-for example, perception of the goal as “impossible” of attainment based upon a comparison with other estimates of the situation. (Stedry y Kay, 1966, p.461)

Stedry (1960), se postula un nivel de tolerancia máxima para una discrepancia entre el nivel actual de rendimiento y una meta de rendimiento futuro. Del análisis de la brecha entre ambos niveles, surgen los distintos comportamientos.

Si la brecha es muy grande, provoca desánimo, y no surgen comportamientos de búsqueda hacia las mejoras, o también es posible un frenesí contraproducente en lugar de una exitosa búsqueda para lograr mejoras. Experimentando con varios niveles de dificultad, en situación de laboratorio, trabaja con diferentes niveles de metas, lo cual le permite demostrar sus hipótesis.

⁸ The average performances observed with “medium” goals were better than those observed with “high” goals, but pairwise comparison here did not yield significant differences. La traducción de la referencia indica que el rendimiento promedio observado con los objetivos medianos, fueron mejores que los observados con objetivos altos, pero comparación por pares, no produjo diferencias significativas.

Encontró metas altas y medias, para producir mejores rendimientos en promedio que objetivos bajos, similares a lo que en literatura contable se recomienda como objetivos bajos, pero no flojos.

En síntesis, el trabajo experimental de Stedry (1960), postuló que los objetivos difíciles producen mejores rendimientos, excepto que sean, tan elevados en relación a las expectativas de rendimiento, en un punto tal que provoca su rechazo (traducción propia).

2.4.2. Aportes de metodología y teoría contable en la investigación de Devine (1960)

Por su parte Devine (1960), comenta que el propósito de su trabajo es realizar un marco conceptual para indicar algunos niveles posibles de abstracción en los que la investigación en contabilidad podría estar emprendiendo. Sintetiza la cuatro posibles áreas, que se mencionan y relacionan de manera limitada, es decir sin el nivel de exhaustividad necesaria por su alcance, por ello habla de limitaciones. Esas áreas son:

- 1- Estructuras lógicas y sistemas deductivos.
- 2- Medición e inducción
- 3- Relaciones de comportamiento
- 4- Bienestar y responsabilidades normativas.

Continúa con explicaciones acerca de los investigadores lógicos y matemáticos quienes intentan: a) eliminar factores intuitivos o psicológicos de su estructura formal; y b) consignar dichos factores a sistemas deductivos derivados. El resultado es que las verdades lógicas, son verdades por convenciones, por lo tanto, las pruebas lógicas si bien son útiles, tienen alcance limitado.

Además, expresa que ellos construyen sistemas abstractos, los cuales tienen algunas ventajas, y él reconoce el ahorro de esfuerzo, la no contaminación con otros lenguajes y las influencias psicológicas. Por eso, los intentos de aislar los elementos psicológicos del área interpretativa de la ciencia, ha fracasado.

Se apoya en Rudolf Carnap para reafirmar que, si bien la lógica no puede conducir a algo nuevo en el sentido lógico, sí puede conducir a algo nuevo en el sentido psicológico. Y lo que interesa de un cálculo lógico en sus aplicaciones a la ciencia, es guiar la deducción de conclusiones fácticas a partir de premisas fácticas.

En el desarrollo plantea un análisis de la propuesta de Mattessich publicada en octubre de 1957⁹. Menciona que es un defensor de la lógica axiomática en contabilidad, quien (se refiere a Mattessich), ha establecido una serie de principios, de los cuales deduce toda la teoría contable, y enumera sus ventajas. Resumidamente explica Devine (1960), son tres axiomas, diecisiete definiciones y siete requisitos.

Es importante tener presente que, a esa fecha año mil novecientos sesenta (1960), aún no estaba publicado el famoso libro de contabilidad y métodos analíticos de Mattessich, sino que las observaciones se refieren a una de las publicaciones previas al libro, y estas observaciones dejan entrever que su autor les da validez absoluta a los axiomas, tema que Devine rechaza.

Con relación a los problemas de comportamiento y reacciones psicológicas de quienes consumen resultados contables, o reacciones psicológicas de los que están atrapados en los hilos del control, Devine (1960) tiene una mirada muy crítica a la contabilidad y plantea cuestionamientos, porque mucho de lo que pasa en teoría contable está irremediamente relacionado con suposiciones de comportamiento que no han sido respaldadas, y esta situación, la evalúa como imperdonable. Aporta ocho ejemplos.

Hasta aquí, de lo expresado en el trabajo de Devine (1960), sobresalen tres juicios muy profundos: el primero es el cuestionamiento a la validez absoluta de la lógica axiomática, el segundo es la deducción expresada de manera tal que, no deje dudas, irremediamente entrelazados con cuestiones de comportamiento y el tercero, es el juicio sobre la actitud: imperdonable.

Continúa con la descripción del procedimiento que se ha aplicado en trabajos para estudiar las reacciones de los individuos a diversas condiciones comerciales. Opina que han sido intentos serios, y que en ellos los patrones de comportamiento han sido observados o bien estimados, luego clasificados, pero en pocas oportunidades se han elaborado modelos.

Con respecto al proceso de construir modelos considera que ayudan al investigador. Explica que se relaciona con la formación de teorías, lo cual consiste en combinar entidades definitorias o también lo que serían variables relevantes, con suposiciones de comportamiento,

⁹ Mattessich (1957). "Toward a General and Axiomatic Foundation of Accountancy with an Introduction to the Matrix Formulation of Accounting System" *Accounting Research*. October.

operar las ecuaciones con procesos matemáticos o lógicos y extraer implicaciones probables que sean consistentes con los datos. También expresa que no es tan difícil construir modelos, pero la utilidad de las conclusiones, no se logra cuando los enfoques son limitados.

Evalúa la posibilidad de realizar valiosas investigaciones utilizando suposiciones insertadas para las funciones de comportamiento y de esta manera el contador podría lograr una concepción reducida o estrecha de la contabilidad, pero los resultados que obtendría, no serían de utilidad. Por ejemplo, continúa Devine (1960), se podría hacer cálculos cuantitativos de los efectos del método primero entrado, primero salido, y eliminar los efectos indirectos de cualquier decisión que pueda resultar de las variaciones en los informes. Sin embargo, el enfoque sería tan estrecho porque solo toma algunas de las consecuencias y no se podría generalizar.

Para esta tesis y otras investigaciones posibles, la propuesta de Devine es relevante porque ayuda metodológicamente al plantear nuevas posibilidades desde una concepción más social de la contabilidad, aspecto que de alguna manera no fue prioritario en los estudios de Mattessich, afectando en este sentido el éxito en su permanente búsqueda de la ontología adecuada para la relación medios-fines. (Aquistapace, 2017)

Además, Devine (1960) brinda algunas alternativas posibles, entre ellas una sería utilizar estudios psicológicos preparados por otros. Esta forma de investigación puede servir para diferentes propósitos. La mayoría de los directores de investigación esperarían evaluaciones analíticas de tales estudios con comparaciones, limitaciones, posibles aplicaciones y extensiones o conclusiones que pueden haber surgido en trabajos de investigadores anteriores. Un buen docente, también realiza este tipo de trabajo cuando reúne material para clases avanzadas.

Otra alternativa, es la investigación bibliotecaria, la cual consiste en un mejor conocimiento de la literatura y un conocimiento más detallado de los campos relacionados. Las bibliotecas pueden realizar contribuciones sustanciales a un campo al coordinar y absorber el trabajo de los académicos en disciplinas relacionadas, y pueden requerir una capacidad inusual para analizar y sintetizar una amplia gama de conocimientos. Los investigadores a veces pueden ampliar o modificar las conclusiones originales mediante una crítica efectiva y aplicando el conocimiento especializado de su propio campo para formar hipótesis y modelos adicionales.

En lo que se refiere al uso de encuestas, piensa que este tipo de trabajo podría ser nada más que tabulaciones o clasificaciones de opiniones dispersas. La mayor parte de la investigación importante que se está llevando en las mejores escuelas de negocios consiste en que los investigadores observen más o menos directamente las reacciones de individuos, grupos o sustitutos de individuos.

Dichas reacciones se pueden comparar con informes verbales, clasificar y buscar uniformidad o también las excepciones. Se pueden establecer probabilidades asociativas, formar hipótesis, ampliar aún más las conclusiones tentativas hechas, fabricar modelos más complicados, etc. Los resultados se pueden colocar en modelos lógicos o matemáticos, implicaciones extraídas y predicción de comportamiento futuro.

Finalmente, explica que al Contador estos temas no le agradan. Sin embargo, expresa Devine, hay que estar en guardia contra asumir automáticamente que lo que se realiza en la práctica está siempre bien. Este aspecto específico, es precisamente una de las premisas previas en esta tesis, es decir, en las pequeñas y medianas empresas, no está siempre bien lo que se realiza en la práctica y eso nos induce a la incorporación de nuevos factores de estudio.

En resumen, el trabajo de Devine (1960) aporta muy ricas reflexiones y análisis de temas éticos en cuestiones relativos a los juicios de valor, a la utilidad para diferentes usuarios e incluso la problemática que fue luego conocida como contabilidad creativa, la cual en su documento identifica utilitaria para los inescrupulosos.

Analiza, casi en forma premonitoria, el tema del comportamiento de contadores en estas problemáticas inescrupulosas, lo cual le permite plantear el comportamiento ético como otra de las posibles variables o factores de estudio, que relacionan el comportamiento. Cabe agregar que unos años más tarde, Birnberg y Nath (1967) hablan de la sabiduría del trabajo de Devine.

2.5. Otras implicancias de los estudios del comportamiento en la década del despertar

Respecto a la tesis de Stedry (1960), la misma no estuvo exenta de críticas. Becker y Green (1962) cuestionan los resultados de ese trabajo, especialmente porque su autor no es psicólogo y por lo tanto piensan -se le puede haber pasado por alto literatura del tema relevante-. Ellos, explican que en literatura psicológica el nivel de aspiración se define como meta, que cuando

apenas se logra se le asocia un sentimiento subjetivo de éxito, y en caso contrario, el sentimiento subjetivo es de fracaso.

La forma de medición de Stedry pareciera ser un método inexacto, opinan Becker y Green (1962), lo cual debilita las conclusiones. Estas críticas, surgen en un estudio orientado al tema presupuestos, continuando la misma línea de Argyris.

Específicamente se enfocan en la participación gradual de los empleados, en el proceso presupuestario. Manifiestan que el objetivo de su estudio es una revisión, con la historia como trasfondo, de la relación del presupuesto y las motivaciones de quienes actúan y se ven afectados por el mismo.

Las conclusiones del estudio de Becker y Green (1962), son el resultado de deducciones logradas en el proceso, lo cual les permite dejar planteada claramente la relación con el nivel de aspiración, sustentando que el éxito y el fracaso, condicionan estos niveles. En resumen, en su trabajo se refleja como conclusión que la participación real de los empleados aumenta la moral y por lo tanto la productividad, pero no debería considerarse esto una panacea.

Sin embargo, trasmite Lee (1972), hay claras críticas de falta de evidencia de la relación entre participación presupuestaria y aumento de moral y productividad, refiriéndose a Stedry (1964) como el autor de esas críticas.

Visto la secuencia de opiniones, pareciera ser que las conclusiones a las que arriban y las críticas que se emiten mutuamente como una competencia constante, entre los estudiosos Stedry, Becker, y Green, sin duda son un enriquecimiento en las investigaciones de contabilidad del comportamiento, que transita para ese entonces una etapa de surgimiento.

Caplan (1966), se plantea como objetivo intentar demostrar que la comprensión de las teorías del comportamiento son relevantes para el desarrollo de la teoría y de la práctica de la contabilidad de gestión.

La discusión que propone en su trabajo la resume en varios aspectos:

- 1) La función de contabilidad de gestión es esencialmente una función conductual y la naturaleza y el alcance de los sistemas de contabilidad de gestión es influenciado

materialmente por la visión del comportamiento humano que está en manos de los contadores que diseñan y operan estos sistemas.

- 2) Es posible identificar un "tradicional" modelo de contabilidad de gestión de la empresa y para asociar con este modelo cierto fundamental supuestos sobre el comportamiento humano. Estos supuestos pueden ser identificados y así los presenta, (racionalidad de los agentes económicos, maximización de beneficios, etc.)
- 3) También es posible postular comportamientos supuestos, basados en la teoría moderna de la organización y relacionarlos con los objetivos de la contabilidad de gestión. Un detalle de esos posibles supuestos también se identifican y presentan en su trabajo.
- 4) Una investigación dirigida a probar la naturaleza y validez de los supuestos contables con respecto al comportamiento humano en las organizaciones empresariales puede ser útil para evaluar y, quizás, mejorar la efectividad de los sistemas de contabilidad de gestión.

El argumento que considera que el objetivo de la información contable es producir comportamientos en los usuarios de esa información, también es enfocado por Chambers (1966).

Su libro (Chambers, 1966) contiene un análisis detallado, con argumentos lógicos, y también hace énfasis en la importancia del rol del procesador de la información, quien actúa como agente del usuario de la información y en ese sentido debería producir información neutral, objetiva y en consecuencia relevante, para un usuario individual.

Asimismo, describe problemáticas con la percepción que tenga el usuario del mensaje contenido en esa información contable. Existe el peligro, deja entrever Chambers (1966), que el mensaje que el procesador trasmite en el lenguaje técnico de la contabilidad, sea diferente a lo que el usuario individual pueda percibir y estos aspectos están relacionados con el concepto de relevancia de la información contable.

Entonces, se observa que la afirmación de Chambers (1966), aplicada en una pequeña y mediana empresa, claramente se relaciona con la segunda hipótesis planteada en esta tesis, es decir también Chambers observa que existe influencia de la comunicación y la comprensión del lenguaje en el usuario individual.

2.6. Reafirmación de la necesidad de Modelos que incluyan comportamiento

Por su parte Birnberg y Nath (1967), analizan la propuesta que realiza Caplan. Estos autores revelan que, a pesar de los varios trabajos contables recientes, la dimensión conductual de problemas contables todavía es una parte de la disciplina que viene rezagado, detrás de los colegas de administración de empresas.

Opinan que se ha hecho muy poca investigación sobre la forma de las relaciones entre la organización y los individuos y la implicancia sobre los datos contables. Hay pocos modelos dicen, uno es el propuesto por Caplan (1966), también mencionan como modelos el trabajo de James March y Herbert Simon de 1958, el de Robert Golembiesky de 1964 y el de Yuji Ijiri, Robert Jaedicke y Kenneth Knight de 1966.

En su trabajo, Birnberg y Nath (1967), se proponen como objetivo investigar las implicaciones de las ciencias del comportamiento para la contabilidad de gestión. Reseñan los antecedentes, las metodologías, proponen categorías y también algunos aportes para futuras investigaciones, analizan posibles teorías para estudiar el proceso contable las cuales permitan generar hipótesis. Finalmente, concluyen con una manifestación de deseos acerca de la continuación de estudios.

El modelo propuesto por Ijiri, Jaedicke y Knight (1966) está basado en un concepto tomado de la psicología denominado fijación funcional y lo aplican en un contexto contable. En su trabajo Ashton (1976), explica que Ijiri, et.al (1966) sugirieron que, en determinadas situaciones un tomador de decisiones no logra en su proceso de decisión incorporar cambios surgidos en el proceso contable.

"Psychologists have found that there appears to be 'functional fixation' in most human behavior in which the person attaches a meaning to a title or object (e.g., manufacturing cost) and is unable to see alternative meanings or uses. People intuitively associate a value with an item through past experience, and often do not recognize that the value of the item depends, in fact, upon the particular moment in time and may be significantly different from what it was in the past. Therefore, when a person is placed in a new situation, he views the object or term as used previously" (Ijiri, Jaedicke y Knight 1966, p. 194).

Los psicólogos llaman fijación funcional, al fenómeno referido al comportamiento humano, en el que una persona atribuye un significado a un objeto, por ejemplo, el costo de fabricación, y no puede ver significados o usos alternativos. Las personas asocian intuitivamente un valor a un elemento, a través de una experiencia pasada y muchas veces no reconocen que el valor de ese elemento depende de un momento particular en el tiempo, el cual puede ser diferente a la experiencia pasada. Es algo así como una incapacidad en el tomador de decisiones para cambiar su proceso (traducción propia).

Este argumento resultó ser muy atractivo y tenido en cuenta en investigaciones contables posteriores, como la de Ashton (1976).

Por su parte, Ijiri, et. al. (1966, en Belkaoui 2002), consideran al proceso para la toma de decisiones caracterizado por tres factores, inputs de la decisión, outputs y rulos.

2.7. Repercusión en teoría Contable

Algunos de los supuestos del comportamiento que subyacen en la teoría contable es tratado con mucha solvencia por Bruns (1968). Su búsqueda parte de observar y cuestionar que, los análisis de conjuntos alternativos de principios de contabilidad generalmente aceptados, se han basado en el supuesto de una relación directa entre- un informe contable o la información contenida en él y cada decisión- pero esto no se ha comprobado y además, abundan hipótesis diferentes.

Continúa Bruns (1968) con el análisis de la relación que existe entre los tomadores de decisiones y la concepción que tienen de la contabilidad. Establece diferentes posibles concepciones del significado de contabilidad y también la manera en que cada una de estas concepciones, influye en el comportamiento.

Para desarrollar su idea plantea una primera concepción de la contabilidad: como un proceso sistemático de proporcionar información sobre riqueza y los efectos de los acontecimientos económicos. Comprende métodos reglas y procedimientos que se consideran son comprensibles y familiares para el lector.

Sin embargo, la contabilidad puede ser diferente para distintos participantes¹⁰. Lejos de la realidad sería la concepción de que otorga medidas perfectas, es decir una medida en donde hay una probabilidad igual a cero de que la medición de los atributos verdadera y perfecta sea distinta de la que presentan los informes contables. Muchas personas pueden creer que se practican métodos de medición objetivos, que son atestiguados por profesionales independientes. Habría en estos casos un aura de autenticidad y la contabilidad tendría una concepción de medidas perfectas.

Más realista, sería la concepción de considerar como un proceso por el cual el valor o los efectos de los eventos se informan con precisión como sea posible, aproximación a la realidad lo que no significa total exactitud. En esta concepción de la contabilidad, se reconoce la probabilidad de que, el verdadero valor difiere del valor informado, es mayor a cero.

Además, otras concepciones son posibles, lo cual influye en el comportamiento de los diferentes usuarios. Recomienda replicar estas hipótesis en estudios y experimentos, los cuales podrían brindar claves para nuevos criterios en el diseño de sistemas e informes contables.

Los aportes de Williams Bruns continúan al año siguiente con la publicación de un libro, junto a Don T. De Coster, en año 1969. Esta obra, junto a la de Argyris (1952), constituye la base fundamental de la contabilidad del comportamiento, expresan como opinión Basel, et. al (2017) y también, Shield (2009).

Bruns y DeCoster (1969, en Willingham,1970)¹¹, en el prefacio informan que sus objetivos al preparar el libro es el de alentar a otros estudiosos a unirse a ellos, en los estudios del comportamiento y la contabilidad. No sugieren ni cómo se puede usar, ni tampoco a quien está dirigido. El libro en sí tiene organizado algunos temas:

- I. Ciencias del comportamiento y contabilidad- implicaciones e investigación (cuatro artículos).

¹⁰ Bruns (1968:472) no menciona la palabra usuario, aunque en sus expresiones, claramente describe posibles usuarios. Sin embargo, al avanzar en su trabajo al realizar análisis de las implicancias para futuras investigaciones, lo aplica a los diferentes usuarios.

¹¹ En 1970, el artículo publicado lleva el mismo título que el libro: "Accounting and Its Behavioral Implications".

- II. Hombre, comportamiento y contabilidad- a) Suposiciones sobre la naturaleza del hombre (cuatro artículos)- b) Suposiciones de comportamiento y contabilidad (dos artículos)- c) Supuestos organizativos y contabilidad (cuatro artículos).
- III. Comprender los efectos de la contabilidad- a) Información contable y toma de decisiones (cinco artículos)- b) Información y comportamiento contables (cuatro artículos)- c) Comunicación a través de la contabilidad (tres artículos).
- IV. Usar la contabilidad de manera efectiva- a) Motivación y contabilidad de los empleados (siete artículos) – b) Sistemas en evolución y problemas de comportamiento (tres artículos).
- V. ¿De aquí a dónde? (cuatro artículos).

Este libro, comenta Shield (2009), era incluido como material de lectura para el estudio de contabilidad conductual en el curso de maestría en la Universidad Estatal de Washington. Estos estudios de comportamiento utilizaron una variedad de teorías de las ciencias sociales, incluidas las teorías de las comunicaciones, la psicología, el comportamiento organizacional y sociología, etc. También usaron una variedad de métodos de investigación, incluyendo experimentos, encuestas, entrevistas de campo y simulaciones.

Algunas consideraciones importantes para tener en cuenta en esta etapa son propuestas por Dopuch (1969, en Ashton 1984)¹², quien considera que: el punto de vista que relaciona la forma que capturen los sistemas contables la responsabilidad de los gerentes, es la esencia de los usos del comportamiento en la contabilidad gerencial. También comenta la tesis de Anthony Hopwood, presentada en la Universidad de Chicago, a partir de la cual sobreviene, en años posteriores, su gran obra (la de Hopwood).

En este sentido, Carmona (2010) relata que los trabajos de Anthony Hopwood son una referencia para quienes sientan atracción por los estudios conductuales, organizativos y sociales, de los sistemas contables. Desde su tesis doctoral, Hopwood ha sido uno de los pioneros en adoptar, en ella, una perspectiva psicológica y conductual.

¹² Incluido en Ashton (1984, p.86-89) con la siguiente aclaración “El extracto del documento no publicado de N. Dopuch "Behavioral science in contabilidad" (Universidad de Chicago, 1969). Los autores y la revisión del artículo aparecen en Williams J. Bruns, Jr. y Don T Decoster, (Mc Graw Hill, 1969)”

2.8. Conceptos de contabilidad comportamental originados en la etapa fundacional

El trabajo Hosftedt y Kinard (1970), es una más de las investigaciones contables del comportamiento que logra tener una gran significación, por su impacto y repercusión en la mayoría de estudios posteriores y, además, porque son los primeros autores que se plantean la necesidad de dar un concepto y una estrategia a la contabilidad del comportamiento.

A los fines de esta tesis, tal como se expresa al iniciar este segundo capítulo, se considera que este trabajo sumado a los ya descritos en secciones anteriores, permite afirmar la existencia bien fundada de la contabilidad del comportamiento.

Estos autores proponen una estrategia para la investigación en contabilidad comportamental y reafirman la necesidad de tener en cuenta el comportamiento de los contadores y no contadores ante la información contable. Resaltan que, aunque el tema no forma parte de la corriente de investigación principal en contabilidad, hay una necesidad de realizar investigación contable acerca del comportamiento y que son los contadores a quienes les corresponde dirigir y participar en estas investigaciones.

Específicamente el objetivo que se propusieron fue, abogar por un tipo particular de movimiento de investigación y ayudar a dar forma a la futura investigación contable conductual. Consideran dos argumentos preliminares:

- (1) Que hay una necesidad de una investigación contable acerca del comportamiento y que existen algunas fallas endémicas de las investigaciones sobre el comportamiento en contabilidad.
- (2) Que los contadores deben dirigir y participar en la investigación. Entonces, desarrollan una perspectiva para sugerir áreas de investigación sustantiva y una estrategia por la cual atacarlos.

Hablan de un programa integrado de investigación conductual que atraviesa: disciplina, métodos e intereses. En relación específicamente al concepto de contabilidad comportamental consideran que para responder a la pregunta ¿qué es la investigación del comportamiento en contabilidad? no se puede responder fácilmente revisando la literatura.

An examination of such a small sample of behavioral accounting research efforts does not easily disclose any unifying theme. The question "what is behavioral research in accounting" cannot be answered easily by reviewing the literature. The diverse content and methods of the three examples reflects the richness of the behavioral sciences. For the present, let it simply be noted that the behavioral school in accounting harbors some unlikely bedfellows. (Hostfledt y Kinard, 1970:41)

Un examen de una muestra tan pequeña de esfuerzos de investigación en contabilidad del comportamiento no revela fácilmente ningún tema unificador. La pregunta "qué es la investigación del comportamiento en contabilidad" no puede responderse fácilmente revisando la literatura. El contenido y los métodos diversos de los tres ejemplos reflejan la riqueza de las ciencias del comportamiento. Por el momento, observemos simplemente que la escuela del comportamiento en la contabilidad alberga algunos compañeros de cama poco probables (traducción propia).

Es evidente que entre el año 1952 de la investigación inicial de Argyris, hasta el año 1970, momento en que se conoce esa propuesta de estrategia, aparecen diferentes investigaciones que analizan el comportamiento.

Esa variedad la perciben Hostfledt y Kinard (1970) y es, precisamente, el inductor a la pregunta ¿qué es la contabilidad del comportamiento? La primera respuesta no es un concepto específico, sino que es un conjunto de ejemplos de publicaciones, muy variados entre sí, pero que todas ellas, de alguna manera implican estudios del comportamiento de las personas en relación con información contable. En el avance de su estudio, los autores definen:

Behavioral accounting research may be defined as the study of the behavior of accountants or the behavior of non-accountants as they are influenced by accounting functions and reports. It cuts across financial, managerial and tax accounting research. (Hostfledt y Kinard, 1970, p.43)

La investigación de la contabilidad del comportamiento puede ser definido como el estudio del comportamiento de contadores y el comportamiento de no contadores, ya que están influenciados por las funciones e informes de contabilidad. Atraviesa en investigación de contabilidad financiera, gerencial y de contabilidad fiscal (traducción propia).

2.9. Influencia de los aportes de la etapa fundacional en conceptos del siglo XXI

Transcurridos casi setenta años de los inicios de esta dimensión contable, los académicos alemanes Gillenkirch y Arnold (2008)¹³, expresan que la contabilidad conductual examina los propósitos, tareas e instrumentos de la contabilidad externa e interna desde una perspectiva orientada a la decisión.

El término conductual se refiere a los supuestos de comportamiento sobre los destinatarios y/o usuarios de la contabilidad, diferentes al hombre económico tradicional con conductas plenamente racionales y capacidad plena para recibir información, procesarla y actuar. Es como otras disciplinas, economía del comportamiento, finanzas del comportamiento, etc., que requieren la ayuda de psicología y/o sociología para encontrar explicaciones.

De acuerdo con este enfoque interdisciplinario, la contabilidad conductual examina el contenido de la información contable, como así también la forma de presentación y la manera en que se transmite la información. Le interesa los resultados de las decisiones y también el proceso. Diferencian el objetivo de la contabilidad conductual en términos de contabilidad externa y de contabilidad interna (Gillenkirch y Arnold, 2008).

Es preciso señalar que, la revelación que realizan los autores alemanes sobre la manera que se transmite la información, como uno de los aspectos específicos del comportamiento, se interpreta en esta investigación de tesis como parte del proceso de comunicación, revelación y recepción individual del mensaje, y por lo tanto, es parte del contenido en la segunda hipótesis propuesta.

Por su parte las autoras Libby y Thorne (2017) realizan una definición del concepto actual:

Today Behavioral Accounting Research (BAR) can be defined as the systematic observation of people creating, reporting and/or responding to accounting data. Behavioral accounting research evaluate behaviours, judgment, decisions, cognitive and psychological responses to accounting information and disclosure individually and in the aggregate. (Libby y Thorne, 2017, Section 1, p.2)

¹³ El archivo fue bajado de la página de la Universidad Georg- August- Universität Göttingen, (Alemania), en diciembre 2018, sector Disertaciones 2018. Actualmente está disponible en la web una versión 2008 y otra versión, sin referencia del año.

Hoy en día, la Investigación de Contabilidad del Comportamiento (BAR) se puede definir como la observación sistemática de personas que crean, informan y / o responden a datos contables. La investigación en contabilidad conductual evalúa comportamientos, juicios, decisiones, respuestas cognitivas y psicológicas a la información contable y la divulgación de forma individual y agregada (traducción propia).

Entonces, el concepto que presentan las autoras, considera especialmente a las personas frente a la información contable, ya sea en la acción de crear, informar, responder y muy especialmente en relación con el objeto de estudio en esta tesis, tomar decisiones.

Referido a cuestiones de comportamiento relacionadas con contabilidad gerencial, Ahmed Riahi Belkaoui, publica una obra de contabilidad de gestión del comportamiento en el año 2002 en Estados Unidos. Presenta un concepto o definición, sobre la contabilidad de gestión del comportamiento cuya posible traducción al español expresa: “la contabilidad de gestión del comportamiento estudia el contexto conductual y de comportamiento creado por la producción de información de contabilidad de gestión para ser utilizado como una herramienta de decisión interna”. (Belkaoui 2002, Prefacio)

En síntesis, los conceptos que se describen, tienen arraigo en esas bases fundacionales y permiten al investigador posicionarse en una perspectiva inicial amplia, para luego delimitar su objeto de estudio específico. En este caso, interesa justamente la evaluación de juicios, comportamientos, respuestas cognitivas y psicológicas a la información contable gerencial para la toma de decisiones.

En este sentido, Birmberg (2011, b) relata los distintos tipos de problemas que son abordados por esta perspectiva de investigación, conocida en el ámbito anglosajón por sus siglas BAR (*behavioral accounting reserch*). En la actualidad, el avance de estos estudios es significativo, tal es así que la Asociación Americana de Contabilidad edita una revista específica sobre los trabajos de investigación del comportamiento¹⁴.

¹⁴ American Accounting Association publica periódicamente el journal “*Behaviorial Ressearch in Accounting*”, conocido como BRIA, siendo la temática central la investigación contable conductual, (*behaviorial accounting ressearch*)a, identificada por su siglas (BAR).

Con motivos de cumplirse los treinta años de las publicaciones en esta revista de Estados Unidos, BRIA, Salterio (2019) relata las causas que motivaron su creación.

Explica que a fines de los años ochenta del siglo pasado, fue gracias al famoso artículo de Chua (1986), publicado por otra revista (*The Accounting Review*), con una visión más amplia de la contabilidad y también por la influencia geográfica, ya que para ese entonces en el Reino Unido tenían una revista de gran éxito (*Accounting, Organization and Society*); entonces, basados en ese contexto, los estudiosos contables del comportamiento, consideraron importante que en América del Norte también existiera una revista similar.

Actualmente, además existen diversas obras consecutivas, publicadas por el editorial Emerald del Reino Unido, dedicada a los avances en esta área; también numerosas publicaciones en otras revistas indexadas y libros específicos.

En resumen, con relación a esta tesis, hipótesis y objetivos propuestos, se puede afirmar que en los conceptos descritos en este capítulo dos, surgen demostraciones de investigaciones que claramente muestran cómo la racionalidad clásica de la teoría es falseada, en las constancias de fenómenos en los que interviene la información contable y en los que, los procesos mentales y comportamientos difieren de esa teoría clásica. Resulta entonces una contribución para el logro del primer objetivo específico propuesto y la validación en parte de la primera hipótesis.

3. Diversificación en los estudios contables del comportamiento

Una vez iniciada la etapa fundacional de la contabilidad del comportamiento, las investigaciones en esta perspectiva evolucionan generando una amplia variedad de temas, de preguntas y de métodos. Esta diversificación que se produce en los estudios e investigaciones es descrita por algunos autores con criterios diferenciales entre sí.

En este capítulo se incursiona en esa evolución y se analizan algunas propuestas de clasificaciones. La selección de trabajos se realiza identificando aquellos más reconocidos y de mayor influencia, lo cual implica la descripción de categorías diferenciadas de acuerdo a sus respectivos autores como: líneas, áreas de estudio, perspectivas, también denominadas escuelas o simplemente clasificaciones, y/o enfoques. En esta última acepción, hay ejemplos de

diferenciación en enfoques teóricos, enfoques metodológicos o enfoques en la unidad de estudio.

Las clases que se muestran también reflexionan acerca de algunos aspectos conceptuales que provienen de otras disciplinas y son incorporados por la contabilidad, en especial, ciencias del comportamiento, lo cual significa considerar algunos atributos específicos que son propios de los estudios del comportamiento con influencia en contabilidad.

En este sentido, a manera de ejemplo se menciona a Birnberg y Shield (1989), quienes ponen su atención en cuál es el evento seleccionado para la observación, es decir, los tipos de variables seleccionadas y qué campos influyen en las preguntas de investigación, como así también a quién van dirigidos esos estudios. En este sentido, ese es uno de los ejes posibles entre otras varias alternativas.

Otro ejemplo, consta en la investigación de Gillenkirch y Arnold (2008), quienes consideran las funciones de la contabilidad. El resultado de su propuesta es una clasificación en diferentes áreas.

Asimismo, otras miradas tipifican de acuerdo a las teorías utilizadas, o a las unidades de estudio. En consecuencia, los criterios son amplios.

3.1. Clasificaciones en las ciencias en general y en contabilidad en particular

La decisión de reflejar categorías diferentes se justifica porque, en las ciencias en general y también en contabilidad, las clasificaciones se realizan para poder analizar con mayor profundidad y hacer abstracciones respecto del objeto de estudio.

Nobes (2014), considera que clasificar es una de las herramientas básicas de un científico. Analógicamente señala la importancia de las tablas de elementos de Mendeleev para la química y el sistema de clasificación de Linneo para la biología; y por lo tanto, considera que una clasificación debería agudizar la descripción y el análisis, revelar estructuras subyacentes, como así también, permitir la predicción de las propiedades de un elemento.

Respecto a las clasificaciones contables, Nobes (2014) hace referencia a las cuatro propiedades que propone la Asociación Americana de Contabilidad en 1977, las que considera de utilidad.

Estas propiedades implican, en primer lugar, respetar las características de la clasificación, como así también, los medios para la diferenciación; el segundo aspecto se refiere a las bondades de una clasificación, ello implica un número suficiente de subconjuntos determinados para agotar el universo. Como punto tercero se propone que ningún elemento observado pueda caer en más de un subconjunto, es decir, cada subconjunto debe ser excluyente y, por último, la integridad jerárquica debe ser observada.

Por su parte, Roberts (1995) reflexiona sobre la actividad del científico al clasificar. En su análisis describe lo que parece obvio, pero no es tan simple:

is that classification is based upon a recognition of difference and similarity between objects in any particular set under consideration. Objects which are similar to one another are classified into a group and distinguished from other objects which are dissimilar. However, this response is not very helpful unless we can specify in what respect(s) those objects might be similar or different (Roberts, 1995, p.641)

Es que la clasificación se basa en el reconocimiento de similitudes y diferencias entre objetos, en cualquier conjunto en particular bajo consideración. Los objetos que son similares entre sí se clasifican en un grupo y se distinguen de otros objetos que son diferentes. Sin embargo, esta respuesta no es muy útil a menos que podamos especificar en qué aspectos esos objetos pueden ser similares, o diferentes (traducción propia).

Identificar criterios de clasificación en opinión de Snowball (1980), conlleva la complejidad de integrar una amplia gama de investigaciones, en especial la integración de resultados y este aspecto el autor lo considera un problema de estudio.

Su investigación está referida al impacto de la información contable sobre los juicios de los individuos, es decir la toma de decisiones. Precisamente, tener en cuenta la creciente cantidad y calidad de los estudios requiere de integración, porque de otra manera, sentencia Snowball, se dificulta obtener los beneficios sinérgicos de la investigación.

La contabilidad del comportamiento también comparte estas características en relación a la amplitud de estudios e investigaciones. Por ello, es que especialistas en la temática proponen diferentes criterios considerando posibles atributos para agrupar y diferenciar.

3.2. Identificación de algunos atributos

Los primeros reconocimientos expresos que realizan los expertos y estudiosos contables de conductas humanas específicas, que influyen en la teoría de la contabilidad, se produce cuando en la práctica, son ejercidas por personas involucradas en el proceso contable. A partir de observaciones de estos hechos, se busca conceptualizar y comprender específicamente esos tipos de conductas diferentes.

Realizar esa tarea de identificación, requiere una formación adecuada en cuestiones de comportamiento. Es así que, la American Accounting Association (1971)¹⁵, realiza una publicación con el objetivo de difundir el reporte elaborado por el Comité de ciencias del comportamiento para el contenido del Plan de estudios contables. El trabajo del Comité consiste en un encargo sobre una declaración que indique el material que debe incluirse en el plan de estudios contables sobre ciencias del comportamiento y la indicación de cómo incluirlo.

A partir de allí, el Comité parte de dos suposiciones fundamentales de la contabilidad: una que la contabilidad está orientada a la acción, los informes contables son para proporcionar información para la toma de decisiones y para ello enfatizan en el estándar de relevancia, el cual lo mencionan específicamente, porque sobre el mismo ya se ha discutido en la declaración de teoría de contabilidad básica¹⁶ y ha quedado claro que los informes contables están asociados con la acción, se diseñan para facilitar el resultado que se desea producir. Es decir, y esta es una afirmación explícita, la contabilidad es un proceso conductual.

La segunda suposición que toma en cuenta el Comité es que, la enseñanza de la contabilidad, tiene que incluir las implicaciones del comportamiento. Es decir, ambas suposiciones se interrelacionan, si la contabilidad es un proceso de comportamiento, la educación contable debe incluir por definición, atención a las cuestiones del comportamiento.

¹⁵ Se identifica a posteriori con las siglas A.A.A.

¹⁶ La cita se refiere a Committee to Prepare a Statement of Basic Accounting Theory, A Statement of Basic Accounting Theory (Evanston, Ill.: American Accounting Association 1966).

Una vez realizado el análisis de algunos conceptos específicos, ejemplo, percepción, motivación, frustración, ansiedad y conflicto, la A.A.A. (1971), sugiere algunas temáticas y bibliografías, para considerarse en la educación del comportamiento. Estas recomendaciones temáticas, podrían identificarse como un importante logro de la disciplina y constituyen un esbozo de diferenciación en temas contables y de comportamiento.

Un año más tarde Lee (1972), también se propone un trabajo con objetivos educativos que considere el impacto de la contabilidad y sus sistemas de información en el comportamiento humano, como así también, el impacto inverso del comportamiento humano en la contabilidad. Su punto de partida es considerar a la contabilidad una disciplina de servicio, un servicio social que involucra personas y se diseña para influir en el comportamiento humano en el entorno económico.

Claramente, señala como mensaje a aquellos contadores y gerentes que ignoran las implicancias de la contabilidad en el comportamiento humano, ya sea que, lo hacen de manera consciente o inconsciente:

The message is simple but vital – accounting and human behaviour in business are interrelated. If accounting ignores human behaviour, it becomes no more than a meaningless and costly burden to business and society. (Lee, 1972, p.223)

El mensaje es simple pero vital – contabilidad y comportamiento humano en los negocios están interrelacionados. Si la contabilidad ignora el comportamiento humano se convierte en una carga costosa y sin sentido para las empresas y la sociedad (traducción propia).

Entonces, con la finalidad de proporcionar documentos educativos, ambos trabajos, es decir el de A.A.A. (1971) y el de Lee (1972), reseñan consideraciones necesarias para los estudios de contabilidad del comportamiento. El primero de ellos, claramente influye en el segundo, porque sirve de base y es asimismo ampliado con el gran mérito de ser un inductor.

Por su parte, Lee (1972) sobre dicho informe del Comité comenta que tres temas de la psicología se identifican como relevantes para la contabilidad: percepción, motivación y actitudes; y él mismo, proporciona otras consideraciones teóricas para estos conceptos y su relación con la contabilidad.

En especial, los aportes más significativos relacionan la utilidad de la información, percepción y contabilidad, personalidad corporativa, el efecto de técnicas contables alternativas, los efectos conductuales en la contabilidad de gestión y las implicancias conductuales del presupuesto.

Los efectos conductuales de la contabilidad de gestión fueron analizados por Birnberg y Nath (1967), quienes establecieron tres categorías posibles de estudio: 1) Intenta especificar un modelo de todo o parte el sistema humano. 2) Investigaciones sobre la dimensión conductual del proceso de control de gestión y 3) Estudios desde el punto de vista de efectos del comportamiento de las características de la función de control de gestión de una empresa.

En esta etapa, fines de los años sesenta e inicios de la década del setenta, cobra importancia algunos argumentos que se presentan sobre la disciplina.

Estos argumentos resultan pertinentes una vez que sean profundizados, para responder preguntas planteadas en este estudio. Por ejemplo, el supuesto que considera que la contabilidad está orientada a la acción, temas como la percepción, motivación, actitudes, etc.

3.3. Factores influyentes en la contabilidad del comportamiento

La propuesta de una estrategia de investigación en temas contables del comportamiento, como la que aportan Hofstedt y Kinard (1970), es un gran logro. Tiene mucha importancia para los posteriores avances en general y en especial, esos dos trabajos inmediatos siguientes, el de la A.A.A. (1971) y el de Lee (1972), porque en el proceso de elaboración de la estrategia, ellos ponen al descubierto la complejidad de la temática y los distintos aspectos que la integran.

La propia definición que esbozan Hofstedt y Kinard (1970), tal como se menciona en el capítulo segundo de esta tesis, es determinante de una clara posición al expresar que las investigaciones del comportamiento atraviesan en contabilidad financiera, gerencial y fiscal, y sigue siendo luego de tantos años plenamente vigente.

En cuanto a los posibles temas de investigación identifican tres perspectivas diferentes, es decir diferenciaciones: 1) La influencia de las funciones técnicas del contador sobre el comportamiento, por ejemplo, en las actividades de auditoría. 2) El comportamiento de los contables. Ejemplifican haciendo referencia a una conferencia realizada en la Universidad de

Stanford por Paul Frishkoff, examinando el camino hacia qué contadores toman decisiones sobre materialidad. También mencionan trabajos sobre el tema de la autopercepción de los contables. 3) La influencia de la información contable sobre los que reciben la información.

Acercas de la última perspectiva mencionada, opinan, es la que tiene mayores posibilidades de fructificar en la práctica contable (Hofstede y Kinard, 1970).

Un aspecto sustancial en su obra es el análisis del modelo de comunicación/comportamiento, y en este apartado discuten sobre las implicancias de esta función de la comunicación, la cual se diseña como la base para el comportamiento del destinatario de la información contable. La abstracción de este proceso lo modelizan de forma sencilla con las siguientes tres variables: información – usuario – decisión.

A su vez, en función de este modelo, plantean que es muy válido para los investigadores desprender las hipótesis de sus estudios y las variables particulares de interés. En sus conclusiones se incluye una duda, sobre todo, para futuras investigaciones y se refiere a la necesidad de establecer los límites en la contabilidad del comportamiento.

La temática comunicación, lenguaje, y comportamiento ante la información contable, son atributos que forman parte del discurso de la contabilidad. En este sentido, Scavone (2002) describe al lenguaje como un sistema de signos que se utilizan en el proceso de comunicación social.

Se deduce de lo expuesto, sin limitarlo a ello, que el lenguaje es un sistema de signos que sirve como medio de formación de pensamiento y de transmisión de ideas en el proceso de comunicación social. La lingüística, sus teorías y enfoques pueden explicar acciones, la racionalidad de una conducta que persigue fines y se basa en estrategias para lograrlo a través de la comunicación del mensaje. (Scavone, 2002, p.37)

También expresa la autora, con relación al mensaje en contabilidad que, este se sustenta en razones motivantes y puede ser analizado desde el conjunto del proceso de comunicación por medio del lenguaje, el cual influye en la percepción y comprensión de la información contable.

Acerca de la teoría de la comunicación y las posibilidades de utilizar esta teoría en los estudios contables, Bedford y Baladouni (1962), establecen la tesis que la contabilidad puede verse como un proceso de comunicación y entonces, proponen un modelo acerca del funcionamiento de ese proceso.

Asimismo, Belkaoui (2002) incluye el lenguaje como un capítulo específico en su obra de contabilidad gerencial del comportamiento y anteriormente Belkaoui (1978), argumenta que la contabilidad es un lenguaje que, además, sus características léxicas y reglas gramaticales afectan el comportamiento lingüístico y no lingüístico de los usuarios.

En resumen, los componentes de la teoría que se describen, aplicados de manera específica al directivo de pequeñas y medianas empresas confirma, tal como se plantea, la hipótesis de la influencia de cuestiones de la comunicación, revelación y recepción individual del mensaje contable cuando se toma decisiones. En un segundo nivel de abstracción se puede afirmar que los fenómenos específicos que se involucran en ese proceso, se producen durante la captación y la comprensión del lenguaje.

3.4. Categorías en función de los temas tratados: escuelas

En su trabajo, Birmberg y Shield (1989) explican acerca de la agrupación que realizan de toda la investigación de contabilidad del comportamiento (BAR)¹⁷ a partir de Argyris. Categorizan en cinco escuelas y ponen de manifiesto que, esa decisión, fue luego de haber realizado un trabajo minucioso lo cual implicó descartar algunas otras posibles escuelas.

Ellos explican que las investigaciones del comportamiento son una escuela en sí, dentro de las investigaciones contables, similar a otras escuelas, como por ejemplo las investigaciones en la eficiencia en los mercados. Sin embargo, se distingue (BAR) por las suposiciones críticas que hacen los investigadores, la metodología que emplean y las orientaciones en los temas contables.

La organización de la literatura existente, separada en grupos significativos que etiquetan como escuelas dentro de lo que es la contabilidad del comportamiento, son: control

¹⁷ BAR (behavioral accounting research): se traduce como investigaciones en contabilidad del comportamiento

gerencial, procesamiento de información contable, diseño de sistemas de información contable, investigación de auditoría y sociología organizacional.

El origen de todas ellas no se produce al mismo tiempo. Las dos primeras, son las escuelas de Control de Gestión y de Procesamiento de la información contable. Especialmente, a Argyris (1952), lo atribuyen a la escuela de control de gestión.

Respecto a las tres escuelas restantes explican que son posteriores, siendo la última la escuela orientada a Sociología organizacional, cuyo origen se remonta a la década del ochenta.

Es importante a los fines comparativos con otras clasificaciones comprender la esencia en las distinciones. El proceso comienza con la mención de tres dimensiones posibles para hacer agrupaciones: metodologías, especialidades contables y cuestiones de investigación. Hay trabajos de revisión específicos centrados en algunas de estas dimensiones que, han estructurado y también delineado, bondades.

Sin embargo, a su criterio, un artículo destinado a organizar la literatura en BAR el enfoque se debería realizar en la evolución de las ideas, porque la forma de las preguntas, o el método utilizado para investigarlas, pueden cambiar con el tiempo, pero los temas más amplios que interesan a los investigadores no cambian.

Otro importante aporte en la propuesta que se describe de Birnberg y Shield (1989), es un cuadro de campos que influyen en las preguntas seguidas y las variables seleccionadas en la evolución y crecimiento. Enumeran como los campos más influyentes a la economía, ciencias políticas, teoría de la organización (en particular relaciones humanas), psicología y sociología. De todos ellos, consideran que la psicología ha sido y sigue siendo, la ciencia del comportamiento más importante en cuanto a la influencia.

Algunos años siguientes de esta propuesta, Meyer y Rigsby (2001) utilizan la taxonomía de las escuelas de Birnberg y Shield (1989), con algunas modificaciones para analizar y describir el contenido temático utilizado en la revista *BRIA (Behavioral Research in Accounting)* durante sus primeros diez años, desde mil novecientos ochenta y nueve a mil novecientos noventa y ocho. Y posteriormente, Tim, Tim, Agustina y Meyliana (2017) realizan

un estudio con el propósito de analizar el contenido de la citada revista BRIA en el período que transcurre entre los años dos mil cinco hasta dos mil catorce.

Los dos trabajos de análisis de revistas mencionados, como así también Guffey (2012), quien analiza la contribución de las publicaciones AABR (*Advances in Accounting Behavioral Research*), permiten reafirmar temas y categorías, pero su objetivo central es categorizar publicaciones solamente en las revistas elegidas.

3.5. Enfoque en función de las personas o el ambiente en las preguntas de investigación

También, es posible identificar la existencia de otras clasificaciones en función de criterios diferentes.

Por ejemplo, la que propone Birnberg (2011b), la cual es muy amplia y analítica e incluye temas que surgen con posterioridad a la etapa fundacional. Esta propuesta, es posiblemente una de las clasificaciones más ilustrativa porque combina las líneas o áreas con los diferentes enfoques. Las consideraciones previas que realiza el autor, resaltan la evolución que ha tenido BAR en los más de veinte años transcurridos luego del artículo que compartiera con Shield, publicado en mil novecientos ochenta y nueve.

Además, las literaturas conductuales de toma de decisiones, la psicología cognitiva y también el rol de la economía experimental que ha pasado a ser parte de la corriente de investigación principal en economía, tienen notables influencias en los avances de contabilidad del comportamiento; y también provocan una confusión de límites que resultan cada vez más difusos.

Antes, era más sencillo identificar lo que era BAR, por ejemplo, los investigadores de mercados eficientes que no serían parte de la comunidad, están claramente investigando problemas que son de comportamiento de los inversores individuales.

La problemática de decidir categorías se ve afectada, porque, existen estudios exhaustivos con diferentes miradas, ejemplo: por temas de investigación que incluyen auditoría, contabilidad de gestión, etc., y/o por métodos de investigación e incluyen experimentos de laboratorio, estudios de campo, etc.

En su estudio, Birnberg (2011b) considera como concepto de enfoque a la unidad de estudio, es decir, el conjunto de personas que están considerados en la pregunta de investigación. Entre ellas distingue, usuario individual, grupos pequeños, organizaciones y condiciones ambientales.

Las categorías pueden ser vistas como círculos concéntricos, explica Birnberg (2011b), en el cual los círculos exteriores engloban estudios más macro y los interiores más micro. La categoría de individuos se centra en un solo actor y/o la respuesta de ese actor a una serie de datos contables.

Individuos es sin duda la categoría más activa en las investigaciones de contabilidad de comportamiento y puede tener subcategorías. La pregunta de investigación puede ser del orden ¿cómo los individuos resuelven problemas?, siendo para este caso, estudios de elección pura o elección individual, porque no tienen en cuenta el comportamiento de otros actores y muchos de estos estudios investigan la manera en que el modelo de hombre económico no se ajusta al comportamiento a observar.

Otra categoría diferente, son los estudios de comportamiento individual, denominados estratégicos, que implican el comportamiento estratégico en las decisiones del actor individual, pero, en este caso se debería considerar el comportamiento de un segundo actor que está en el entorno, por ejemplo, los estudios de negociación.

La aplicación en esta tesis del criterio que utiliza Birnberg (2011b), permite ubicar este trabajo como un estudio de elección pura, lo cual implica considerarlo como uno de los círculos interiores, partiendo de la pregunta principal de investigación ¿cómo es el comportamiento en la toma de decisiones, de individuos directivos de pymes, cuando se enfrentan a problemas o situaciones que involucran a la información contable?

De las otras tres categorías que plantea Birnberg (2011b), dos de ellas, grupos y estudios de organizaciones, se diferencian por el tamaño y la afiliación. Los estudios grupales pueden ser pequeños grupos actuando de alguna manera en concierto; y supone que los actores están en la misma unidad de estudio al mismo momento. Esto excluiría actores con distintos niveles de jerarquía en la organización. En cambio, para los estudios en organizaciones, los límites

pueden darse en la unidad estudiada o en una división y la pregunta de investigación, a menudo, es el papel desempeñado por el diseño del sistema de contabilidad en la organización.

Uno de los casos más reconocidos en los estudios organizacionales es Hopwood (1972), quien argumenta que cuando existen problemas en el sistema de control de la organización, el ajuste debe ser entre el sistema y la organización y no en el diseño del sistema. Este, es un estudio de una sola organización, pero, existen otros que el foco es múltiples unidades dentro de una organización.

Por su parte, los estudios de condiciones ambientales son más amplios y consideran el papel de la contabilidad en la sociedad, algo así como, el papel que desempeña la contabilidad en el mundo que vivimos.

The BAR included in this focus is concerned with the interaction between society and accounting and *vice versa*. BAR of this type examines how the environment (i.e., the context) in which the organization exists affects accounting and how the resulting accounting affects the members of the organization. In that sense, it is a study of the context within which accounting comes into being and how the environment affects the development of the resulting systems. (Birnberg, 2011b, p.29)

El BAR incluido en este enfoque se ocupa de la interacción entre la sociedad y la contabilidad y viceversa. BAR de este tipo examina cómo el entorno (es decir, el contexto) en el que existe la organización afecta la contabilidad y cómo la contabilidad resultante afecta a los miembros de la organización. En este sentido, se trata de un estudio de contexto dentro del cual nace la contabilidad y cómo el entorno afecta el desarrollo de los sistemas resultantes (traducción propia).

Los estudios de condiciones ambientales están más influenciados por una variedad de teorías sociológicas y filosóficas. A manera de ejemplo, se cita una investigación en la que, se describe la intención de quien fuera la primera ministro británica Margaret Thatcher de privatizar una compañía, y este hecho, afectó los roles de la contabilidad dentro de la organización.

Asimismo, ciertos trabajos que son pertinentes para ser incluidos en estudios ambientales, pueden resultar muy enriquecedores para comprender miradas innovadoras sobre la contabilidad y su enriquecimiento a partir de las investigaciones interdisciplinarias.

Tal es el caso de Bebbignton, et. al. (2019), quienes se proponen preguntarse acerca de la naturaleza y relevancia de los debates en torno a la existencia y las ramificaciones que surgen del Antropoceno para la investigación contable. Se trata de un análisis profundo del Antropoceno¹⁸, prestando atención a las contribuciones, interpretaciones y contestaciones transversales. Como lo expresan los propios autores, es el primer artículo en contabilidad que busca establecer conexiones entre contabilidad, rendición de cuentas y el Antropoceno, sin dudas una temática que está en la frontera.

3.5.1 Sumario de la propuesta de unidades de estudio de Birnberg (2011b)

Dentro de cada una de esas cuatro grandes categorías abordadas por Birnberg (2011b) en función de las personas y el contexto incluidas en las preguntas de investigación, resultan: individuos, grupos, organizaciones y condiciones ambientales; todas ellas también identificadas como unidades de estudio. El análisis que realiza es en función de los métodos de investigación.

En cuanto a los métodos experimentales, clasifica en función de los participantes: estudiantes de grado, de maestría, profesionales. Además, una dimensión significativa dentro de los estudios de individuos, es la dimensión que denomina investigaciones de contabilidad del comportamiento posmoderna, la cual reúne trabajos que incluyen literatura de psicología, ciencias económicas; y se centra en la idoneidad de los supuestos del modelo económico tradicional.

Esta línea posmoderna, subraya que los individuos en lugar de comportarse de manera interesada se conforman a ciertas reglas sociales como equidad, confianza, honestidad o disposición a cooperar. En esta categoría, también, se encuentran los estudios de

¹⁸ El concepto de Antropoceno es descripto por Bebbignton, et. al (2019): Consideran que, a medida que los impactos humanos sobre el medio ambiente natural se han intensificado y han generado efectos en todo el sistema (por ejemplo, pérdida de biodiversidad y cambio climático), se ha sugerido que la tierra ha pasado del Holoceno (que significa "totalmente reciente") a una nueva época geológica: el Antropoceno (que significa "humanamente reciente").

comportamiento ético que normalmente se refieren al actor individual, por ejemplo ¿Qué tan desarrollado está el razonamiento moral?

El término factores relacionados para la configuración de la tarea (*factors related to the task setting*) se analizan en un apartado específico, el cual incluye, cuatro temas como parte de BAR individual: incentivos, participación, accountability e interfaz de sistemas.

En resumen, las investigaciones de contabilidad del comportamiento han tenido un gran florecimiento y todos los focos analizados continúan en desarrollo.

3.6. Aportes de la doctrina alemana: áreas y teorías utilizadas

Los conocimientos que transmiten Gillenkirch y Arnold (2008), conceptualmente, resultan claros. Con respecto al objetivo de la contabilidad conductual, expresan que consiste en: explicar y predecir los efectos de los diseños de la contabilidad en el comportamiento humano y en base a esas explicaciones, hacer recomendaciones para los diseños. Afirman además que, esta perspectiva de estudio de la contabilidad rompe con las suposiciones tradicionales del comportamiento humano de racionalidad ilimitada y de estricto interés propio.

Al igual que otras disciplinas, que abordan las ciencias del comportamiento, es interdisciplinaria. De acuerdo con este enfoque interdisciplinario, la contabilidad conductual examina el contenido de la información contable, como así también la forma de presentación y la manera en que se transmite la información. Es decir, no sólo los resultados de las decisiones, sino también, los respectivos procesos de toma de decisiones; y no sólo la eficiencia de los resultados, sino también la distribución del bienestar entre los participantes y las repercusiones de estas en su comportamiento.

En lo que respecta a la contabilidad externa, término que surge de la traducción (*externe Rechnungswesen*), consideran que el objetivo se traduce en una función explicativa y de asesoramiento para la regulación contable, el diseño de la relación entre los auditores, gestores e inversores, así también como para la política de comunicación de las empresas.

En lo que respecta a contabilidad interna, el objetivo es analizar las cifras claves y los sistemas de contabilidad interna. Incluyen en ellos a contabilidad de costos, cuenta de resultados

del período, contabilidad financiera y también, los instrumentos de control basados en esas cifras y sistemas de planificación, control, coordinación e incentivos.

Respecto a la bifurcación de los estudios e investigaciones en la contabilidad del comportamiento sintetizan en cuatro áreas fundamentales y consideran también qué, de las cuatro áreas, las tres primeras tienen estrechas relaciones entre sí, porque reflejan funciones en común para la toma de decisiones y control del comportamiento.

Esas áreas son:

- 1- Contabilidad financiera conductual.
- 2- Contabilidad tributaria conductual.
- 3- Contabilidad de gestión o gerencial conductual.
- 4- Métodos de investigación en contabilidad del comportamiento.

Se interpreta que esa clasificación en cuatro áreas surge desde una ubicación de la contabilidad más general, cuyo punto de partida es la consideración en función de los destinatarios de la contabilidad corporativa, específicamente los autores señalan a los usuarios internos y externos.

Las funciones básicas que se les asigna son en principio dos, pero, estas luego se bifurcan: apoyo a la decisión y control de comportamiento. En cuanto a la rendición de cuentas, lo cual incluye toda la información fiscal, como así también, la evaluación de dividendos, es el componente regulado de la contabilidad empresarial. Resumiendo, Gillenkirch y Arnold (2008) explican que todas esas tareas son estudiadas por la contabilidad del comportamiento.

Otro aspecto identificado en esta doctrina es una inferencia acerca de una relación fluida entre la contabilidad financiera del comportamiento y las finanzas del comportamiento. Sobre la primera, mencionan investigaciones que estudian el papel de la contabilidad para la formación de juicio y la toma de decisiones de los inversores, analistas y auditores, además los estudios de utilidad de información en los mercados de capitales, siendo esta la arista compartida con las finanzas conductuales. En lo que respecta a auditoría, identifican estudios relacionados a la discusión de independencia.

Por lo tanto, se observa que en esta propuesta no hay un área separada que haga referencia a cuestiones específicas del comportamiento relacionados con la auditoría, a pesar que, la literatura en auditoría tiene importancia creciente.

Una demostración sencilla de la importancia de los estudios del comportamiento en auditoría se puede inferir a partir del temario y la publicación de resúmenes de las ponencias de la conferencia virtual de investigación sobre comportamiento y organizaciones contables 2020, y consorcio de doctorado, realizadas por la sección contabilidad, comportamiento y organización de la Asociación Estadounidense de Contabilidad¹⁹.

Asimismo, el estudio de las implicancias del comportamiento en auditoría, resulta en las investigaciones del comportamiento un referente, debido al nivel adquirido. Tal es así, que Luft y Shield (2010), comentan en su trabajo sobre modelos para revelar patrones basados en la psicología que expliquen la toma de decisiones individuales relacionadas con la contabilidad gerencial, que ellos, no tienen conocimiento que se haya realizado en contabilidad gerencial del comportamiento, un análisis de tareas cognitivas con nivel comparable al realizado en auditoría, por Bonner y Pennington's en el año 1991.

La afirmación precedente permite posicionar algunos estudios sobre las implicancias de la conducta en auditoría, en comparación con el nivel alcanzado en los estudios de contabilidad gerencial del comportamiento, a ese momento, año dos mil diez. Pareciera que, en la doctrina alemana descrita, estos aspectos son pasados por alto.

Por su parte, otros catedráticos alemanes de la Universidad de Berlín, Wibbeke y Lachmann (2020), realizan una revisión sobre la investigación en contabilidad y control de gestión que utilizan las teorías psicológicas y en este sentido, clasifican de acuerdo a los subcampos de la psicología para investigar el desarrollo de la literatura entre los períodos de tiempo que transcurren desde el año dos mil al dos mil diecinueve (2000 al 2019), con énfasis marcado entre dos mil quince (2015) y el primer semestre del dos mil diecinueve (2019).

En general, los temas que más se abordan en ese período son: evaluación y medición del desempeño, seguido de temas como compensación, recompensas e incentivos. Pero, lo

¹⁹ *Accounting behavior and Organizations*, de la *American Accounting Association*. Disponible en <https://aaahq.org/Meetings/2020/ABO-Research-Conference>.

importante para ellos según señalan en su trabajo, es mostrar sobre todo cómo los avances en los últimos años son innovadores. Acerca de los estudios anteriores, Wibbeke y Lachmann (2020) reflexionan que pueden identificar teorías psicológicas cognitivas, motivacionales y sociales.

Además, un estudio reciente de Kaplan, Samuels, y Sawers (2018), analiza cuatro teorías de psicología social que se han aplicado en estudios de contabilidad del comportamiento. Aunque existe literatura de estos temas, la opinión de la doctrina alemana considera que no son una revisión completa que incluya los últimos años, con aplicación de la psicología de la personalidad.

A continuación, se muestra una reseña sintética de esa clasificación.

3.6.1. Propuesta de Subcampos de psicología utilizados en contabilidad del comportamiento

La clasificación de Wibbeke y Lachmann (2020) propone cuatro campos principales de psicología utilizados en el área de control y contabilidad de gestión del comportamiento:

Psicología Social: Aborda la influencia de los fenómenos individuales o grupales en el comportamiento humano. Se basa en constructos como atribución, atributos personales, interacciones sociales y relaciones. Investigaciones previas muestran ejemplos del uso de teoría de roles, teoría de comparación social, teoría de identidad social y teoría de identidad de grupo.

Psicología cognitiva: Observa el comportamiento de individuos que realizan diversas tareas cognitivas. Los procesos internos involucrados en este comportamiento son, por ejemplo, la atención, la percepción, el aprendizaje, la memoria, el lenguaje, la resolución de problemas, el razonamiento y el pensamiento. Este subcampo se centra en cómo las personas perciben, procesan y recuperan información en la toma de decisiones. Algunas investigaciones previas identifican heurísticas y sesgos, teoría y encuadre de perspectivas, representaciones mentales y efectos de resultados.

Psicología de la motivación: Describe las diferentes razones, impulsos, necesidades y metas, que inician y dirigen la conducta individual. Algunas investigaciones previas identifican la teoría del nivel de aspiración, la teoría del establecimiento de metas y la teoría del ajuste de la persona- entorno.

Psicología de la personalidad: Existen estudios de los rasgos de la personalidad que representan elementos consistentes del comportamiento y los modales humanos. Por ejemplo, la tolerancia a la ambigüedad, los derechos psicológicos y cuestiones de rasgos de la personalidad aplicados en control y contabilidad de gestión.

El abordaje de teorías de psicología aplicadas en contabilidad de gestión también es tratado por Birnberg, Luft y Shield (2006). En este trabajo se enuncian conceptos respecto a psicología, comportamiento e investigaciones en contabilidad del comportamiento, de una manera sustancial: la primera disciplina es la ciencia de la mente humana (por ejemplo, actitudes, cognición, motivación) y comportamientos (acciones, comunicaciones); la investigación contable también tiene como objetivo explicar y predecir comportamientos, pero, se diferencian en el enfoque.

En esta literatura, los autores asumen que el comportamiento depende de las representaciones mentales de las personas y puede diferir de los indicadores objetivos del medio ambiente o bienestar. Además, también expresan que las teorías que se describen en su trabajo son teorías de orientación cognitiva, en la que suponen que los procesos mentales median entre estímulo y comportamiento, siendo en este caso visto como estímulo a la contabilidad de gestión. No incluyen teorías que se basan en el conductismo, la que supone que el comportamiento es una respuesta (automática o programada) a un estímulo, sin mediación cognitiva.

Si bien expresan que, su obra está destinada a ser una introducción a las teorías de psicología que han demostrado ser útil en la investigación de contabilidad de gestión, sería imposible hacer una descripción profunda de cada teoría. Consideran tres especies de teorías: psicología cognitiva, motivacional y social.

La distinción entre cada uno de los subcampos resulta por convención y conveniencia. Cada uno no es mutuamente excluyente; hay teorías que se clasifican convencionalmente en subcampos diferentes, a menudo comparten supuestos similares y, a veces, una teoría puede ser usada en diferentes subcampos. Por ejemplo, los tres tipos de teorías comparten el supuesto de racionalidad limitada, es decir, que los individuos pretenden comportarse racionalmente, pero no logran el comportamiento perfectamente racional por una limitada capacidad cognitiva.

Por último, los investigadores en contabilidad de gestión del comportamiento normalmente usan teorías de psicología, junto a teorías de otras disciplinas, que proporcionan información relevante o puntos de referencia; y esto puede beneficiar las investigaciones.

3.7. Psicología Social aplicada en Contabilidad del Comportamiento

Una diversificación más especializada es: la división de subcampos, dentro de un tipo de teorías. En este sentido, en las teorías de psicología social los autores Kaplan, Sammuels y Sawers (2018) analizan los subcampos. El concepto que aplican se centra en: cómo el pensamiento, el sentimiento y el comportamiento de los individuos están influenciados por las presencias reales, imaginadas o implícitas, de otros. En esta gran teoría, determinan cuatro subcampos concretos que se aplican en contabilidad del comportamiento: afecto interpersonal, accountability, atribución y comparación social.

Sobre el afecto interpersonal consideran que continúa siendo prometedor para futuras investigaciones, si bien el interés en este aspecto, es relativamente reciente. Hay ejemplos de investigaciones cómo, el afecto interpersonal, influye en las decisiones arriesgadas, ya sea de ganancias o de pérdidas. También en relación a la accountability, hay casos que demostraron que los participantes desconocían las opiniones de la persona ante quien debían responder, afectando su comportamiento. Las personas pueden hacer declaraciones de atribución egoísta en un intento de influir en otros.

A modo de ejemplo, Roberts (1991) realiza una exploración a través del concepto de accountability, siendo una postura crítica, la cual se inicia remarcando los efectos positivos de rendir cuentas y avanza para describir cómo las diferentes formas de rendición influyen a las personas, al producir un cambio en el sentido de uno mismo y en relación a los demás.

Argumenta de qué manera las formas jerárquicas de la rendición, en la cual la contabilidad tiene un papel central, influyen para producir un sentido del yo solitario y singular, nerviosamente preocupado en cómo se ve en su individualidad; efecto distante de otras formas socializadoras que ocurren en los espacios informales de una organización, las cuales generan interdependencia. Estos dos conceptos generan tensiones expresa Roberts (1991).

La accountability contemporánea es construida alrededor de una división insostenible y destructiva, de preocupaciones éticas y preocupaciones estratégicas, en detrimento de ambos. Además, existen interdependencias sutiles entre estos dos reinos y, por lo tanto, buscan las posibilidades de una reconciliación práctica entre moral y estrategia (Roberts, 1991).

3.8. Reflexiones sobre diversificación y límites. Relación con los objetivos de tesis

En consecuencia, a partir de los avances que se han producido en las investigaciones es posible afirmar que, el área conductual en contabilidad ha logrado expandirse; y que, en sus inicios aún no estaban tan claramente definidas todas las posibilidades. Además, la acumulación de conocimientos que se produce, ya sea, en función de los diferentes aportes e investigaciones o de las teorías que se utilizan para el análisis y la abstracción, también son explicativos de la apertura de criterios.

Por ejemplo, en relación a la contabilidad gerencial del comportamiento, Luft y Shield (2010) opinan que los estudios más antiguos, ejemplo treinta años antes a su trabajo, tienden a ser puramente cognitivos, en cambio, en los estudios de los últimos diez años anteriores a su trabajo se incluyen preferencias y valoración de pagos; y el efecto que subyace a los fenómenos de preferencia y valoración. Es decir, hay una innovación constante y esto trae aparejado el problema de los límites.

La cuestión de los límites es problemática también en opinión de Birnberg (2011, b), porque, justamente percibe con relación a la contabilidad del comportamiento una apertura y evolución que ha transformado el lugar de los límites. Anteriormente a Hofstetd y Kinar (1970), también les preocupaba la cuestión de los límites y veían el tema como una necesidad.

Actualmente, desde la perspectiva de investigación crítica hay cuestionamientos al marcado de límites en la disciplina contable, en general.

Michelón (2020), se refiere a los límites como una tensión que se produce en la investigación contable cuando algún revisor realiza preguntas incómodas, ejemplo ¿es esto un problema de contabilidad? Pero, el tema límites se determina en función del centro, porque en función de este es que surge el límite y puede haber varios centros.

La existencia de esa tensión está relacionada con divisiones paradigmáticas, con la vigilancia para mantener el centro dominante y, además señala Michelón (2020) que, las complejidades, desafíos sociales y medioambientales actuales, exigen un enfoque multidisciplinario.

Asimismo, Gendron y Rodrigue (2019) reflexionan la manera en que los límites en la investigación contable se construyen socialmente, marcando dos sectores, el centro y la periferia.

Señalan acerca de los indicios que muestran una vigilancia restrictiva de los límites y opinan que esta vigilancia tiene consecuencias negativas, como así también, promueven una actitud de investigación periférica, en lugar de un escepticismo, como se enfatiza en los estudios que discuten los procesos de revisión de revistas dominantes; porque los trabajos en la periferia tienen un potencial significativo para el desarrollo de nuevas ideas e innovaciones. En el caso de la contabilidad del comportamiento, la vigencia de revistas especializadas como las ya mencionadas en apartado quinto (5) de este capítulo, suavizan la tensión.

Como reflexión final de este capítulo, en relación a esta investigación de tesis, se reafirma lo expresado en el punto 3.3 en el sentido de que: los aspectos teóricos descriptos contribuyen a la validación de la segunda hipótesis.

Asimismo, se afirma que, los conocimientos y descripciones realizadas implican una contribución al logro del segundo objetivo, el cual hace referencia a establecer diferencias en la toma de decisiones de acuerdo al conocimiento contable, especialmente, los fundamentos que le otorgan importancia al lenguaje contable como parte del proceso de comunicación; el tema de las influencias que tienen las personas en su sentido del yo y en las decisiones según las formas de rendición contable; y las cuestiones planteadas en el importante trabajo de mil novecientos setenta (Hofsted y Kinard, 1970) el cual recomienda temas de investigación como la estrategia.

También hay constancias acerca de representaciones mentales, heurísticas y sesgos, cuando recuperan información y las utilizan en la toma de decisiones, contribuyendo al primer objetivo específico planteado. A esto se suma, las afirmaciones a partir de investigaciones de

la doctrina alemana, las cuales no dejan dudas del hecho que la contabilidad del comportamiento rompe con las suposiciones tradicionales del comportamiento humano.

4. Comportamiento y toma de decisiones en teoría contable

Las problemáticas contables demandan nuevas investigaciones para lograr un avance en el conocimiento, de tal manera que se puedan develar respuestas a nuevos interrogantes o respuestas a interrogantes antiguos, desde nuevas perspectivas.

Tal como se ha expresado, en esta tesis se pretende dar respuesta a interrogantes contables desde la perspectiva del comportamiento.

En este sentido, en el capítulo primero de este trabajo se revela el tema de tesis, sus objetivos, hipótesis, preguntas y el aporte que se proyecta realizar; en el capítulo segundo se hace una reseña del origen o bases de la llamada contabilidad del comportamiento; y en el capítulo tercero, algunas de las clasificaciones que han propuesto los autores para diferenciar distintas características de las investigaciones en contabilidad del comportamiento.

En este capítulo cuarto se describen conceptos de la teoría general contable y de la contabilidad de gestión que vinculan la disciplina contable con algunos comportamientos, especialmente en la toma de decisiones, lo cual permite comprender la existencia de contenidos que tienen significado operacional y aptitud para constituirse como factores de estudio.

Se comienza con la identificación de supuestos de comportamiento incluidos en la teoría general de la contabilidad. Se presentan los segmentos contables, se avanza hacia el segmento de la contabilidad de gestión en búsqueda de definiciones y conceptos que integran el cuerpo teórico de este segmento; para identificar su vinculación con aspectos conductuales que subyacen en esa teoría.

Continúa este capítulo con la presentación de la dimensión contabilidad de Gestión del comportamiento, la cual es una dimensión reconocida por la doctrina, luego se describen diferentes enfoques de investigación que han abordado la temática; para derivar en una mayor descripción del enfoque cognitivo y sus teorías específicas aplicadas en contabilidad.

4.1. Supuestos en la Teoría Contable vinculados a comportamientos

Es preciso señalar que, en contabilidad la influencia de aspectos relacionados con el comportamiento, afectan los fines que se quiere alcanzar con la información contable. Su concepción es teleológica u orientada por los fines. Constituye un elemento esencial en la relación medios-fines del proceso contable. En este sentido, la teoría general de la contabilidad se integra con un grupo de supuestos y, en estos supuestos, existen cuestiones relativas al comportamiento de las personas.

El problema contable que se analiza en esta investigación de tesis, se relaciona con las personas y se entrelaza con otros elementos que integran el proceso contable.

Así lo plantean Fronti de García y García Casella (2009), también García Casella (2017). En esta literatura, respecto a la función de la contabilidad, se expresa lo siguiente:

La contabilidad se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas diversas de cada ente u organismo social, y de la proyección de los mismos en vistas al cumplimiento de metas organizacionales a través de sistemas basados en un conjunto de supuestos básicos y adecuados a cada situación. (García Casella, 2017, p.15)

Asimismo, uno de los supuestos básicos de la contabilidad menciona: “Existe un conjunto de sujetos (personas físicas, jurídicas y grupos) que tienen relación con los objetos, hechos y personas y expresan sus preferencias acerca de ellos”. (Fronti de García y García Casella, 2009, p.58)

La mayoría de los supuestos básicos que propone en su teoría general, Mattessich (2002), se refieren a nociones empíricas. El supuesto número ocho (8), denominado agentes económicos, comprende a las personas ocupadas en actividades económicas, de producción, propiedad, administración, etc. Estos agentes pueden ser clasificados en grupos según la relación con la empresa, por ejemplo, algunos de ellos podrían ser los clientes, los empleados, los propietarios.

Al decir de Mattessich (2002, p. 36), este supuesto “constituye un eslabón importante, pues permite la relación con la Economía, la Administración y las Ciencias del comportamiento”.

Entonces, en esta tesis se considera a la contabilidad como una disciplina científica, dentro de las ciencias sociales del tipo de las tecnologías, de acuerdo a Bunge (1999); que afecta y es afectada directamente por el comportamiento de personas humanas y también el comportamiento en las organizaciones, por ejemplo, en relación al concepto de accountability, el cual hace referencia esencialmente a una determinada conducta²⁰.

4.2. Algunas precisiones acerca de la Contabilidad

La epistemología de la contabilidad tiene lugar en un nivel de análisis superior, es el nivel paradigmático, porque también existen otros niveles, afirma Herrscher (1989).

La contabilidad es empírica, pero en sus aspectos prácticos requiere asentarse sobre una base científica, y esa base científica a su vez se apoya en una concepción epistemológica, la cual se plantea a partir de una cosmovisión del mundo. Son niveles diferentes en la investigación contable. El enfoque de los problemas epistemológicos de la contabilidad, se plantean en el nivel de la cosmovisión o percepción de cómo funcionan las cosas, y tiene una complejidad manifiesta, debido a la interrelación de todas las posibles variables. Implica considerar bases metodológicas acordes a esa complejidad (Herrscher (1989).

El nivel medio es en el que se desarrollan las teorías científicas. Las entradas o insumos son los paradigmas surgidos del nivel superior, como así también las evidencias y conclusiones del nivel inferior u operativo. Este es el nivel en que se desarrolla esta tesis.

Asimismo, es preciso señalar que la contabilidad es multiparadigmática. Así la caracterizan algunos estudios teóricos, nacionales e internacionales. Entre ellos, García Casella (1997, 2014), Mejía, Montes, y Montilla, (2008), Belkaoui (1981, 2008), Hedriksen (1974 en Mejía et.al., 2008).

Con respecto a los enfoques que giran en torno al paradigma de la utilidad, Tua (1995), en su trabajo sobre la evolución del pensamiento contable puntualiza entre otros aspectos que,

²⁰ Un análisis acerca de las posibles confusiones para identificar las tecnologías, Bunge (1999, p.264) se refiere a las sociotecnologías o tecnologías sociales y expresa: “desde las ciencias de la administración y la economía normativa, hasta la educación y el derecho. Éstas son tecnologías porque apuntan al control del comportamiento humano a través del diseño, rediseño o gestión de sistemas sociales, como empresas, organismos gubernamentales, hospitales, ejércitos y cárceles.

representa una nueva consideración del carácter científico de la contabilidad, la cual se configura aplicada, en consecuencia, normativa a la vez que implica la distinción entre teoría general y aplicaciones.

La consideración de la contabilidad como ciencia social es resaltada por Berstein (1996, p.43), quien expresa: “La contabilidad no es, después de todo, una ciencia exacta. Se trata por el contrario de una ciencia social: sus conceptos, enraizados en el sistema de valores de la sociedad en la que actúa, se determinan y expresan socialmente.”

Por su parte, Mejía Soto, Mora Roa y Montes Salazar (2013), realizan una propuesta que denominan la teoría tridimensional de la contabilidad, la cual incluye una definición en armonía con el propósito y la función de la contabilidad. Consideran que el propósito es el fin de la contabilidad y la función es el medio para alcanzar el fin.

La función de la contabilidad es, en consecuencia, “evaluar la gestión que la organización ejerce sobre la riqueza ambiental, social y económica”, de tal forma, que esta sea el medio para alcanzar el propósito de la contabilidad, que se determina como “contribuir a la acumulación, generación, distribución y sostenibilidad de la riqueza, ambiental, social y económica”, (Mejía Soto, et. al. 2013, p.169).

En la opinión citada, se destaca la concepción amplia, que excede lo económico y abarca lo social y ambiental. Asimismo, definen a la contabilidad como ciencia social aplicada, que realiza una descripción de la realidad fundada en consideraciones éticas.

Otros aportes teóricos y significativos para la contabilidad, son propuestos por Mattessich (2002), quien considera que en la contabilidad se sobredimensiona la función de registro, lo cual implica concebirla como un sistema de información y no comparte esta idea. En su propuesta, la caracteriza como ciencia aplicada, y la concibe de una manera menos técnica y específica, y más analítica y científica. Establece el propósito (Mattessich, 2002, p.51) como la “descripción cuantitativa y la proyección de la circulación del ingreso y de los agregados de riqueza”.

En este proceso, Mattessich (2006) considera que la contabilidad estudia un segmento de la realidad económica y social que debe definirse en relación con las actividades de las organizaciones. Concibe la idea de la existencia de diferentes segmentos de la realidad

económica y social de la contabilidad, plantea cierta complejidad para lograr la distinción entre la realidad y su representación. Este fenómeno, señala Mattessich (2006), es una confusión muy común, ya que es nuestra mente la única vía de acceso para explorar la realidad y se suele sucumbir a la tentación de igualar realidad con representación.

La representación contable de la realidad es un compromiso, plantea Scavone (2017a en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores, p.137). Considera la necesidad de comprender que la realidad en el siglo XXI es de alta complejidad, que existe un problema de coherencia entre el mundo real y la realidad, por ello la contabilidad debiera usar metodologías en armonía con los avances del pensamiento científico contable.

La ontología inspira nuevas discusiones alrededor de la contabilidad; ubica en el centro de la discusión la relación contabilidad- realidad, fundada en el campo principalmente de lo registral. La evolución de la sociedad hacia lo global viene transformando la contabilidad, poniendo en evidencia una crisis entre la realidad representada y la teoría subyacente. Es por ello que insistimos en destacar que reflexionar sobre la representación en contabilidad es en un elemento esencial que exige un compromiso para representar adecuadamente la realidad en las organizaciones, lo que implica no solamente el juicio epistemológico sino ontológico, y de cuestiones prácticas de los problemas de representación de la realidad contable. (Scavone, 2017a, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores, p.137)

Acorde con este pensamiento acerca del problema de la realidad en la contabilidad y en todas las ciencias sociales, Mallo (1992, p. 31) explica que “no solo la observación de los fenómenos se halla sujeta a cambio, sino que los mismos fenómenos cambian e inclusive, como postula Boulding, la información sobre una cierta concepción de la realidad influye en la transformación de esa realidad.”

En esta obra, Mallo (1992) explica que el objeto material de la contabilidad también lo comparten otras ciencias y no afecta su autonomía, la cual depende del objeto formal. El objeto material es la realidad económica y este objeto sitúa a la contabilidad entre las ciencias empíricas, referidas al ser humano en su actividad económica.

Asimismo, aporta definiciones de otros estudiosos de la contabilidad que le permiten sintetizar objeto de estudio material y la finalidad de la contabilidad. Para el objeto material reafirma: “es la realidad económica en sus distintas manifestaciones y aspectos. En su consideración estática se contempla el patrimonio o riqueza de los sujetos privados y públicos. En la visión dinámica se considera la generación de rentas”. (Mallo, 1992, p.52).

Por su parte, Fernández Cuesta (2004, p.32) define el objeto de estudio material de la contabilidad en la misma línea, pero con la inclusión de la dimensión social: “es la realidad socio económica, en su situación pasada, presente y futura, de cualquier organización o unidad económica: empresas, organismos del sector público, entidades sin ánimo de lucro, nación, etc.”.

En esta tesis se comparte la idea que el objeto de estudio material es la realidad económica y social. Se considera además que, la dimensión ambiental es parte de la dimensión social.

El estudio y descripción de la realidad social y económica es en su aspecto de conocimiento, tanto cualitativo como cuantitativo para el cuál la contabilidad emplea teorías. Entonces, respecto al objeto formal de la contabilidad, ese conocimiento es de la realidad económica y social de los entes privados y públicos, tanto cualitativo como cuantitativo, para intervenir, interpretar, comprender y predecir; el cual se obtiene con métodos e instrumentos apoyados en las teorías e investigación científica.

Es preciso resaltar que, no es lo mismo, la teoría general de la contabilidad que las aplicaciones específicas en los sistemas contables, en los que la contabilidad cumple una función de servicio en todo tipo de entes y para un amplio conjunto de usuarios. Los sistemas contables son diseños particulares producidos por la práctica profesional contable.

Entonces, se reafirma que la relación entre la realidad y las necesidades de los usuarios es compleja, requiere de una teoría general contable que abarque todos los segmentos y divisiones de la contabilidad y también se nutre de otras teorías. Por eso se habla de teoría general y teorías específicas, teorías normativas y teorías descriptivas, entre otras.

Se comparte el pensamiento de Wirth (2001) respecto a la relación entre las teorías y la finalidad contable, la cual probablemente sea la problemática más compleja de la contabilidad, porque relaciona el modo descriptivo de la contabilidad con el modo prescriptivo. Es decir,

mediante la descripción de la realidad económica se busca satisfacer las necesidades de información del usuario, en consecuencia, reflexiona:

La teoría contable no termina entonces en la producción de información acerca de la realidad previamente definida, o definida teóricamente, sino que debería incluir a los receptores o destinatarios de la misma, que son quienes necesitan modificar o actuar sobre la realidad. (Wirth, 2001, p.40)

Las expresiones transcritas reafirman la proposición que se hace en esta tesis acerca del objeto formal de la contabilidad, porque claramente identifica el proceso de satisfacer las necesidades del usuario, quien necesita intervenir en esa realidad.

Asimismo, se reafirma la postura de Aquistapace (2019) en cuánto a la característica predictiva de la contabilidad; y la predicción contable implica una interpretación de la realidad que la contabilidad representa gracias a las teorías corroboradas y comunicadas con una metodología específica, que permiten la interpretación del presente y pasado y la predicción del futuro.

No obstante, es significativo distinguir que la predicción es parte de la teoría y por lo tanto es previa a las posibilidades de proyección en modelos. “No es lo mismo sistemas contables predictivos, que modelos de información contable prospectiva. Ambos son productos logrados a partir de una metodología científica” (Aquistapace, 2019, p.56).

En resumen, las precisiones reflejadas en este acápite son resultado de abstracciones realizadas y no tienen la pretensión de ser definitivas, porque se sostiene la idea que la contabilidad como conocimiento científico evoluciona en una interacción con la realidad cambiante.

4.3. Importancia del segmento de la contabilidad de gestión para la teoría del comportamiento

En literatura contable, existen varios autores que mencionan los segmentos contables. (García Casella, 2001; García Casella, 2008a; Wirth, 2001; Biondi, 2008)

Es común la segmentación en las ciencias para el estudio de la realidad. Un investigador que examina y segmenta la realidad correspondiente a su disciplina, inventa constructos que describen, explican, o predicen los correlatos fácticos que configuran su objeto de estudio. La sumatoria de estos constructos es lo que da forma a su disciplina (Tarski 1944 citado en Maldonado Veloza 2011).

Wirth (2001) se pregunta cuáles son esos segmentos de la realidad económica y social estudiados por los investigadores contables. Su respuesta incluye los siguientes segmentos: Contabilidad Patrimonial o Financiera, Contabilidad Gerencial o de Gestión, Contabilidad Pública, Contabilidad Nacional, Contabilidad Social y ambiental; y por último, Contabilidad Positiva.

También Biondi (2008) describe los segmentos. En su trabajo, opta por una definición de contabilidad que le permite avanzar en el tema segmentos contables. Recuerda a Luca Paccioli como alguien que, hace mucho tiempo hizo docencia con la partida doble, aplicable en esa época a la contabilidad financiera y a algunos aspectos de la contabilidad gerencial. Expresa que desde entonces hubo desarrollo de varios segmentos de la contabilidad y se pregunta, si no es tiempo de ordenar debidamente ese crecimiento mediante la fundamentación teórica.

Entonces, Biondi (2008) identifica en esta teorización el concepto de paradigma como el objetivo de la contabilidad, así también lo asimila con el contenido del discurso contable. Se refiere a la multivalencia de la contabilidad y expresa que para su trabajo define a la contabilidad como un sistema de información.

Asimismo, describe el concepto y las características de un sistema de información. Aclara que se refiere a una amplitud de ideas que involucran diferentes sistemas cuya condición es la concreción de un esquema teórico con algunos requisitos mínimos. Califica como segmentos ortodoxos a la contabilidad financiera o patrimonial, la contabilidad pública, la contabilidad gerencial, hoy titulada como contabilidad de gestión, contabilidad económica, contabilidad social y la posibilidad de algunas otras más. La incorporación de otros posibles segmentos se debería, en opinión del autor, por requerimientos emergentes.

Por su parte, García Casella (2008a) hace referencia a la Teoría General Contable y a las partes de la Contabilidad. Menciona como partes los denominados segmentos, en el cual,

una de esas partes o segmentos es la que denomina “Contabilidad Gerencial o Administrativa”. Asimismo, el documento hace referencia a las condiciones de esas partes que toman de los supuestos de la Teoría General y para cada segmento en especial:

- I. Objetivos específicos
- II. Necesidades de información
- III. Sistemas contables concretos adecuados a I y II
- IV. Reglas alternativas sobre medición y valuación
- V. Sistema propio de clasificación de cuentas.” (García Casella, 2008a: 24-25)

La división de la contabilidad en segmentos se justifica en que, el sistema de información contable debe proveer información, sin embargo, no puede ser multipropósito. Debe adecuarse a los objetivos del sector que le corresponde (Pahlen Acuña, Campo, Permuy, 2014).

En otros países, por ejemplo, en España en lugar de hablar de segmentación proponen clasificaciones. Gómez López (2000), opina que es útil la división de la ciencia en general o de cada una de sus clases en particular; ya que parece concretarse en una adecuada comprensión de las diversas manifestaciones a las que resulta susceptible de aplicación, sobre todo, si se tiene en cuenta la amplitud con la que se caracteriza toda ciencia.

Muchos pueden ser los criterios de división, sin embargo, esa división será el resultado de una determinada época, es decir, considerando la evolución de la disciplina hasta ese momento el cual establece un determinado estado del conocimiento. Se apoya en la literatura de Gonzalo Angulo, quien considera que, todo intento de clasificación de una disciplina científica ha de tomarse en relación del propósito que lo guía y a la finalidad que con él se pretende. En consecuencia, las clasificaciones pueden variar (Gómez López, 2000).

Sin precisar cual tipo de conocimiento es la contabilidad, Mallo, Mallo Rodríguez, y Pulido (2008) consideran una definición genérica de la disciplina, para luego comentar que desde un punto doctrinal la contabilidad ha sido objeto de diferentes clasificaciones. La

clasificación según el tipo de entes económicos, es similar a la tipificación que identifica algunos Segmentos Contables en tradicionales, u ortodoxos, no obstante, hay diferencias. Una de las diferencias es la separación en primer grado en contabilidad de las familias, contabilidad de las empresas, contabilidad del Estado y contabilidad nacional.

En segundo grado, en la propuesta de Mallo et. al. (2008), la contabilidad de las empresas incluye las dos ramas tradicionales. El esquema queda de esta manera:

1. Contabilidad de las familias: esta clase de contabilidad genera información sobre las cuentas de su patrimonio, así como el origen y destino de las rentas de los miembros que componen un grupo familiar.
2. Contabilidad de las empresas: es la rama más desarrollada de la contabilidad y la información que genera se centra en la evolución del patrimonio de los propietarios de la empresa, de la situación financiera y del resultado anual, y elabora también la información necesaria para mantener e incrementar la capacidad competitiva de la empresa, dando lugar a las dos ramas más conocidas de la contabilidad empresarial: Contabilidad Financiera o externa (*Financial Accounting*) y Contabilidad Directiva o de Gestión (*Management Accounting*).
3. Contabilidad del Estado: es el sistema de información que mide, valora y controla los gastos e ingresos periódicos que el Estado necesita para realizar su actividad económica-financiera.
4. Contabilidad Nacional: es la que mide y calcula las rentas que genera la nación como unidad económica, integrando la actividad económica financiera de todos, familias, empresas y Estado. También en esta contabilidad se integran las transacciones globales que se realizan con el mundo exterior.

En resumen, el segmento de la contabilidad gerencial o de gestión se sustenta con la finalidad esencial de generar la información de uso interno en las organizaciones, para influir el comportamiento de los usuarios internos.

4.4. Necesidades en el Segmento de la Contabilidad Gerencial o de Gestión

En opinión de Muñoz Bernart (2017, p.43), las problemáticas que se relacionan con la información contable interna son fundamentales que sean estudiadas, “debido a los impactos de

alta relevancia que afectan y condicionan tanto en el producido de información a través de sus sistemas, como sus propias características”.

García Casella (2001), realiza una propuesta sobre la contabilidad directiva e inicia su trabajo refiriéndose a la ubicación de la contabilidad directiva, gerencial, o administrativa en la teoría general contable. Es decir, utiliza diferentes denominaciones como sinónimos.

Con relación al problema de los sujetos en la actividad contable, García Casella (2001, p.8) señala:

La contabilidad directiva tiene que tomar en cuenta la diferencia entre los individuos en materia de necesidades, habilidades y predisposición pues estas hacen compleja la actividad contable (Belkaoui, 1993; Chambers, 1969; García Casella y Rodríguez de Ramírez, 1991; Devine, 1985; García Casella, 1996). Así:

- a) La diversidad de metas de los sujetos intervinientes en la contabilidad directiva influye en su tarea particular y condiciona la tarea contable.
- b) El que la actividad humana en sociedad no sea exclusivamente económica implica considerar metas sociales, prioritariamente, en la contabilidad directiva.
- c) La acción humana de la contabilidad directiva es difícil de predecir por la eventual variación de intensidad de las necesidades y de su orden de prelación.
- d) La dificultad de integrar varias áreas contables reside en formular las conexiones entre los relativamente simples supuestos básicos y el gran número de modelos matemáticos y verbales de la contabilidad directiva.

También Herrscher (1979) señala que, para cumplir su función de servicio como sistema de información, la contabilidad gerencial necesita algunas características referidas a sus aspectos teóricos. Entre ellas, identifica varias características, todas de importancia.

Acercas de la funcionalidad realiza la vinculación de este concepto con el usuario de la información. Porque la contabilidad gerencial debería producir la información con todos los medios posibles para que esté al alcance de quien requiera esa información, no de quien la produce, para la mejor toma de decisiones. El problema que podría producirse es que, el usuario prescindiera de esa información y cometiera errores en sus decisiones.

Además, otra de las características que plantea Herrscher (1979), es la condición de ser estratégica, porque si es para la mejor toma de decisiones, la información debe contemplar acciones alternativas, ya sea de los hechos que ocurrieron o de los que se podrían haber tomado y no se optó. También interesa contabilidad para hechos futuros, no solo para hechos pasados, con una característica de anticipación.

Blanco y Gago (1993, p. 70) señalan el interés contable en la conducta de las personas humanas:

La evolución de las distintas teorías sobre organización (desde principios deterministas hacia la utilización de la psicología como medio de ayuda en el análisis del elemento humano), junto con el paralelo desarrollo de la sociología, el fenómeno de la división y especialización del trabajo, la toma en consideración de las redes de información y coordinación, el estudio de los conflictos y la organización informal, la responsabilidad social de la información ...son factores motivadores de un interés nuevo de la Contabilidad hacia los aspectos relativos a la conducta de los grupos y de los individuos, derivados de las nuevas necesidades de información determinadas por la gerencia.

Por su parte, Caplan (1992) considera necesario incluir a las ciencias del comportamiento para su estudio, ya que, las mejoras en la eficacia en la contabilidad de gestión y los sistemas de control, requieren no solo que dichos sistemas se diseñen y operen con consideraciones conductuales, sino también, que los usos gerenciales de la contabilidad requieren una formación coherente con la sólida teoría del comportamiento.

Además, la información proveniente del sistema de contabilidad de gestión, desde la perspectiva conductual supone una estructura de diseño para la información que implica la asunción del estilo cognitivo del decisor, de su comportamiento, conocimientos, experiencias y valores, implicando una relación entre la contabilidad y la personalidad de los que diseñan el sistema, lo mantienen y los que usan la información. (Blanco, Aibar y Cantorna, 1999)

4.5. Comportamientos vinculados a la Contabilidad Gerencial o de Gestión en la teoría clásica

En esta sección de mi trabajo se presentan conceptos de literaturas teóricas en el segmento de contabilidad gerencial o de gestión, las que, en su contenido permiten observar proposiciones teóricas que implican aspectos específicos de la conducta y de las actividades mentales.

Se admite que estas proposiciones también son vínculos con la Psicología; en este sentido, la Psicología es la ciencia que estudia los comportamientos (Hopkins, 1980)²¹.

Para Fernández (1993), el contenido de la contabilidad de gestión viene dado por las exigencias informativas para la toma de decisiones que el entorno ha impuesto a las empresas.

Y así, de una mera cuantificación del costo del producto, se pasa a una racionalización del mismo, o de cualquier otro objeto de costo, para que los responsables tengan una información adecuada que posibilite la formación de juicios de valor y la adopción racional de decisiones con el menor riesgo posible, relacionadas con los temas siguientes: la organización del proceso productivo, la optimización de la capacidad existente, la utilización de los medios disponibles, el factor humano, el aprovisionamiento de los factores corrientes de producción, el análisis y la relación de causalidad de las desviaciones controlables, la asignación de responsabilidades, entre otros.

En sus conclusiones, Fernández (1993) resalta la ampliación del campo de actuación de la Contabilidad de Gestión, participando de los objetivos de la contabilidad de costos, contabilidad financiera y de los objetivos de otras disciplinas relacionadas con la gestión de la empresa (teoría de la organización, ingeniería, financiación-inversión, dirección estratégica, marketing, etc.).

La Contabilidad de Gestión puede ser considerada como la parte de la Contabilidad que pretende captar, registrar, evaluar, analizar y transmitir información financiera y no

²¹ En su libro expresa: “1) Por mucho tiempo – casi hasta comienzos de este siglo – se admitió que la Psicología era la ciencia que tenía por objeto estudiar las actividades psíquicas. 2) Pero hoy no debe haber un solo psicólogo que declare que la Psicología sea la ciencia de las actividades psíquicas. Ahora todos declaran que es la ciencia del comportamiento.” (Hopkins, 1980, p.14)

financiera, cuantitativa y cualitativa, a fin de facilitar la toma de decisiones de los distintos estamentos de la organización, relativa al seguimiento y consecución de los objetivos estratégicos y generales marcados, a la planificación, control y medida de todas las actividades de la organización, tanto internas como de aquellas otras que relacionan a la empresa con el mundo exterior, así como a la organización y coordinación de esas actividades, en estrecha vinculación con el resto de las áreas funcionales y permitiendo participar a los responsables de su ejecución en dicha toma de decisiones, junto con la alta dirección. (Fernández, 1993 p. 65)

Otra conceptualización doctrinaria es la que propone Gil (2005), quien expresa que, en contabilidad de gestión el paradigma es una estructura conceptual y metodológica que permite desarrollar el proceso lógico de captación, medición e información referida a la administración de las organizaciones y transformar en operativas las herramientas vinculadas al proceso de gestión. Además, posiciona a ese paradigma, como el soporte orgánico del marco conceptual y operativo de la contabilidad de gestión, la cual se presenta como aplicación de la tecnología social Contabilidad.

También Herrscher (1979) brinda su propia definición y una propuesta teórica:

Contabilidad gerencial. Rama de la contabilidad que tiene por objeto suministrar información interna, cuantitativa, (no necesariamente expresada siempre en términos monetarios) y oportuna, con el fin de lograr la máxima eficiencia de la gestión empresarial a través de un planeamiento adecuado y de un eficaz control de las decisiones tomadas, de su ejecución y de sus resultados. (Herrscher, 1979, p.9)

La contabilidad gerencial tiene diferencias con la contabilidad patrimonial o financiera, la cual brinda informaciones más sintéticas, aunque ambas están muy relacionadas. Utilizan los mismos datos, pero pueden diferenciarse entre sí, la rama de contabilidad gerencial de la financiera “en la captación, el procesamiento, el análisis, la presentación y la interpretación de tales datos, en la medida en que lo requieran su adaptación a las necesidades de la conducción empresarial” (Herrscher, 1979, p. 9)

4.5.1 El rol de la interpretación en la contabilidad de gestión

La evolución de contabilidad de gestión a contabilidad directiva es conceptualizada por Gil (2005, p.2) quien expresa:

La Contabilidad de Gestión (CG) ha emergido como instrumento metodológico y herramental al servicio de los procesos decisorios de la organización, destacándose como versión actual, la Contabilidad Directiva Estratégica.

Asimismo, Gil (2005) se refiere a la interpretación que realiza el decisor de la información, lo que produce la transformación a conocimiento e implica una propensión para actuar.

Collier (2015) incluye a la interpretación como una de las funciones de la contabilidad de gestión. Forma parte del rol que tiene la contabilidad en las organizaciones.

En su libro, *Accounting for Managers: interpreting accounting information for decision-making* Collier (2015), explica que las empresas existen para proporcionar bienes o servicios a los clientes a cambio de una retribución o recompensa, por lo tanto, los negocios no se trata de contabilidad, se trata de mercados, personas y operaciones, (ejemplo la entrega de un producto o servicio), pero la contabilidad está implicada en todas esas decisiones, porque es la representación financiera de la actividad empresarial.

Un concepto de accountability se refiere a la capacidad y disposición para dar explicaciones de conductas, declarando cómo la organización ha cumplido sus responsabilidades, es decir, una explicación de la conducta con una historia creíble de lo que sucedió y un cálculo y balance de las obligaciones en competencia, incluidas las morales. Continúa su capítulo introductorio y en el tema rol de la contabilidad de gestión, Collier (2015), expresa:

The Chartered Institute the Management Accountants definition of the core activities of manegement accounting includes:

- Participation in the planning process at both estrategic and operational levels, involving the establíchment of policies and the formulation of budgets;

- The initiation of and provision of guidance for management decisions, involving the generation, análisis, presentation and interpretation of relevant information;
- Contributing to the monitoring and control of performance through the provision of reports including comparison of actual with budgeting performance, and their análisis and interpretation. (Collier, 2015, p.7-8)

La definición del Chartered Institute the Management Accountants de las actividades centrales de la contabilidad de gestión incluye: participación en el proceso de planificación tanto a nivel estratégico como operativo, incluyendo el establecimiento de políticas y la formulación de presupuestos; la iniciación y provisión de orientaciones para las decisiones de manejo, involucrando la generación, análisis, presentación e interpretación de información relevante; contribuir al seguimiento y control del desempeño mediante la elaboración de informes que incluyan la comparación del desempeño real con el presupuestario y su análisis e interpretación (traducción propia).

La interpretación, como se observa, es parte del núcleo de la contabilidad de gestión, ya sea por la actividad en el segundo ítems que se refiere a la iniciación y orientación para las decisiones de gestión, que involucran la generación, análisis, presentación e interpretación de información relevante; y/o también para la actividad mencionada en el tercer ítems referida a contribuir al seguimiento y control del desempeño mediante la presentación de informes, incluida la comparación del desempeño real con el presupuestario y su análisis e interpretación.

4.5.2. Identificación de los comportamientos vinculados a la Contabilidad de Gestión en la teoría clásica

Los conceptos vertidos en esta sección contienen propuestas de investigadores nacionales e investigadores extranjeros. En los trabajos descriptos se manifiestan comportamientos incluidos en el cuerpo teórico de la contabilidad de gestión.

La captación, posicionada como parte inicial del proceso contable, se la observa con carácter instrumental, medio para llegar a un fin. Es un proceso cognitivo de la mente humana, entonces, se puede inferir que la influencia cognitiva se constituye ya desde los cimientos de la teoría contable. (López Pérez, 1999)

Precisamente esa captación de la realidad, que la contabilidad representa, en opinión de López Pérez (1999), se origina en la realidad empresarial, económica y social, lo cual es un fenómeno complejo en el que intervienen muchas variables en interacción continua y, por lo tanto, es necesario la búsqueda de metodologías que faciliten su consideración. Considera la autora que, el conocimiento es un proceso en el que se puede observar tres elementos que actúan en continuas interacciones: a) el sujeto cognocente, b) el entorno social, y c) el objeto de la observación.

Por otra parte, la interpretación como elemento está íntimamente relacionada con el lenguaje. Para Belkaoui (2008) se puede confiar formalmente en el argumento decisivo de que, la contabilidad es un lenguaje, el cual, desde la hipótesis del relativismo lingüístico, las características léxicas y gramaticales de la contabilidad influyen tanto en el comportamiento lingüístico, como en el lenguaje de los usuarios.

Integrar conceptualmente el impacto de la información contable en los usuarios, puede ser hecho a partir de cuatro hipótesis basadas en el relativismo lingüístico, según Belkaoui (2008).

La primera hipótesis afirma: Los usuarios capaces de hacer ciertas distinciones léxicas en contabilidad pueden resolver problemas que otros usuarios no pueden resolver.

La hipótesis dos: Los usuarios capaces de hacer ciertas distinciones léxicas en contabilidad pueden realizar tareas no lingüísticas de forma más rápida o más completa que otros usuarios.

La tercera hipótesis: Es más probable que los usuarios que entienden las reglas contables (gramaticales) adopten estilos o intereses de gestión diferentes de los adoptados por otros usuarios.

La cuarta hipótesis de Belkaoui (2008): Las técnicas contables tienden a facilitar o dificultar los diferentes comportamientos de gestión (no lingüísticos) adoptados por los usuarios.

Es preciso señalar que, también se observa en la literatura citada, otro supuesto relacionado con un estado mental interno de los individuos, es el supuesto de la motivación.

Montesinos Julve (1981) se pregunta acerca del papel de la información contable en el modelo de decisión. Él, considera que la influencia es amplia, que el sistema informativo debería estar diseñado de forma que proporcione, entre otros requisitos, un mecanismo de motivación. Opina que influyen lazos entre sistema de información y ciencias de la conducta, los cuales ayudarán a decidir de qué forma habrá que comunicar la información para motivar la acción deseada.

Por su parte, Caplan (1992) considera que la tarea principal de la gerencia es motivar a otros miembros de la organización, para hacer lo mejor para la organización; y siendo que, la contabilidad de gestión representa la información formal primaria, entonces, el objetivo principal de un sistema de contabilidad de gestión debería ser ayudar a la gestión en la determinación de metas y motivando organizacionalmente un comportamiento deseable.

Un antecedente significativo en este sentido lo constituye uno de los estudios pioneros de Simon. La edición en castellano de Simon (2011) hace referencia a la organización del sistema contable y relata sobre una investigación llevada adelante a partir de la siguiente pregunta de investigación ¿de qué modo se deberían organizar los sistemas contables de las empresas para ser lo más útiles posible a los ejecutivos al momento de tomar sus decisiones y resolver sus problemas?

Para encontrar la respuesta se examinó cómo y dónde se toman las decisiones, se recomienda la organización del área contable considerando su función de información y los cambios recomendados, relata Simon (2011), son cambios en la comunicación.

A manera de resumen, el contenido teórico de la contabilidad gerencial contiene en sus pilares comportamientos, tales como la captación, la interpretación y también la comunicación. Sin embargo, en las teorías clásicas no se describe en detalle todas las implicancias de esos comportamientos, por eso en esta tesis se hace una construcción de un marco teórico integral, como parte necesaria del marco conceptual propuesto.

Además, con relación a las afirmaciones que hacen referencia a la toma de decisiones racionales, afirmación presente en la teoría de la contabilidad de gestión, implica una determinada concepción acerca del concepto de racionalidad.

Este concepto es uno de los factores esenciales en la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre y significa que, los individuos traten la información de forma objetiva y no tengan tendencias, propensiones o aversiones, lo cual es un limitante. (Barreto, da Silva, dos Santos, 2013)

En este sentido, Scarano (2010) explica que la teoría prospectiva propuesta por los psicólogos Kahneman y Tversky (1979), cambian la concepción de racionalidad y la antigua mirada que consideraba a las emociones que impulsan y modifican los comportamientos como un factor distorsivo a la luz de los avances de la ciencia; esa mirada ha cambiado y es diferente.

Como reflexión final en esta sección, los conceptos de teoría contable que se vinculan con la psicología e interesan para esta tesis, serán analizados al igual de lo que propone Herrscher (1979) para los estudios de contabilidad gerencial, desde la perspectiva de quien usa la información contable interna.

4.6. Reafirmación de comportamientos contables en pronunciamientos de Organismos Profesionales

La Asociación Española Contabilidad y Administración (AECA), emite en 1993 un documento como consecuencia de la evolución de la contabilidad de costos hacia la contabilidad de Gestión, a la cual define de la siguiente manera:

Rama de la Contabilidad que tiene por objeto la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como de su racionalización y control, con el objetivo de suministrar a la organización información relevante para la toma de decisiones empresariales.” (AECA, 1989, en Fernández, 1993, p.61)

También consideran que, el contenido de la disciplina evoluciona con las exigencias informativas para la toma de decisiones que el entorno exige a las organizaciones y se relaciona con:

- La organización del proceso productivo.
- La optimización de la capacidad existente.
- La utilización de los medios disponibles.

- El factor humano.
- El aprovisionamiento de los factores corrientes de la producción.
- El análisis y la relación de causalidad en las desviaciones controlables.
- La asignación de responsabilidad, etc.

Otro pronunciamiento profesional es el que proporciona la *American Accounting Association* (1972, en Fernández 1993), a través de su Comité de Contabilidad de Gestión. Los objetivos que establece este pronunciamiento pueden resumirse de esta manera:

_ La contabilidad de gestión debería relacionarse con las funciones de planificación llevadas a cabo por los directivos:

- identificando los objetivos,
 - planificando y midiendo el flujo óptimo de los recursos,

_ La contabilidad de gestión debería relacionarse con los problemas de las diferentes áreas de la organización, a saber:

- relacionando la estructura de la empresa con sus objetivos,
- instalando y manteniendo un sistema efectivo de información y de comunicación,
- midiendo el uso o utilización de los recursos existentes, descubriendo los resultados excepcionales, e identificando las causas de dichas excepciones,

_ La contabilidad de gestión debería relacionarse con la función de control, a saber:

- determinando las características económicas de las áreas que son significativas o que tienen una importancia en cuanto a la consecución de los objetivos,
- contribuyendo a que los miembros de la organización se sientan motivados en la consecución de sus objetivos, a través de la comunicación de sus objetivos, y mediante la comunicación y presentación de información sobre los resultados alcanzados en relación con los objetivos,
- resaltando, en la medida de los resultados las incongruencias de objetivos para cada área de responsabilidad,

_ La contabilidad de gestión debería relacionarse con el sistema operativo de gestión, por funciones, productos, proyectos o cualquier otra segmentación de las operaciones, lo que significa:

- medir los costos e ingresos relevantes de los inputs o realizando medidas estadísticas de los outputs.
- Comunicar apropiadamente los datos, de contenido esencialmente económico, a los usuarios en tiempo real.

4.6.1 Análisis de los pronunciamientos profesionales

Los pronunciamientos de organismos profesionales presentados, de diferentes continentes y diferentes momentos temporales, reflejan aspectos específicos que involucran el factor humano y su comportamiento.

En el concepto originario de la asociación española se interpreta, claramente, la referencia a la captación y a la racionalización de la circulación interna, como aspectos cognitivos del ser humano y más adelante, también incluyen otros comportamientos, específicamente, la referencia al factor humano y la relación de causalidad en las desviaciones controlables.

En el caso del pronunciamiento técnico de Estados Unidos, la función de la contabilidad de gestión referida a facilitar el logro de los objetivos, estaría incluyendo en forma subyacente la necesidad de influir las conductas humanas. También está presente la motivación.

En este sentido, Blanco y Gago (1993) señalan que, estos aspectos son de mayor interés en algunas corrientes psicológicas de investigación de los comportamientos, las cuales estudian a los sistemas contables y analizan las ventajas de la participación de los individuos, con la finalidad de motivarlos hacia una maximización conjunta de las dimensiones de la organización técnica, social, informativa, decisoria, en busca del éxito.

4.7. Contabilidad de Gestión del Comportamiento²²

Los estudios de comportamiento son reconocidos como una dimensión posible en la teoría de la contabilidad de gestión.

Asimismo, también existe consenso acerca de la finalidad comportamental de la contabilidad. Esta evolución permite describir aportes de literatura que proponen una definición específica de la contabilidad de gestión del comportamiento.

Belkaoui (2002):

The concept of “behavioral management accounting” as the study of the behaviors and behavioral contexts created by the production of management accounting information to be used by internal decision makers. Knowledge and appreciation of these behaviors and behavioral contexts contribute to the success and efficiency of management accounting in serving the goals of the firm. (Belakoui. 2002, prefacio)

El concepto de “contabilidad de gestión del comportamiento” es el estudio del comportamiento y su contexto creados por la producción de información de contabilidad de gestión para ser utilizada por los tomadores de decisiones internas. El conocimiento y la apreciación de estos comportamientos y contextos de comportamientos contribuyen al éxito y la eficiencia de la contabilidad de gestión al servir a los objetivos de la empresa (traducción propia).

Belkaoui (2002) reflexiona acerca del objetivo explícito de la contabilidad de gestión, que consiste en: afectar el comportamiento de los individuos en una dirección deseable. Para lograr este propósito, la contabilidad gerencial o de gestión, debe adaptarse a las diferentes características que forman parte de la estructura cognitiva de las personas dentro de una organización, las cuales afectan su desempeño.

Por su parte, Caplan (1992) considera que la contabilidad de gestión es esencialmente un proceso conductual. En su trabajo, cuestiona a la literatura muy común de encontrar, que considera que el objetivo principal de la contabilidad de gestión es proporcionar datos que

²² En ámbito internacional se conoce como Behavioral Management Accounting.

sean útiles para la toma de decisiones gerenciales. Opina que, esa definición es demasiado general y se debería ser más específico.

Un sistema de contabilidad de gestión eficaz debería proporcionar información que: a) ayude a gerentes y empleados de la organización a identificar aquellos cursos de acción que son de mayor interés, b) aliente a las personas adecuadas a seleccionar e implementar los cursos de acción deseados organizacionalmente. Por lo tanto, los contadores de gestión, no solo deben tener conocimiento de presupuestos, costos y de sistemas contables, también deben tener comprensión adecuada del comportamiento y la motivación humana. (Caplan, 1992)

Caplan (1992), con relación al objetivo principal de la contabilidad de gestión, en su propuesta considera que es proporcionar a las personas la información que necesitan para tomar decisiones organizacionalmente deseables y motivar para permitir que estas personas tomen las decisiones. Para el logro de esas decisiones de gestión eficaces, propone cinco pasos; luego, explica el rol de la contabilidad de gestión en cada una de esas cinco actividades, también, las implicancias de aspectos psicológicos de la mente del decisor.

- 1) Debe haber una meta o un conjunto de metas para la organización y en cada decisión, el que la toma, debe conocer su papel en términos del logro de las metas de su organización.
- 2) El tomador de decisión debe tener información relevante y suficiente para que su decisión sea consistente con el logro de las metas de la organización.
- 3) El tomador de decisión debe estar motivado para hacer organizacionalmente la decisión deseada. Significa que debe haber congruencia de metas entre los objetivos del individuo y los objetivos de la organización.
- 4) El tomador de decisiones debe poder comunicar los resultados de sus decisiones a otros miembros de la organización que necesitan implementar medidas como resultados de esas decisiones. Estas personas, también deben estar motivadas para tomar las medidas y acciones adecuadas. Nuevamente, el elemento motivador, es la congruencia de objetivos.
- 5) El tomador de decisiones debe recibir suficiente retroalimentación sobre los resultados de sus decisiones para que pueda tomar decisiones adicionales cuando sea necesario.

Una vez identificadas esas cinco áreas, se observa que la contabilidad de gestión tiene un rol importante en todas. Por ejemplo, en el punto 1) los presupuestos son una información contable esencial para establecer las metas organizacionales; en el punto 2) proporciona la información relevante en tiempo oportuno; y así sucesivamente.

Tanto la función de apoyo a la decisión, como la función de control del comportamiento de la contabilidad corporativa interna, son objeto de amplias actividades de investigación (Gillenkirch y Arnold, 2008).

En esa función de apoyo a la decisión, un objeto de consideración esencial, son las decisiones sobre el diseño de las figuras claves, los sistemas de control y los incentivos. Es decir, para Gillenkirch y Arnold (2008), el sistema de información gerencial de cualquier empresa no es únicamente una comunicación técnica, diseñado solo para permitir que los datos fluyan desde un punto en el sistema en la empresa u organización hacia otro punto; más bien, se pretende que los datos seleccionados y transmitidos sirven como entradas para procesos de decisión de gerentes y trabajadores y afectar su comportamiento.

Precisamente, es a través de este sistema que se informa a la alta dirección y se motiva niveles más bajos dentro de la organización (Birnberg y Nath, 1967).

4.8. Herramientas en la Contabilidad de Gestión del comportamiento: el presupuesto

Con relación a la utilización del presupuesto como herramienta para la puesta en acción de la estrategia, especialmente necesaria en las pymes, Herrscher (2013) señala dieciséis motivaciones, porque para las empresas medianas y para las pequeñas en especial, ante la incertidumbre, el presupuesto es más necesario que nunca.

En esta tesis se considera al presupuesto como una herramienta con especial aptitud para ser aplicada, desde una perspectiva comportamental, en pequeñas y medianas empresas. Esta perspectiva es tan significativa que no es pasada por alto en el trabajo de Montesinos Julve (1981), quien al referirse al presupuesto expresa:

El presupuesto es un buen ejemplo de modelo normativo encaminado a dirigir las actividades de una empresa en un determinado sentido: los responsables tendrán como estándares los valores en el consignado y su existencia supone un estímulo para que los

individuos actúen orientados hacia su consecución; sin embargo, será necesario conocer la psicología de estos individuos y del grupo para dirigir sus acciones precisamente en el sentido deseado, evitando consecuencias contrarias a los objetivos de la empresa (Montesinos Julve, 1981, p. 110).

Se muestra, a continuación, un resumen de las consideraciones de Herrscher (2013) y luego, en el próximo apartado, se reflexiona sobre algunas particularidades aplicables desde la perspectiva del comportamiento:

1. El presupuesto es un plan cuyo propósito no implica que sea de cumplimiento exhaustivo. Se intentará cumplir adaptándolo en cada circunstancia, a los diferentes vientos y mareas.
2. En el mundo hay dos clases de fenómenos, los programables y los emergentes. El tipo de presupuesto que se propone responde a las dos categorías. Es un programa, pero no es rígido, porque siempre existe la incertidumbre. Sirve para organizarse dentro de lo previsible y para adaptarse a los cambios imprevistos.
3. Se busca una herramienta diferente al antiguo presupuesto de tipo corsé. No se trata de poner una pauta cuantitativa como límite, el cual se expresaría como una variación permitida hasta tal porcentaje. No, la idea es permitir un cambio de rumbo, justificado en las premisas conceptuales del programa y las circunstancias lo justifiquen.
4. Esta cuarta premisa, primero diferencia cuestiones semánticas del lenguaje y sus significados, específicamente con la palabra estrategia, porque algunas veces la palabra estrategia se opone a la palabra programa. Para este caso, la estrategia es la prioridad y cuando se la quiere aplicar, se necesita del programa.
5. Todo lo expresado no solamente resulta aplicable a las Pymes, sino que es particularmente aplicable a las Pymes, las cuales son más débiles y necesitan mayor respaldo.
6. La función del presupuesto es cuantificar ciertas metas operativas y verificarse si son posibles y alcanzables financiera, económica, política y éticamente.
7. La comprobación de la fiabilidad, aunque pueda estar condicionada se acerca, explica Herrscher (2013, p.38), a la danza de la lluvia, “al igual que ésta, despierta en el grupo de personas involucradas la cohesión y la confianza al participar en un esfuerzo común cuyo éxito no es imposible”.

8. Esta herramienta constituye para las pymes, una demostración esencial en instituciones financieras a la hora de solicitar un crédito bancario, porque las proyecciones del presupuesto reflejan la aptitud de generar fondos.
9. Cuando se está armando un presupuesto, es el momento en que, las estrategias se ponen en acción, cobran vida. Incluso no siempre se trata de un plan estratégico delineado, expresa Herrscher (2013), sino que surgen en reuniones familiares o informales.
10. Hay cuatro preguntas imprescindibles, las cuales se deben responder en la implementación del presupuesto. Esas preguntas son qué, cuánto, cuando y quién.
11. Con todos los elementos que se detallan, el presupuesto permite organizar la gestión y resulta fundamental en las pymes, precisamente porque generalmente no tienen manuales. Aunque, esto es así, siempre y cuando no cambien las circunstancias.
12. El verdadero sentido del presupuesto se logra cuando existen diferencias entre lo presupuestado y la realidad. Porque, si se cumple estrictamente, pueden ser que se elaboró con pautas demasiado bajas, o, porque se lo confecciona luego de haberse ejecutado y esto sería un engaño. Las diferencias entre lo presupuestado y lo real, son la posibilidad de alertar las necesidades de cambios, debilidades o amenazas.
13. Como herramienta, el presupuesto es generadora de aprendizajes. Fundamentalmente en las pymes resulta muy útil, en especial porque enseña a trabajar en equipo. Requiere hablar entre los distintos integrantes, ya sea que estén en oficinas unos al lado de otros, o que estén en lugares distantes.
14. Para la gran empresa, el presupuesto y el control presupuestario es donde se juega la identidad como sistema.
15. Para las pymes muy especialmente, el presupuesto como herramienta, permite transformarse en un estilo de dirección. De un modelo casero, se puede lograr una dirección más profesional.
16. Un último tema, que no es agradable, pero existe y se debe contemplar, es la corrupción. La existencia del presupuesto no la impide, pero sí, la hace más difícil. Dos filtros son los que se usan, un ex ante, en la planificación de erogaciones y sus conceptos, la otra es ex post, al realizar el control y verificación de los desvíos.

4.8.1 Reflexiones sobre el presupuesto en pequeñas y medianas empresas

Con relación a esta tesis, todas las consideraciones presentadas en el apartado anterior se las evalúa importantes para motivar a las pymes, en concordancia con su autor, pero, además

tal como se expresa en el segundo párrafo, tiene posibilidades de ser una herramienta que contemple, especialmente, los efectos en el comportamiento.

Algunas reflexiones como propuesta de esta investigación:

- a) La consigna clara que no se trata de cumplimiento exhaustivo y que se adapta a las circunstancias, tiene aptitud de predisponer mejores actitudes.
- b) Otro ejemplo, consignas claras respecto al lenguaje, mejoran la comprensión y precisamente permite enfrentar la incertidumbre con herramientas contables.
- c) Con relación a la consigna de metas operativas alcanzables desde diferentes puntos de vistas, para este estudio, muy especialmente se enfatiza que las metas que se contemplen para ser alcanzables, deberían constituirse en plena armonía como metas de la organización y de sus integrantes. Este aspecto especialmente, es influenciado por el comportamiento individual del directivo, ya que es él quien toma las decisiones finales. Actitudes de cooperación, pueden tener consecuencias muy diferentes a sesgos de aversión a los cambios, por ejemplo, o sesgos de status quo que implicaría subvaloración a las sugerencias de integrantes de niveles inferiores.
- d) La cohesión del grupo y la confianza de que todos participan de un esfuerzo común, es sin dudas un logro posible en la medida que el directivo o gerente que toma las decisiones es un individuo que tiene actitudes para promover la acción de las personas, en concordancia con las sugerencias de Anthony (1976), antes citado.
- e) Para el caso en que Herrscher (2013) se refiere a las estrategias, las cuales en muchas oportunidades surgen en reuniones familiares o informales de las pymes, esto debiera ser un semáforo en amarillo para avanzar con precaución, el gerente o directivo al tomar decisiones con relación al presupuesto como plan en acción, porque tal como señala la literatura de Wibbeke y Lachmann (2020), hay fenómenos cognitivos que influyen, incluidos los sesgos y heurísticas.
- f) Como última reflexión sobre las consideraciones propuestas, la perspectiva ética es un aspecto de los comportamientos en la toma de decisiones y cuando la información contable es el presupuesto, esta perspectiva también está presente.

A manera de síntesis, se comparte las reflexiones de Mallo y Rocafort (2014), quienes comentan que la tarea de transformar la información contable en gestión a través de la decisión,

necesita conocimientos de teoría y de instrumentos de gestión, pero, es preciso diferenciar los instrumentos de los fines.

En este sentido, Herrscher (1992) explica con mucha didáctica la manera en que el presupuesto se erige como un instrumento para el comportamiento dentro de la empresa, además del uso para planeamiento y control.

También influye la comunicación, la cual cumple dos objetivos: uno es informar y el otro es motivar. El objetivo de informar implica transferir conocimiento, pero, si además de transferir el conocimiento se quiere influir en la conducta, para lograr que esa persona actúe de determinada manera, es preciso agregar un ingrediente más, la motivación.

Por eso, cuando se habla de presupuesto además de ser una herramienta en la planeación, es esencial para el control de gestión; es también, un documento de comunicación dentro de la empresa con un contenido para la motivación. No obstante, la cuestión esencial con relación al rol que como individuo se ejerce en la empresa es distinguir si, se está recibiendo información para ser influenciado o en carácter de gerente/directivo ser quien hace uso de esa información para influenciar y motivar.

4.9. Otras herramientas en la contabilidad de gestión del comportamiento

Otro instrumento que forma parte del campo de actuación de reportes contables para la gestión y aplicable en las organizaciones del siglo veintiuno, es el cuadro de mando integral. El mismo, también tiene posibilidades de incluir indicadores y medidas, especialmente, desde la perspectiva del comportamiento.

En un trabajo realizado por Dopico, Guzmán, y Agra, (1999) se considera que, el estudio y conocimiento de la cultura empresarial y sus componentes es un paso previo para el desarrollo del sistema informativo en la empresa moderna.

En la literatura mencionada en el punto anterior se presentan argumentos explicativos para la aplicación de la perspectiva del comportamiento en el diseño de los sistemas de información de gestión, por ejemplo, plantean que los individuos se esfuerzan para realizar las tareas, pero, ese esfuerzo está relacionado con el rendimiento; al mismo tiempo, el rendimiento es un claro reflejo de los incentivos y todo esto es posible cuando se permite confluir las metas

individuales con las colectivas. Por eso, justifican la necesidad de considerar la cultura de la organización en el diseño del sistema contable de gestión.

Ahora bien, este diseño se sitúa en el marco más general del diseño del sistema de información de gestión y supone una estructura de información que implica y, por tanto, representa, una asunción por parte del diseñador del estilo cognitivo del decisor, sobre su comportamiento, conocimientos, experiencias y valores, implicando una relación entre el sistema y la personalidad de los que diseñan, mantienen y usan. (Dopico, Guzmán, y Agra, 1999, p. 82)

Otra consideración que plantean en este trabajo sobre el cuadro de mando integral es que, el sistema de información no es neutral desde su propio origen ni tampoco en su utilización. Existen sistemas más rígidos que dan poca discreción a los decisores y sistemas más flexibles que estimulan a quien toma las decisiones a experimentar e innovar.

En este sentido, el logro de la competitividad de la organización requiere que el sistema de información brinde medidas e indicadores que debieran ser múltiples, frecuentes, relevantes y oportunas, por lo tanto, el sistema de información de gestión requiere ser multidimensional, multicriterio y para cubrir objetivos de diferentes usuarios.

Es preciso señalar que, Dopico et. al. (1999), se refieren a un modelo integrador que no sea solo una lista de indicadores, sino que, debiera plantearse de cara a la predicción y con características de flexibilidad para enfrentar mediante aprendizaje a la incertidumbre, porque la contabilidad no solo tiene que dar cuenta de estrategia, estructura y procesos operativos, sino que también le corresponde contemplar aspectos sociales y psicológicos que permitan gestionar en entornos complejos y variables, en los que se sitúan las decisiones y los mapas cognitivos que proveen y permiten la interpretación de los estados y el entorno.

En resumen, debido a la insuficiencia que resulta de solo considerar indicadores financieros, la incorporación de medidas no financieras en el cuadro de mando integral, se plantea como un desafío también recomendado por otros especialistas, entre ellos sus autores principales.

4.10. Enfoques teóricos en los estudios contables del comportamiento y toma de decisiones

En contabilidad, la relación entre comportamientos y toma de decisiones es posible de ser estudiada con diferentes enfoques científicos.

El trabajo de Zeff (1985) es una descripción sobre la evolución de teoría de la contabilidad y de la investigación empírica. Incluye el enfoque de utilidad para la toma de decisiones y menciona un tipo de investigación empírica, la del comportamiento.

Se origina en la década del cincuenta, relata Zeff (1985), aunque su prominencia recién se produce en la década del sesenta. Es así que, Mattessich (2000) también evalúa que en esa década se produjeron los primeros pasos hacia una investigación empírica más rigurosa en comportamientos, siendo continuada en décadas posteriores.

Uno de los factores del crecimiento de la investigación empírica es a partir de las preguntas que los estudiosos comenzaron a formularse acerca del comportamiento, en cuanto a decisiones de los usuarios de la información contable. Estas preguntas las relata Zeff (1985, p.33) “¿cómo se emplea actualmente la información financiera en la toma de decisiones? ¿qué tipo de modelo decisorio adoptan en la actualidad los distintos usuarios?”

En su trabajo, Cañibano y Gonzalo (1997) describen el programa de investigación económica, desde la perspectiva de la utilidad para el decisor o usuario individual. Consideran que, este puede concebirse como un subprograma de investigación que admite investigaciones positivas y normativas e incluye al menos tres ramas posibles: el enfoque de las reglas de decisión, los planteamientos conductistas y el procesamiento humano de la información.

La irrupción de una corriente muy fuerte de planteamientos interdisciplinarios referentes al comportamiento humano (que, por estudiar la conducta, se les ha denominado conductistas), los cuales propugnaban la toma en consideración de tesis procedentes de otras ciencias humanas (psicología) o sociales (sociología), dentro de la investigación contable, hizo que surgiera, ya en los años sesenta, un planteamiento netamente conductista, lo que suponía introducir en el contexto de decisión las variables de comportamiento del decisor como sujeto de preferencias individuales y sociales, de manera que el objetivo de la investigación fuera comprender, explicar y predecir el

comportamiento humano en un contexto relacionado con la información contable. (Cañibano y Gonzalo, 1997, p.76)

El enfoque conductista es uno de los enfoques posibles para el estudio de los problemas centrales de la Contabilidad. En su tesis doctoral, Wirth (2001) describe los siguientes enfoques: económico, matemático y formalizador, conductista y comunicacional, y en último término, el enfoque político. Esa distinción en cinco enfoques, los reafirma también García Casella (2001 en Wirth 2001, Prefacio).

Por su parte opina Wirth (2001, p.106): “Es un área de características interdisciplinarias, cuyo principal objetivo es mejorar los procesos de toma de decisiones en contabilidad – tanto Patrimonial, como Gerencial”.

Además, plantea para el enfoque conductista y comunicacional un desarrollo, principalmente, a partir del trabajo de Simon del año 1964, con énfasis en la toma de decisiones que realizan las personas dentro de una organización en función de la información que disponen y conductas que son limitadamente racional. Generalmente, son investigaciones cuyos supuestos dominantes siguen los lineamientos de la corriente principal de investigación contable, lo que implica realismo científico, explicaciones hipotético deductivas, métodos cuantitativos para la recolección y análisis de datos, y presunción de racionalidad de medios y fines.

Asimismo, Scavone (2002a) considera que, la relación entre la Contabilidad y la toma de decisiones domina la investigación contable contemporánea, suministra información a los decisores dentro de la organización para usarla en la operación, en el financiamiento, en la evaluación de gestión y otros usos.

Se comparte con Belkaoui (1981) la afirmación respecto a que, una técnica o procedimiento debiera evaluarse en relación con el comportamiento que provoca en los usuarios ya que, la Contabilidad requiere del conocimiento y comprensión de la naturaleza humana, de los procesos de toma de decisiones, de los factores que influyen, pero, no debiera ser la única manera de evaluación (Scavone, 2002a).

También García (2018) analiza la investigación conductual a partir de Belkaoui (1981). Ella expresa que, los estudios basados en el enfoque de utilidad para la toma de decisiones según Belkaoui, se centran en tres áreas: la primera relata la provisión de información para los modelos de decisión, la segunda se focaliza en determinar la reacción de los mercados a la información contable y la tercera área, examina la reacción de los usuarios a la información contable y se asocia con un enfoque conductual de la contabilidad administrativa. Esta asociación la ejemplifica con los trabajos de Birnberg y Nath (1967); Bruns, (1968); y Hofstedt y Kinard (1970).

Otro enfoque o tendencia conductual es identificada, la cual surge durante los años setenta, sobre todo en Gran Bretaña en publicaciones en las revistas *Accounting, Organization and Society*, y *Critical Perspective*, y luego, una década más tarde en Norteamérica y la Europa continental. Esta perspectiva está asociada con aspectos sociales, organizacionales y críticos de la contabilidad. Una parte de esta tendencia puede relacionarse con la contabilidad de costos y la contabilidad de gestión. (Mattessich, 2000).

Es así que, Hopwood (1987), quien tiene un rol decisivo en la creación de la revista (ya mencionada en el párrafo anterior y en capítulos anteriores), *Accounting, Organization and Society*, resalta la necesidad del cambio contable porque las ideas existen en cuánto a las mejores prácticas de costos, planificación, buenas prácticas de gestión de la información, etc.; y también intentos para desentrañar las características de la buena dirección. Ambas concepciones, económicas y cognitivas de la toma de decisiones y su racionalidad, están relacionadas con el concreto contable.

En otro de sus trabajos, Hopwood (1974) manifiesta que el enfoque del comportamiento utiliza técnicas de ciencias cuyo objeto es el estudio de naturaleza humana, sus procesos decisorios y los factores que influyen en esas decisiones.

Asimismo, Chua (1986) en su propuesta acerca de los supuestos ontológicos y metodológicos de la investigación contable en la cual afirma la tesis de la existencia de un conjunto dominante de suposiciones; en relación al comportamiento identifica tres posibles enfoques. El primero, lo llama la contabilidad del comportamiento total, dominado por la metodología tradicional, la cual se encuentra más en América.

Esta corriente es la principal, afirma Chua (1986) y se sustenta en el supuesto que el comportamiento humano tiene propósito, así, aunque exista una racionalidad limitada, (Simon 1976), las personas son siempre racionales, por lo cual el objetivo es anterior a los medios.

Las dos restantes perspectivas, Chua (1986) las ubica sobre todo en los contables preparados en Gran Bretaña, quienes tienen una mirada crítica.

Asimismo, Chua (1986 p. 612) menciona las limitaciones de la corriente principal y luego, presenta una tendencia de investigación que avanza más allá de la noción de Simon del año 1976. Evalúa como un aflojamiento del supuesto de racionalidad que se acompaña con un nuevo conjunto de metáforas (“*This loosening of the rationaly asumption*”).

Por su parte, Mattessich (2000) afirma que, son los teóricos críticos el mayor contrapeso a la metodología de la teoría positiva de la contabilidad.

Una de las causas según Laughlin (1987)²³, es que, el positivismo no ha logrado una comprensión adecuada de la práctica contable en lo que respecta a los sistemas contables en las organizaciones. Y esto también es resaltado por Canetti (2007), quien comenta que los seguidores de Laughlin han mejorado la comprensión de la contabilidad gerencial, a partir de la aplicación de la teoría crítica en contextos organizacionales.

Es preciso señalar que, Herbert Simon con su obra provoca mucha influencia, muy significativa. Se debe a la originalidad de los temas, por ejemplo, la racionalidad limitada, teoría de las decisiones, acción colectiva, comportamiento individual. Una primacía sobre todo por el logro de incorporar una reflexión filosófica en el campo tan pragmático como la teoría de la firma y la eficiencia organizacional. (Gallego, 2007).

En otras palabras, Herbert Simon es un teórico cuyos estudios han sido muy profundos sobre la racionalidad humana y su efecto en la toma de decisiones. Con su tesis, ha demostrado científicamente, que esta capacidad de pensamiento lógico, la racionalidad, tiene sus limitaciones.

²³ Laughlin (1987) defiende un enfoque metodológico que se deriva de la escuela filosófica de pensamiento alemana, llamada teoría crítica, en especial Habermas, con énfasis en los aspectos sociales de los sistemas contables.

Los límites de la racionalidad derivan de la incapacidad de la mente humana para influir en cada decisión particular todos los aspectos del valor, conocimiento y comportamiento que serían relevantes. El patrón de elección humana está a menudo más cerca de un patrón de estímulo-respuesta que de una elección entre alternativas. La racionalidad humana opera, entonces, dentro de los límites de un entorno psicológico. Este entorno impone sobre el individuo como “supuestos” una selección de factores en los cuales debe basar sus decisiones. Sin embargo, se pueden controlar los mismos estímulos de la decisión, de modo que sirvan a fines más amplios y una secuencia de decisiones individuales se puede integrar en un plan bien concebido (Simon, 2011, p. 22).

Asimismo, luego de Simon, se incrementa un mayor desarrollo de las ciencias cognitivas, el cual produce una evolución en el enfoque conductista y sus supuestos.

Pérez y Ariza (2002), señalan que la diferencia significativa se refiere a la hipótesis que usan los conductistas acerca de una relación exacta, totalmente predecible, entre estímulo y respuesta. En cambio, para los cognitivistas no existe esa relación y por lo tanto, un mismo planteamiento, información contable en esta disciplina, no llevan necesariamente a diferentes individuos a la misma conclusión.

4.11. Enfoque cognitivo en contabilidad

La década del setenta fue el comienzo de la investigación de psicología cognitiva en contabilidad, conocida hoy como teoría de la decisión del comportamiento, modelo de lentes, captura de heurísticas y sesgos (Shield, 2009).

Este enfoque se apoya en teorías de las ciencias cognitivas, especialmente en la psicología cognitiva, como punto de observación²⁴.

²⁴ Martínez Freire (1992, p.448) explica: “Recordemos que las ciencias cognitivas constituyen un campo de investigación interdisciplinar cuyo tema central es el estudio de la cognición en seres humanos, máquinas y animales. Según ello tendremos distintas ciencias implicadas en el marco de la investigación y con papeles diferentes. Tendremos ciencias que ocupan el núcleo de la investigación, que son fundamentalmente la ciencia de la inteligencia artificial y la psicología cognitiva. Asimismo, tenemos ciencias instrumentales, que son básicamente la lógica, la informática, la neurociencia y la lingüística. Y finalmente tenemos la metaciencia correspondiente al campo general de investigación, que es la filosofía de la mente”

Estas ciencias consideran que, cualquier conocimiento es el fruto del procesamiento de información y tiene como ventaja “la capacidad integradora que presenta, al permitir considerar elementos pertenecientes a diferentes ámbitos”. (Pérez y Ariza, 2000, p.463)

Incluyen la psicología cognitiva, la lingüística y el estudio del procesamiento de la información por la mente humana; y la descripción de los sesgos y heurísticas más significativos en la toma de decisiones relacionadas con la contabilidad de gestión.

López Pérez (1999) considera que, con la metodología de las ciencias cognitivas se pueden lograr buenos resultados para el estudio del proceso de captación que se realiza en contabilidad, aunque, también sea necesario complementar con otros enfoques.

Por su parte, Birnberg, Luft, y Shields (2007, incluidos en Chapman, Hopwood and Shield, 2007)²⁵, manifiestan acerca de las Teorías de la Psicología en investigaciones de Contabilidad de Gestión, las que se diferencian en la forma de ser usadas. La Psicología es la ciencia de la mente (por ejemplo, actitudes, cognición, motivación) y del comportamiento humano (acciones, comunicaciones).

Además, es pertinente la diferenciación que resaltan de otras teorías de las ciencias sociales frecuentemente utilizadas en contabilidad de gestión que, también tienen como objetivo explicar y predecir comportamiento, pero, la psicología difiere de ellas al buscar enfocarse en lo individual en lugar de lo organizacional y del comportamiento social; también en fenómenos subjetivos tales como las representaciones mentales en lugar de fenómenos objetivos como los precios de mercado o el tamaño de la organización y la tecnología.

Entre las teorías tomadas de la psicología que han demostrado ser útiles en la investigación de contabilidad de gestión, se refieren a las que denominan Teorías de Psicología Cognitiva (“*Cognitive Psychology Theories*”). Estas teorías son usadas por la Contabilidad de Gestión desde los años 70. Cognición significa procesos y estados mentales. Los procesos incluyen:

²⁵ Capítulo 5 en el Handbook of Management Accounting Research-Vol.1 (2007), editado por Chapman, Hopwood and Shield.

- Atención, asignación de capacidad de procesamiento limitada a un estímulo, la información.
- Memoria, información como conocimiento en la memoria a largo plazo y recuperación del conocimiento a largo plazo para pensar.
- Procesos mentales: pensamiento de orden superior que incluye resolver problemas, razonar, juzgar, tomar decisiones.
- Procesos de aprendizajes. Construir nuevas ideas basados en el conocimiento presente y pasado.

Los estados mentales son: actitudes, creencias, conocimiento y preferencias. Las teorías de la psicología cognitiva, en su mayoría, asumen que la cognición es limitadamente racional y no racionalmente perfecta. Existen varias teorías de la cognición, entre ellas, los trabajos de Tversky y Kahneman (1974), Kahneman y Tversky (1979).

Las líneas de investigación que se destacan, desde la perspectiva conductual, en la investigación contable son varias. Entre ellas, Birnberg (2011) identifica a la posmoderna, la cual reúne literatura de psicología y ciencias económicas.

El proceso de decisión, entre otros elementos, puede ser influenciado por los llamados sesgos de decisión que, se explican a través de la Teoría Prospectiva propuesta por Kahneman y Tversky (1979). Las referencias de esos autores según Basel, et.al. (2017), fueron cada vez más utilizadas a partir de 1980, etapa que hoy se conoce como el programa de la heurística y los sesgos.

4.11.1 Variantes en el enfoque cognitivo

El enfoque cognitivo distingue una variante norteamericana y una europea, opina Salterio (2012). En el análisis de esta cuestión, se apoya para presentar su punto de vista, también en Simon.

Utiliza, como punto de partida, las posibles diferentes interpretaciones del trabajo del premio Nobel Herbert Simon y su concepto de racionalidad limitada de 1957. Explica que, la escuela de pensamiento de las heurísticas y sesgos (Tversky y Kahneman 1974) interpreta el concepto de racionalidad limitada como una teoría sobre la toma de decisiones subóptimas de

las personas, y esto, se produce porque existen limitaciones cognitivas que no les permiten incorporar todos los factores que influyen en una decisión.

Aunque las personas deseen resultados óptimos, existen heurísticas y sesgos que afectan.

Los investigadores del comportamiento en contabilidad, en su mayoría, conocen el programa de investigación de heurísticas y sesgos, incluso si se basan en psicología cognitiva. Y consideran que, las heurísticas y sesgos debieran reconocerse ex ante, para incorporarlas al modelo que pueda ayudar a los humanos a hacer decisiones más óptimas, sobre todo los investigadores en Estados Unidos.

En cambio, la mirada de los círculos de psicología europeos hacia la obra de Simon, versión de 1957, es diferente; considera que las personas racionales, aunque limitadas, desarrollan heurísticas que pueden ayudarlos en la toma de decisiones mejores, en entornos específicos en un mundo incierto en el que no se pueden anticipar los resultados (Salterio, 2012).

En sus propios trabajos de investigación, Salterio (2012), relata que en el año dos mil (2000), se acercaba a la mirada norteamericana, en cambio en dos mil dos (2002), se alinea con la mirada europea.

A manera de comentario, luego de haber recibido su Premio Nobel de Economía en dos mil dos (2002), el Profesor Daniel Kahneman hace nuevos aportes significativos.

En el trabajo conjunto con otros autores, Kahneman, Lovallo y Sibony, (2011), amplía las aplicaciones de la teoría y, por lo tanto, amplía el punto de apoyo que puede usar la contabilidad en el enfoque cognitivo. Presentan herramientas adecuadas para que, los ejecutivos, gerentes, directivos, construyan procesos de decisión cuando utilizan la información que, reduzcan el efecto de los sesgos y al hacerlo, aumente la calidad de sus decisiones.

A manera de síntesis, el enfoque cognitivo en contabilidad, el cual implica una mirada de las heurísticas y de los sesgos al momento de considerar la información contable para tomar las decisiones en un mundo incierto, se alinea con la presente investigación.

4.12. Propuesta de un modelo en la toma de decisiones que incluye perspectiva cognitiva

La perspectiva cognitiva en la toma de decisiones es presentada por Belkaoui (2002) con un desarrollo deductivo, partiendo desde la dimensión comportamental de la contabilidad de gestión. Define los tres aspectos del comportamiento que considera más influyentes, para luego, hacer avances en las perspectivas o modelos en la toma de decisiones y presenta cinco modelos. Entre esos cinco modelos, visiones o perspectivas, está la visión de las diferencias individuales, el cual define como la perspectiva cognitiva. Esta perspectiva es una de esos cinco modelos propuestos. Asimismo, el autor claramente demuestra su posición al plantear que, la contabilidad de gestión, tiene como objetivo explícito afectar el comportamiento de los individuos en una dirección deseable.

La descripción del proceso deductivo, de Belkaoui (2002), que deriva en los modelos es la siguiente: comienza con la afirmación que la contabilidad de gestión necesita adaptarse a las diferentes estructuras cognitivas de los individuos en la organización, ya que, esas estructuras afectan en sus desempeños. Propone de manera sistematizada la existencia de tres aspectos o factores con mayor influencia en la contabilidad de gestión, aunque, puedan existir otros posibles:

- (1) la percepción, por parte del individuo, de cuál debería ser el objetivo o la función objetivo de la empresa,
- (2) los diversos factores que pueden motivar al individuo a obtener el objetivo,
- (3) el modelo de toma de decisiones más relevante para la participación en contextos particulares y más preferidos por el individuo.

Es coherente a los fines de esta tesis que, la expresión individuo, es asimilable al usuario individual de la información contable para la toma de decisiones.

Las decisiones de este usuario, las encasilla Belkaoui (2002), en posibles modelos o perspectivas que existen en la literatura especializada. Considera cinco perspectivas principales:

- a) el punto de vista del administrador racional,
- b) el punto de vista orientado al proceso satisfactorio,
- c) la visión de los procedimientos organizacionales,

- d) la visión política, y
- e) el punto de vista de las diferencias individuales.

En opinión de Belkaoui (2002), abordar los problemas desde cada una de esas perspectivas, lleva a tener diferentes percepciones y comprensión de los sucesos, provocando diferentes demandas hacia el servicio de la contabilidad de gestión.

Incluso, comenta Belkaoui (2002), de qué manera la aplicación de cada una de estas perspectivas tiene consecuencias muy disímiles; entonces hace mención a un análisis realizado por el teórico G.T. Allison aplicado en una situación global icónica en la historia. Se refiere a la crisis de los misiles en Cuba y evalúa este ejemplo, como una manera excelente para mostrar las diferencias de perspectivas.

Finalmente, el punto de vista de las diferencias individuales, es específicamente la perspectiva desde la psicología cognitiva. Este punto de vista sostiene que, los individuos tienen estilos de toma de decisiones apropiados para algunos casos y menos apropiados para otros (Belkaoui, 2002).

El reconocimiento en psicología del concepto de cognición implica, considerarlo un constructo hipotético, para explicar el proceso de mediación entre estímulos y respuestas. Para estudiar el estilo de cognición considera la posibilidad de cinco enfoques: autoritarismo, dogmatismo, complejidad cognitiva, complejo integrador y dependencia del campo.

Es preciso señalar que, esta cuestión que evalúa Belkaoui como estilos de toma de decisiones que algunas veces son más apropiados y otras veces, menos apropiados, estaría directamente relacionados con los procesos mentales del sistema 1 y del sistema 2 identificados por Kahneman (2003). En el capítulo sexto de este trabajo, se profundiza en estos procesos, los cuales son parte del sustento teórico fundamental en esta tesis, para explicar las conductas del usuario individual, en la toma de decisiones en base a información contable.

4.13. Contribución del capítulo al logro de objetivos

Las decisiones metodológicas que inducen a la estrategia del desarrollo en este trabajo se explican en el primer capítulo de la introducción. Asimismo, se reitera que, debido a las

particularidades de este estudio interdisciplinario, cada capítulo contribuye en parte, para al logro de un objetivo o de más de un objetivo.

Este capítulo cuatro, resulta de significativa importancia por su contenido y profundidad, a partir de descripciones en teoría general de la contabilidad, teoría del segmento de la contabilidad de gestión y teoría de la contabilidad de gestión del comportamiento, para contribuir parcialmente en:

- a) confirmar las tres primeras hipótesis,
- b) lograr la consecución de tres de los objetivos específicos planteados: el primero, el segundo y el cuarto.

No incluye el análisis de la hipótesis cuarta, “la perspectiva ética influencia la toma de decisiones relacionadas con las estrategias organizacionales y su información contable”. En el capítulo siguiente, número cinco, se harán las reflexiones sobre la ética; esperando contribuir al objetivo de hacer recomendaciones de un modelo que considere esta perspectiva.

Sintéticamente, con relación al primer objetivo existen demostraciones de los efectos del comportamiento en la toma de decisiones relacionadas con información contable, proceso que se inicia desde la captación, que es un proceso cognitivo y está afectado por la concepción de racionalidad; se enfatiza en las explicaciones de la vertiente cognitivista, la cual cuestiona a los conductistas porque ellos, los conductistas, consideran el proceso entre estímulos y respuestas como algo predecible.

En cambio, la racionalidad del Sistema 1 y Sistema 2, originada en teorías de la psicología, dan respuesta a las características del comportamiento en la toma de decisiones contables.

Por lo tanto, la concepción de la corriente positivista en contabilidad, la cual se sustenta en la afirmación que el comportamiento humano siempre tiene propósito y aunque la racionalidad sea limitada, las personas son siempre racionales; es transformado por los estudios desde el enfoque cognitivo.

Asimismo, los estudios de este enfoque cognitivo en contabilidad demuestran la existencia de sesgos y de heurísticas en la toma de decisiones e incluso, la vertiente europea,

demuestra acerca de las posibilidades de heurísticas positivas que contribuyan en el proceso de decisiones y, por lo tanto, promueven la idea de que los fenómenos de la conducta que se apartan de la racionalidad clásica no siempre son ineficaces, porque las personas pueden alcanzar un desarrollo sistemático de conductas guiadas por reglas de razonamiento intuitivo mejoradas.

La contribución al segundo objetivo consta en las descripciones de teoría de contabilidad gerencial, en la cual surge el rol de la interpretación como un elemento en el proceso contable que, está íntimamente relacionado con el lenguaje, y es una de las causas que dan origen a la famosa metáfora: la contabilidad es un lenguaje. El capítulo cinco completa este objetivo referido a la comunicación, la interpretación y comprensión del lenguaje.

Finalmente, la contribución al cuarto objetivo de hacer un aporte a la Contabilidad Gerencial en el marco de la Teoría General de Contabilidad, se sustenta en el objeto formal de la contabilidad, el cual se considera que es la realidad económica y social de los entes privados y públicos, tanto cualitativo como cuantitativo, para intervenir, interpretar, comprender y predecir.

Esa realidad económica y social siglo veintiuno, posterior a la pandemia del covid19, caracterizada por un nivel de incertidumbre muy alto, requiere una teoría integradora de personas y organizaciones cuya racionalidad implica procesos cognitivos diversos, aspecto central en la contabilidad del comportamiento. Asimismo, también se proponen en este capítulo cuatro, las cuestiones específicas de comportamiento a incluirse en herramientas contables con posibilidades de proyección, como son el presupuesto y el cuadro de mando integral.

5. Comunicación del mensaje contable: interpretación y comprensión del lenguaje

Se reafirma lo ya expresado en capítulos anteriores respecto al conocimiento que se pretende construir sobre el objeto de estudio, el cual está asociado necesariamente con el comportamiento e implica describir actitudes y conductas propias del usuario individual de la información contable interna en la toma de decisiones.

También en capítulos anteriores, como parte del proceso de la tesis, se han descripto los avances en investigaciones desde el inicio de esta perspectiva contable, sus diversificaciones y se incursiona en la teoría de la contabilidad de gestión o gerencial, los supuestos de

comportamiento que la conforman y la influencia de estos supuestos en la toma de decisiones de las organizaciones, especialmente en las pequeñas y medianas empresas.

Con relación al contenido teórico de la contabilidad de gestión se incluyó la conceptualización de algunos comportamientos que participan en la toma de decisiones, los cuales se encuentran incorporados en la teoría contable, en especial en el segmento de la contabilidad gerencial o de gestión, pero, aún queda pendiente en el desarrollo de esta tesis la profundización en otras teorías, además de la contable, que dan explicaciones a las actitudes, comportamientos, al proceso de interpretación y comprensión del lenguaje contable; y a la perspectiva ética.

Entonces, en este capítulo se describe y analiza uno de esos factores: la influencia de la interpretación y comprensión de la información contable.

El núcleo de esta investigación se enfoca en la toma de decisiones que realiza el gerente o directivo en una pyme, cuando tiene como sustento la información contable y, en esa acción, también intervienen otros factores que son propios de las conductas en las personas humanas; por lo tanto, no son cuantificables.

5.1. Proceso contable y toma de decisiones

Por su parte, Scavone (2017b, p.97, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores) se refiere a la contabilidad en su proceso de comunicar la información y expresa que, la contabilidad en ese proceso avanza como medio para influir en la toma de decisiones de quien sea el usuario. Entonces, por un lado, participa quien elabora la información y por el otro lado, quien recibe esa información y reacciona a la misma, “por lo que las ciencias de la conducta dan soporte a este enfoque que se orienta a identificar las regularidades subyacentes en el comportamiento humano y en sus reacciones frente a la información contable”.

Es preciso señalar que existe una comunidad de investigadores que buscan estudiar la relación entre contabilidad y comportamiento humano a través de abordajes de teorías de psicología, especialmente psicología cognitiva. Las características de las actitudes en condiciones de riesgo e incertidumbre se las explicará especialmente desde teorías de la psicología cognitiva que consideran los sesgos y heurísticas en la toma de decisiones.

Para profundizar la influencia de la interpretación y la comprensión del lenguaje contable se tomará desde desarrollos teóricos contables ya existentes, y también, se incursionará en la hermenéutica, como punto de apoyo para avances en el conocimiento contable. En ambos casos, serán teorías consideradas innovadoras en el pensamiento positivista dominante en la década de los años sesenta y setenta del siglo veinte, las que en el siglo veintiuno son consideradas con una visión renovada. Este cambio de visión avala el enfoque teórico en esta tesis.

Una evidencia del cambio de visión académica se presenta en el apartado siguiente, el cuál reconoce el carácter social y cultural de la contabilidad. Asimismo, se describe en este párrafo, en forma breve, los cambios en la investigación contable a partir de esa consideración como ciencia social y cultural, cuya consecuencia en relación a esta tesis, es constituirse como parte del cimiento conceptual. Luego se desarrollará la dimensión de la contabilidad como lenguaje.

5.2 Implicancias del carácter social y cultural de la contabilidad

El carácter social de la contabilidad se relaciona con la realidad que se busca representar. García Casella (2018, p.34) expresa: “En el caso de los investigadores de la ciencia social llamada contabilidad, el motivo positivo para investigar, es lograr construir una imagen de la realidad de la actividad humana en sociedad, llamada contabilidad, en todo lo que rodea al sujeto investigador.”

Asimismo, la afirmación que la contabilidad es una ciencia, factual, cultural y aplicada, se reitera en García Casella (2012), (1997), y en otros trabajos también. Fundamenta el carácter de ciencia en base al filósofo Mario Bunge y explica el porqué de factual, el porqué de cultural o social y la condición que la hace ciencia aplicada. Es factual, porque se ocupa de hechos humanos y de la naturaleza, y por lo tanto, no es ciencia formal. Entre las ciencias naturales y culturales o sociales, es cultural; y de la clasificación entre ciencia pura o ciencia aplicada, la contabilidad no tiene un fin puramente cognitivo, por eso es ciencia aplicada.

En otro trabajo el Profesor García Casella aporta algunas reflexiones que reafirman el carácter social de la contabilidad, por ejemplo, explica qué significa el concepto de teoría para

todas las ciencias, las naturales y las sociales, entre las sociales expresa García Casella (2015), se encuentra la Contabilidad.

La importancia que implica la consideración de ese carácter social presente en la contabilidad, se confirma en estas expresiones: “El carácter de persona de los participantes en la tarea contable hace necesario avanzar en aspectos relativos al ser humano en sociedad lejos del hipotético “hombre económico”, ficción lamentable que trocha las relaciones humanas.” (García Casella, 2015, p.27)

En la actualidad, opina Pahlen Acuña, Campo y Sosisky (2012, p.14) existen autores que, “al definir Contabilidad, ponen énfasis en el entorno social y ubican la riqueza como un resultado de hechos, tanto económicos como sociales.” Otras afirmaciones de los autores se refieren a que los informes contables deben presentar la realidad con un lenguaje propio de la Contabilidad, la cual tiene un estatus epistemológico de tecnología social y este conocimiento contable, está en constante avance.

También Biondi (1996), reconoce la comprensión de verdades objetivas y verdades subjetivas en la investigación contable. En este trabajo, correspondiente al informe de un proyecto de investigación realizado en la Universidad de Buenos Aires con el objetivo de realizar sugerencias para la armonización contable en países del Mercosur, una de las integrantes del equipo de investigación, Rodríguez (1996 en Biondi 1996), revela que en contabilidad existen enfoques económicos de la disciplina, pero, que también existen enfoques más amplios que consideran que la teoría general también es aplicable para ámbitos no estrictamente económicos.

Por su parte Mejía Soto y Mendoza (2015) expresan que la contabilidad es una ciencia social que tiene autonomía e independencia. En su trabajo concluyen:

La contabilidad es la ciencia social aplicada que estudia la valoración cualitativa y cuantitativa de la circulación y existencia de la riqueza ambiental, social y económica que controlan las organizaciones, utilizando diversos métodos que le permiten cumplir su función de evaluar la gestión que la organización ejerce sobre la riqueza mencionada, con el fin de contribuir a la óptima acumulación, generación, distribución y sustentabilidad de la misma (Mejía Soto y Mendoza (2015, p.117).

El carácter social de la contabilidad no está dado por la responsabilidad social de la empresa, tema que hay que debatir, sino que se debe a la intervención de la praxis contable en la estructura de la sociedad misma, explica Gil (2013, p.16): “Se piensa y se hace contabilidad para intervenir en acciones sobre la realidad, para comprenderla, explicarla y predecirla, no solo en su contenido financiero, sino en su propia estructura social.”

Por su parte, Belkaoui (2002) plantea que el concepto y significado que se otorgue al término cultura tiene una directa relación con la contabilidad. La cultura es estudiada por la antropología y sigue siendo la base de la investigación antropológica, entonces, según la elección que se haga acerca del concepto de cultura en antropología, sugiere diferentes tópicos de investigación contable. Identifica cinco aspectos para concebir la contabilidad, partiendo de cinco alternativas del concepto de cultura, desarrollados por Smirich (1983).

En relación con esta tesis, las dos perspectivas culturales que resultan de interés, siguiendo la interpretación de Belkaoui (2002), son propuestas por la etnociencia de Goodenough y la antropología simbólica de Geertz. En el primer caso, la cultura puede verse como un sistema de cogniciones. Así, la mente humana genera cultura por medio de un número finito de reglas.

La aplicación de esta definición a la contabilidad sugiere que la contabilidad puede considerarse como un sistema de conocimiento que los miembros de cada cultura comparten en diversos grados e implica el análisis de la contabilidad como cognición. En el caso de la antropología simbólica de Geertz, cultura puede verse como un sistema de símbolos y significados compartidos. Aplicando esta definición a las sugerencias de investigación contable, la contabilidad puede verse como un patrón de discurso o lenguaje simbólico e implica el estudio de la contabilidad como lenguaje.

Este tipo de estudios contables, los explica Gaffikin (2016). Con un desarrollo histórico relata el origen de las investigaciones alternativas en contabilidad. El autor analiza la forma en que, la consideración del carácter social y cultural de la contabilidad, permite una ampliación en las perspectivas de su estudio y en los métodos de investigación; además, deriva en el trasfondo ontológico de los estudios de comportamiento y lenguaje en contabilidad. Ambos aspectos son centrales en esta tesis.

En consecuencia, las afirmaciones que anteceden ubican a esta investigación de tesis doctoral que se propone, en el campo social de la contabilidad, el cual se integra y complementa con los aspectos económicos, porque ambas dimensiones forman parte del objeto de estudio de la contabilidad.

5.2.1 Mirada histórica del carácter social en la contabilidad y su derivación ontológica

La mirada histórica se refiere a las ciencias sociales como estudios de aspectos de la sociedad humana. Durante muchos años, más de cien, los estudios sociales fueron influenciados por la corriente positivista. Estrechamente asociado con este pensamiento y con la intención de realizar estudios científicos, la aplicación de los métodos de las ciencias naturales para estudiar ciencias sociales se considera el apropiado. Originalmente, se incluía a la Sociología cuando se mencionaba ciencias sociales, pero, en un sentido más amplio otras disciplinas sociales han evolucionado y son parte también del grupo de ciencias sociales a las que se las enfocaba con método de ciencias naturales (Gaffikin, 2016).

Si bien, el método se lo denomina como método científico, se han promovido otras metodologías. La contabilidad es una disciplina relacionada con la sociedad humana y claramente es un sistema de pensamiento para ayudar a las personas humanas a tomar decisiones, por lo tanto, le resulta más apropiado una ontología constructorista social, más que una ontología realista para conceptualizar a la contabilidad.

Es cierto, expresa Gaffikin (2016), que la contabilidad es una disciplina que se ha sentido bien al ser considerada como una disciplina derivada de la economía, por lo tanto, con un rango inferior a ella. Como resultado, han dominado las metodologías positivistas o neo-empiristas.

En contabilidad, los últimos años de la década del sesenta varios factores influyeron para el gran cambio en la investigación, fundamentalmente los programas de doctorados, la formación en métodos cuantitativos, la disponibilidad de las bases de datos de los mercados de valores y estudios financiados por empresas, colaboran en el surgimiento de investigaciones contables tipificadas como investigaciones empíricas, que son un hito.

Al mismo tiempo, se producen cambios en las investigaciones en ciencias sociales y se produce una corriente de pensamiento que considera la epistemología científica positivista inapropiada para las ciencias sociales, porque involucran aspectos sociales y humanos y, por lo tanto, les resulta difícil de creer en una posibilidad de metodologías neutrales y objetivas.

Alternative methods were sought which had underlying ontological and epistemological positions different to the positivist programme that had dominated Western thinking for so long. There was a greater awareness that understanding the processes of knowledge required, in turn, an understanding of language and cultural and societal factors which had previously been disregarded in the process of theory development. (Gaffikin, 2016, p.110)

Se buscaron métodos alternativos, que tuvieran posiciones ontológicas y epistemológicas subyacentes diferentes al programa positivista que había dominado el pensamiento occidental durante tanto tiempo. Hubo una mayor conciencia acerca de que, la comprensión de los procesos de conocimiento requería, a su vez, una comprensión del lenguaje y también de los factores culturales y sociales que anteriormente se habían ignorado en el proceso de desarrollo de la teoría (traducción propia).

Si bien, la naturaleza social de la contabilidad fue reconocida ya en 1930, expresa Gaffikin (2016), la literatura de autores de la talla de Lowe, Thinker, Antony Hopwood, hacen aportes en la década del ochenta que han sido de mucha importancia. Es preciso recordar que, en 1963, Mautz argumenta en un artículo publicado en la revista *The Accounting Review* que la contabilidad cumple con los criterios de definición indicados para una ciencia social. La consideración del carácter social implica reflejar los supuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos de las ciencias sociales.

También Gray (2003) se refiere al carácter social de la contabilidad y la sustentabilidad. Es una cuestión central en las investigaciones en términos de lo que puede hacer la contabilidad por el mundo. Considera que, la teorización en las investigaciones contables se produce en niveles que varían entre el desequilibrio del desorden y el equilibrio del orden y reduccionismo científico, cuestión relacionada con los supuestos ontológicos.

El análisis de este tema, dice su autor, refiriéndose a la tesis sobre el desorden, los sistemas, y la sustentabilidad contable, debería poder responder preguntas acerca de los límites de la disciplina contabilidad. “Tales preguntas incluyen si la contabilidad debería restringirse de alguna forma, cómo tales restricciones pueden ser justificadas y donde debería ubicarse”. (Gray, 2003, p.152)

En todo su desarrollo, Gray (2003) se apoya en la teoría de sistemas y basado en ella, presenta un gráfico, en el cual muestra en círculos concéntricos los diferentes niveles conceptuales. Este esquema le permite abordar las diferentes realidades, lo cual utiliza para evidenciar la cuestión ontológica en contabilidad.

Considera que el enfoque tendría consecuencias sociales, porque cuanto más amplio son los límites en las investigaciones contables, el tema incluye más factores de estudio y es más compleja y difícil la tarea. Por el contrario, los límites estrechos permiten analizar menos factores, los modelos pueden ser más exactos, la teoría relacionada con la investigación puede derivarse en forma más precisa y el reduccionismo del método científico se aplica bien.

En cambio, cuando el tema es más amplio y complejo, la teoría es más rica pero menos precisa y la investigación será parcial, condicional y exploratoria. Todo esto se puede ver ejemplificado a través de preguntas de investigación, polarizadas en cada uno de esos dos extremos, amplias o reduccionistas.

La teoría de la agencia puede verse como precisa y enfocada en problemas acotados, la cual excluye el desorden. Cuánto menos precisión hay en el tema, más desorden tiene el problema, en consecuencia, requiere teorías más amplias.

Sin embargo, los grandes problemas al nivel de una meta teoría contable que involucran temas como la supervivencia del planeta, las consecuencias de un capitalismo despiadado, el hambre y el desempleo global, merecen ser estudiados como problemas, porque en definitiva las herramientas existen expresa Gray (2003).

Asimismo, exhorta a los académicos para que utilicen esas herramientas en temas un poquito diferentes (a los temas acotados), si es que sus paradigmas de investigación no son parte del paradigma de la economía neo liberal.

De esta manera, el análisis de Gray (2003) resulta significativo a los efectos de esta tesis en cuanto defiende una postura que no se polariza en relación a métodos, teorías y metodologías, y además, valoriza a todos por igual, cada uno trabajando en su propio nivel conceptual, pero sin dudas, teniendo presente desafíos sociales muy significativos.

En opinión de Sánchez Gil, Torres, y Vargas (2009), entre las dos posturas radicales del positivismo y el normativismo con sus respectivos métodos, existen posturas intermedias e incluye a autores como Jorge Tua y a Richard Mattessich, que consideran a la contabilidad una ciencia social con un criterio de validación de tipo teleológico.

Asimismo, coinciden en su literatura con opiniones de Jorge Tua pues critican a los positivistas que descartan todo el conocimiento que de las ciencias sociales se deriva, incluida la contabilidad. Manifiestan que reconocer esa afirmación de los empiristas sería como desconocer al hombre como objeto de estudio e investigación.

Por su parte, Scavone, Fronti, y Cuesta (2019, p.7) señalan: “Los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda (2030) aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre 2015, tienen por objeto promover la prosperidad y, al mismo tiempo, proteger el planeta.” Para cumplir con esta agenda, la contabilidad cumple un rol especial como disciplina, con una evolución que permita alcanzar objetivos de medición y de revelación.

Esta literatura reafirma una complementariedad de aspectos formales y sociales de la contabilidad, en línea con esta investigación de tesis.

Asimismo, Chua (2019) comenta acerca de la vigencia de los tres paradigmas filosóficos en la investigación contable: el positivismo, la investigación interpretativa y la crítica. Si bien, el positivismo es el tipo de investigación que publican las revistas más reconocidas, ello no se debe al descubrimiento de leyes científicas que permitan predicción, sino que, es una cuestión de creencias y valores en democracias liberales. Sin embargo,

existen algunos factores que permiten desarrollos continuos de las investigaciones interpretativa y crítica; uno de ellos es el uso de métodos cualitativos con fines positivistas.

En este sentido, la afirmación de Scavone (2017c, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores) demuestra las implicancias ontológicas del carácter social de la contabilidad. Acerca de la forma de ver la realidad, también se involucran los sentidos que participan en la percepción:

la reflexión acerca de lo que vemos está condicionado por lo que somos capaces de ver, por lo que hemos visto en el pasado, por lo que estamos preparados para ver, y por lo que queremos ver, lo cual limita nuestro sentido y puede moldear la realidad observada. (Scavone, 2017c, p.214, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores)

Asimismo, expresa en otro documento:

Con todo ello, la contabilidad se configura como una disciplina de carácter social, que requiere, para su conceptualización y formalización, de la utilización de un instrumental lógico acorde con estos planteamientos, que además respete y tenga en cuenta aquella posible evolución. (Scavone, 2017b, p.129 en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores)

Las reflexiones acerca de las dos posturas extremas entre positivismo y normativismo, propuestas por Sánchez Gil, et. al. (2009, p.27), reflejan una crisis ontológica puesta de manifiesto al querer conocer una realidad que es compleja, en la que se observa la tensión entre el realismo y el idealismo, y que tiene que ver con la concepción que se tiene de la realidad. En su estudio adoptan una posición media entre realismo e idealismo, así también, manifiestan su posición entre positivismo y normativismo, declarando expresamente “tomaremos una posición ecléctica”.

En este sentido, Scavone (2017a) también manifiesta la posición ecléctica:

La contabilidad no es positiva, ni normativa, ni es inductiva o deductiva, no tiene un método único, ni una manera exclusiva de abordar su estudio, asume una posición ecléctica en la cual toma de cada herramienta metodológica lo más útil, al igual que hacen otras ciencias humanas.

En mi opinión, coincidentes con destacados autores, la Contabilidad es una ciencia social, del tipo de las tecnologías, que debe ser investigada con el rigor del método científico, la cual puede ser modelizada, y que se nutre de otros saberes para el análisis de su objeto de estudio. Otras disciplinas deberían contribuir a la explicación de sus premisas, en una cooperación mutua, que realice aportes a zonas de su objeto de conocimiento. (Scavone, 2017a, en Scavone y Viegas, 2017a, p. 139)

En otras palabras, la contabilidad es ciencia social del tipo de las tecnologías, estudia una realidad compleja para conocer e intervenir en acciones en esa realidad, para explicarla, comprenderla y predecirla; incluye cuestiones sociales y culturales, además de la realidad económica.

Precisamente la dimensión social, lo cual implica también cultural de la contabilidad, es una cuestión central en esta tesis, porque el rol que desempeñan las pymes en sociedad, trasciende al usuario de la información contable e interesa a la sociedad en su conjunto.

5.3 Comunicación y Lenguaje contable

El discurso de la contabilidad tiene su propio lenguaje, expresa Scavone (2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores), que es el lenguaje de la contabilidad. Considera a la comunicación como uno de los principales objetivos de la contabilidad y ello implica transmitir la información contable entre quienes la preparan y quienes la usan. En este proceso se utiliza un lenguaje específico, que requiere claridad para que los mensajes sean comunicados e interpretados adecuadamente. Reafirma la necesidad de comprensión de la información contable.

El desafío que implica la comprensión en contabilidad, para el servicio en las organizaciones, es muy significativo. Así lo reconoce el Profesor Bloomfield, quien expresa:

Si alguien pudiera tomar un solo curso de negocios, ¿cuál sería? A lo largo de gran parte de la historia moderna, la respuesta probablemente habría sido la contabilidad, en particular la contabilidad de gestión, porque solo un puñado de financieros invierte en los negocios de otras personas, mientras que todos los comerciantes deben administrar sus propias organizaciones. Parafraseando a Galileo Galilei: el mundo de los negocios

no se puede leer hasta que aprendamos el idioma y nos familiaricemos con los caracteres en los que está escrito. Está escrito en informes, y las cartas son débitos, créditos y otras medidas de desempeño, sin lo cual es humanamente imposible comprender si algo ha funcionado bien o mal. (Bloomfield, 2015, p.139)

El pensamiento que revela Bloomfield (2015), también hace referencia a la necesidad de comprensión de la información contable y esta necesidad se acentúa en las pequeñas y medianas empresas, cuando el usuario individual de la información contable toma las decisiones en su carácter de gerente/directivo, porque el sistema contable de gestión provee la información, pero, a medida que se avanza en esta investigación de tesis surgen dudas sobre las posibilidades que tienen los empresarios pymes, como usuarios de su propia información contable, de lograr la comprensión adecuada del significado de la misma y, por lo tanto, ser útil en la toma de decisiones.

Otros autores también reafirman esta relación entre contabilidad, comunicación y comportamiento. En este sentido, Coşkun y Karakoç (2020) afirman que las investigaciones en contabilidad del comportamiento estudian el sistema de comunicación entre los informes producidos por el sistema de información contable y su receptor.

Asimismo, la contabilidad del comportamiento estudia cómo actitudes y modales de las personas que están por tomar una decisión, influyen. Es un hecho que los comportamientos y las actitudes psicológicas de una persona son muy importantes en la interpretación de los informes contables; y esto sucede porque la contabilidad es una ciencia social y el campo de interés incluye juicios y comportamientos subjetivos.

Para Belkaoui (2002), la contabilidad puede percibirse como un lenguaje. Esta dimensión sería el resultado de tres tesis posibles: la tesis de la relatividad lingüística, la tesis sociolingüística, y la tesis bilingüe. Las características lingüísticas de la contabilidad son aplicables en los procesos de juicio y toma de decisiones en contabilidad general y en la contabilidad gerencial o de gestión, en particular.

Asimismo, la relación entre contabilidad y la lengua, organizada como circuito de la comunicación, permite en forma a priori, afirmar varios conceptos:

- La contabilidad es principalmente una herramienta de comunicación que se organiza con reglas, códigos y funciones semióticas.
- La comunicación se cumple con el uso de un lenguaje especial utilizados por los transmisores de la información.
- El éxito del lenguaje contable y el de la comunicación en particular, reside en las características del mensaje que se trasmite.
- Es importante que el mensaje tenga determinadas características para que sea adecuadamente entendido por el destinatario de la información. (Scavone, 2017b, p.121)

De esta manera, Scavone (2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores) expresa que el lenguaje como proceso de comunicación permite generar un conocimiento social que supera al conocimiento individual de cada participante. Para cumplir su objetivo la comunicación se vale de la semántica, la cual se ocupa del estudio del significado del mensaje y de las influencias en el comportamiento, al recibir signos y palabras de un mensaje.

En ese proceso, existen cuestiones específicas que participan, entre ellas, el concepto de canales de comunicación, la legibilidad y la comprensión del lenguaje.

El proceso se inicia con la percepción a través de los sentidos de la persona humana, como pueden ser la vista, el oído, el tacto, el gusto o el olfato. Es sensitivo. Entonces, una persona percibe un estímulo y desea enviar un mensaje a otra. El mensaje no es solamente oral. Cualquiera que sea el modo, necesita un canal para ser transmitido ese mensaje, el cual se codifica de alguna manera (Scavone, 2002a).

Existen diferentes clases de canales de comunicación que pueden tener diferente velocidad de comunicación, diferente costo, diferente exactitud de transmisión, entre unos y otros. Por ejemplo, canales directos: a) entre un emisor y un receptor y b) entre un emisor y varios receptores. Canal indirecto: entre un emisor y varios receptores y canal múltiple: entre varios emisores y varios receptores (Scavone, 2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores).

Entonces, un lenguaje es codificado por el emisor, quien lo envía por algún canal y el receptor necesita decodificar, interpretar y comprender. La legibilidad es precisamente el

atributo que debe contener el mensaje para ser comprendido. De lo contrario, se califica al mensaje de ilegible, lo cual significa que no es posible de decodificar el contenido.

Una manera muy vigente del siglo veintiuno, son los mensajes a través de sistemas de mensajería online, con emoticones. Los gráficos y dibujos son signos y señales que representan un lenguaje popular, fácilmente de ser interpretado y comprendido. Aunque esto no es el caso de la contabilidad, sin embargo, debido a la velocidad de los adelantos tecnológicos, es posible pensar que se generen cambios en los sistemas de signos y lenguaje contable.

Tampoco nos referimos en nuestro trabajo a los lenguajes informáticos. Es decir, la forma de comunicación de la información financiera que hoy es factible de ser realizada por medio de un lenguaje XML, denominado *Extensibles Business Reporting Language (XBRL)*, no se incluye en esta propuesta.

Bloomfield (2008) lo describe como un formato etiquetado que permite comunicar de manera electrónica la información financiera y permite que, los usuarios externos consulten la información y puedan construir la información que necesitan para la toma de decisiones a partir de los datos aislados.

5.4 La interpretación y la comprensión del lenguaje contable en el receptor

Desde la filosofía, Gadamer y Olasagasti (1998) consideran que la comprensión es la interpretación lingüística de los fenómenos que experimentamos en la vida, como ser en el mundo, como ser en el tiempo.

Según González (2019), la comprensión se define como la capacidad de pensar y actuar con flexibilidad aplicando los conocimientos adquiridos. Implica ser capaz de tomar los conocimientos y aplicarlos. Constituye un proceso cognitivo, el cual se compone de múltiples estratos.

La comprensión es un proceso mental. López Pérez (1999) expresa que, percepción, conceptualización y comprensión, son procesos que suelen estar relacionados. Utilizan información del entorno, se producen en el mismo momento y resulta difícil establecer de manera estricta los límites entre cada uno, ya que, pareciera existir entre ellos una continuidad, no obstante, no son los mismos procesos.

La comprensión se realiza, normalmente, sobre textos o sobre secuencia de eventos que exigen realizar desde un reconocimiento de símbolos y conceptos hasta inferencias sobre su contenido. Otros procesos comprensivos requieren el establecimiento de relaciones causales y otros, tienen por objeto la integración de la información contable (López Pérez, 1999, p.218).

Asimismo, se valora que la actividad de comprensión actúa integrando la información disponible en la práctica y, por lo tanto, permite el conocimiento de la realidad.

Por su parte Scavone (2002b), se refiere a ese proceso cognitivo y expresa que la comprensión implica realizar un acto que se produce en el organismo humano y ese acto consiste en, traer a primer plano todo el proceso interno que media entre un estímulo y una respuesta.

En su tesis doctoral, Scavone (2002a) realiza un estudio de la contabilidad desde el enfoque del lenguaje, porque como herramienta de la comunicación, la contabilidad requiere un lenguaje específico, una lógica propia y características gramaticales.

El estudio se nutre de las siguientes proposiciones: en primer lugar, la Contabilidad necesita alcanzar niveles de comprensión adecuados para garantizar la comunicación; en segundo lugar, considera la autora que diferentes repertorios contables utilizados por diferentes grupos conducen a apreciaciones distintas; en tercer lugar, la contabilidad como lenguaje predispone a los usuarios a una determinada percepción y comportamiento. Por lo tanto, el lenguaje contable se constituye como mediador y como modelador del contexto.

A los efectos de esta tesis, algunos conocimientos teóricos resultan significativos para desentrañar las particularidades de la conducta en la toma de decisiones. Entre ellos, Scavone (2002a, pp. 43-44) señala: “el lenguaje no solo prescribe hechos, es modelador de hechos”; “el lenguaje influencia el pensamiento, el comportamiento, la percepción del hombre en sociedad”; “los usuarios pueden sustentar sus decisiones en la información que obtienen del sistema contable”; “el significado no se trasmite, solo el mensaje se trasmite” y por último “el significado está en el interior del receptor”.

En otras palabras, la información sobre los hechos para los que se toman las decisiones proviene del sistema de información contable, que es el sistema de comunicación, el cual se vale del lenguaje para transmitir el mensaje, pero, no se trasmite significado porque el significado está en el interior del receptor.

La comprensión que nos referimos en esta sección, también es parte del receptor.

La relación entre comprensión e interpretación la explica Scavone (2002b) basada en el contenido de la obra de Federico Schuster²⁶:

Según Federico Schuster (1986) la idea de Dilthey de comprender es comprender a otros sujetos, pareciera que reconstruyendo estados psicológicos. En su opinión todo estado mental produce un resultado. Entonces para comprender a través de los productos lo que tenemos que hacer es interpretar los productos de una cultura, con lo cual se pone en juego toda una ciencia de interpretación o hermenéutica. De este modo la hermenéutica adquiere en Dilthey la dimensión del método de las ciencias sociales (Scavone, 2002b. p.83).

Por su parte Carl Devine afirma que, en hermenéutica, los aspectos personales e individuales de la comunicación se enfatizan y esta perspectiva se relaciona con la contabilidad (Hendrickson y Williams,2004)²⁷.

5.5 Hermenéutica, interpretación y lenguaje

La expresión círculo hermenéutico se origina como expresión teológica relacionada con la interpretación de las escrituras religiosas, como la Biblia. Se atribuye al filósofo alemán Dilthey, quien traslada la hermenéutica a la filosofía social, para luego relacionar con la interpretación de la conducta humana intencional, con el lenguaje y las instituciones.

Tal expresión, círculo hermenéutico, se refiere a los usos del lenguaje y conceptos de una determinada cultura para comprender los significados e interpretaciones de otra cultura

²⁶ La cita bibliográfica de Scavone (2002, b) reseña Schuster, Federico, *Hermenéutica y Ciencias Sociales*, (1986).

²⁷ Hendrickson y Williams (2004), en homenaje póstumo a Carl Devine, publican una obra en su honor que recopila ensayos elaborados por Carl Devine.

distinta. En contabilidad tiene su aplicación, ya que, hay autores que defienden el uso de otros métodos, además del método científico, y esto no debiera otorgar un lugar de privilegios a ningún método (Ryan, Scapens, Theobald, y Ganzinelli, 2004).

La mención a la obra de Claude E. Shannon y Warren Weaver²⁸ es el punto de partida que utiliza en su ensayo Devine para el desarrollo y análisis de la hermenéutica y la comunicación.

A estos autores, Shannon y Weaver, no les preocupó la comunicación humana, salvo de una manera técnica y remota. Pero, está claro que el proceso hermenéutico es mucho más que una mirada mecánica de la comunicación, aunque sea una tentación simplificar la posición hermenéutica equiparando separar el ruido, con la lingüística polisémica y dejar de lado la psicología, que interviene entre las interacciones de emisor- receptor.

En contabilidad hay muchos de estos problemas que no están resueltos adecuadamente, porque el proceso mecánico de la comunicación se basa en objetivables y, por ejemplo, las reglas para el reconocimiento de hechos que son transacciones, dejan de lado dimensiones contables importantes, entre ellas, la ética, la responsabilidad hacia generaciones futuras y otras dimensiones que no son objetivables.

Otras problemáticas contables que menciona Devine están relacionadas con el canal de comunicación, por ejemplo, en algunos casos el canal que usa la información contable no es el adecuado.

Pero, la integración y generalización está en avances en la ciencia en general e influye en la hermenéutica. Los hermeneutas siempre se han preocupado por lo que se denomina polisemia o ruido interpretativo en la creación de ideas, sin embargo, se expanden e integran considerando la influencia del lenguaje en la generación de ideas.

Las ideas que surgen son limitadas por las posibilidades lingüísticas, por lo tanto, el proceso de encontrar nuevas hipótesis se relaciona con la riqueza del lenguaje. Asimismo, el concepto de comprensión es ampliado por los hermeneutas, ya que la ciencia observacional y

²⁸ La cita de Devine en (Hendrickson y Williams, 2004) es sobre la obra de Shannon y Weaver (1949, 1964) *The Mathematical Theory of Communication* (Urbana: The University of Illinois Press).

los informes desde los cinco sentidos de las personas humanas, por sí solos, no son adecuados para apoyar el concepto de comprensión. (Devine en Hendrickson y Williams, 2004)

Gadamer y Olasagasti (1998) explican la evolución en la hermenéutica y argumentan las implicancias del lenguaje en la comprensión y la interpretación. En su texto, encuentran que hasta el siglo veinte, ni la Filosofía, ni la Ciencia, tuvieron en cuenta el problema del lenguaje.

Plantean una relación ente el hablar y el pensar. Consideran por un lado la semiótica y la lingüística, que aportaron nuevos conocimientos sobre el mundo funcional del lenguaje y los sistemas de signos. Por otro lado, el lenguaje se presenta como modo de acceder al mundo, a la ciencia y a la realidad empírica, con certezas metodológicas. El mundo del lenguaje aparece y se muestra frente a la concepción positivista ingenua, que cree conocer la verdadera realidad, presentando otra visión.

El concepto de interpretación pasó del intérprete, traductor, a ser una mediación entre el hombre y el mundo, por eso, mencionan a los existencialistas como el filósofo alemán Heideger, que ven al hombre como un ser en el mundo. A esta postura filosófica, Gadamer y Olasagasti (1998) le suman el lenguaje como mediador.

Entonces, la interpretación es una posición de sentido y no un hallazgo de sentido. Implica que, cuando alguien indaga en un texto con una posición previa, con una hipótesis, buscará confirmarla y esa cuestión no está exenta de prejuicios y de parcialidad. Así ocurre en el ámbito religioso.

El avance metodológico resultante de estas observaciones sobre el lenguaje indican a sus autores, (Gadamer y Olasagasti, 1998), que el texto debe entenderse como un concepto hermenéutico. Sólo interesa la comprensión de lo que dice el texto. Algunas cuestiones para tener en cuenta:

1° Debe ser legible o audible y en el idioma del destino. Es decir, tener condiciones comunicativas. El texto se dirige siempre al entendimiento del otro.

2° Las órdenes, para la hermenéutica, deben cumplirse en conformidad con su sentido, esto es hermenéutica jurídica. Por eso, las leyes escritas necesitan la interpretación para la aplicación práctica.

3° Los signos de puntuación también son acertados. En el lenguaje hay variaciones que esperamos se entiendan como la ironía, las citas, el modo de hablar, componentes lingüísticos, como material de relleno. Los textos de calidad literaria ayudan. Hay textos que expresan algo que está enmascarado, la interpretación debe descubrirlo. Puede esconder una ideología, eso deforma la comunicación.

En resumen, en la perspectiva de Gadamer y Olasagasti (1998) el lenguaje es medio en el cual se nace y se inserta todo lo que es humano, es el lugar donde se experimenta el ser. La autoconciencia y el saber del mundo.

En este sentido, también Scavone (2017b, p.98, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores) afirma “el lenguaje no es sólo hablar, es nuestra manera de ver el mundo real.”

5.6. La comprensión e interpretación en el proceso contable

La comprensión y la interpretación del lenguaje contable es desarrollado por López y Rodríguez (2002), especialmente en la parte referida al proceso de producción de la información contable. Argumentan que-comprensión e interpretación del lenguaje contable- es fundamental para la interpretación de la información resultante de ese proceso.

Asimismo, el marco cognitivo es el adecuado para analizar posteriormente la incidencia de los factores psicológicos en la comunicación de la información.

Describen al método operativo seguido en contabilidad desde la perspectiva cognitiva, el cual se dirige hacia la consideración de la contabilidad como lenguaje. Asimismo, expresan los autores:

permite una mayor profundización y desarrollo teórico de las variables que están presentes en la elaboración de la terminología contable y de otros aspectos fundamentales, como es la racionalidad aplicada en el procesamiento de la información. De este modo, se puede obtener una visión más clara del alcance, limitaciones y elementos que intervienen en la configuración del contenido del lenguaje contable. (López y Rodríguez, 2002, p. 463)

Es preciso señalar que, las consideraciones hechas para la contabilidad general son aplicables en contabilidad gerencial, porque tal como lo revela Do Nascimento, Ribeiro y Junqueira (2008), es un campo de estudio que depende de la comprensión de los aspectos comportamentales insertos en su proceso.

En este sentido, Scavone (2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores) afirma que el objetivo final del proceso de información contable consiste en que la señal sea lo más aproximada posible cuando llega al destinatario, usuario de la información del mensaje original.

La comprensión que se tenga del mensaje no es lo mismo que la utilidad. La utilidad ha recibido mayor atención en los teóricos contables.

En esta tesis interesa el problema referido a la comprensión del mensaje por parte del destinatario, es decir, es el aspecto identificado por Scavone (2017b.p.126, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores) en la primera proposición la cual es identificada con la letra a) y se refiere al usuario. La afirmación expresa: “De aquí se derivan dos variables de análisis: a) La capacidad del usuario para comprender el mensaje contable; b) La capacidad del emisor para transmitir el mensaje.”

Aun así, es preciso reafirmar que la comprensión del receptor también depende de la comprensión en la emisión como un paso previo a la transmisión, aspecto en el que el lenguaje también cumple un rol significativo.

En todo el proceso, los aspectos cuantitativos de la realidad tienen una gran relevancia. Ello no nos debe llevar a tomar el modelo como una imagen exacta del mundo real. La traducción de los hechos al lenguaje contable conlleva interpretación, hecho que, aunque limita la objetividad de la información contable, proporciona la riqueza de poder transcribir a través de él cualquier realidad.

La semántica y la pragmática contable son campos apenas explorados, pero que están tan presentes en las articulaciones contables como la lógica dual, ampliamente tratada por la doctrina.

Estas facetas del lenguaje no son meros accidentes sino elementos insustituibles en la interpretación de la realidad que se obtiene en los estados sintéticos. El estudio de la

ciencia contable no debe centrarse solo en aspectos formalizables, porque se estarían perdiendo otras facetas que solo pueden ser plasmadas de un modo descriptivo. (López y Rodríguez, 2002, p.489)

5.7. Explicaciones sobre el lenguaje en el estudio de la Contabilidad

La contabilidad puede ser vista como un lenguaje, el lenguaje de los negocios, es una afirmación reiterada en la literatura contable por autores varios: Belkaoui (2002); Scavone, (2002, a); Scavone (2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores); Rincón (2016).

Entonces, como lenguaje se le pueden aplicar tres tesis diferentes para su estudio. 1) La tesis de la relatividad lingüística. 2) La tesis socio lingüística, y 3) la tesis bilingüe (Belkaoui, 2002).

5.7.1 Relativismo del lenguaje. La hipótesis de Sapir-Whorf

La relatividad lingüística es un principio que afirma que el lenguaje es un sistema de pensamiento, un determinante del pensamiento. Sapir es el apellido de un antropólogo que estudia el lenguaje. Por su parte, B.L. Whorf también es un teórico de la lingüística.

El determinismo lingüístico antecede al relativismo. Esto se refiere a la gramática de un lenguaje, que es determinante de ideas.

El punto de vista básico de la hipótesis de Sapir-Whorf es que, las características del lenguaje tienen influencias determinantes en los procesos cognitivos. Básicamente, individuos que conocen solo una lengua y que entre ellos hablan idiomas completamente diferentes, en términos de estructuras gramaticales y otras características, por ejemplo, español y alemán, adoptan diferentes comportamientos.

La hipótesis de la relatividad lingüística, definida en forma bastante general, se basa en gran parte en afirmar que el lenguaje de un grupo dado afecta de manera inconsciente, y que, el sistema intelectual encarnado en cada lengua da forma al pensamiento de sus hablantes. (Belkaoui, 2002)

Por su parte, Jain (1973) trabaja la hipótesis que la contabilidad es el lenguaje de los negocios, por lo tanto, la experiencia empresarial es afectada por la contabilidad como lenguaje e influye en la toma de decisiones.

En el desarrollo de su investigación (Jan, 1973) realiza un comentario anecdótico acerca de la relación entre Edward Sapir, quien es el maestro de Whorf, y su alumno. Según su relato, las reflexiones del primero son reafirmadas por su seguidor.

The fact of the matter is that the real world is to a large extent unconsciously built open the language habits of the group ...We see and hear and otherwise experience very largely as we do, because the language habits of our community predispose certain choices of interpretation. (Whorf, 1956 en Jain, 1973)

El mundo está construido inconscientemente en gran medida sobre los hábitos lingüísticos del grupo..... ver, oír y experimentar de otra manera en gran parte como nosotros, porque los hábitos lingüísticos de nuestra comunidad predisponen ciertas opciones de interpretación (traducción propia).

Es preciso señalar que, en literatura contable, la afirmación que propone al lenguaje como una visión el mundo se origina en esta hipótesis.

5.7.2 La tesis socio- lingüística

Los sistemas de habla son generados o controlados por las relaciones sociales. Este rol del lenguaje influye en la definición de comunidades y relaciones sociales es el ámbito de la socio-lingüística.

Bekaoui (2002) argumenta que, las raíces de la clase social se trasladan a través de un código de comunicación que promueve la propia clase social.

De esta manera, si un grupo social en virtud de su relación de clase, es decir, como resultado de su ocupación común, función, y estatus social, ha desarrollado fuertes lazos comunales; si las relaciones laborales de este grupo ofrecen poca variedad; poco ejercicio en la toma de decisiones; si en este grupo se afirma que para lograr éxito debe ser un acto colectivo más que individual; si la tarea de trabajo requiere manipulación, control físico de las personas,

en lugar de organización y control simbólicos; si la autoridad disminuida del hombre en el trabajo se transforma en una autoridad de poder en casa; si el hogar está superpoblado y limita la variedad de situaciones que puede ofrecer; si el o los niños se socializan en un entorno que ofrece pocos estímulos intelectuales; si todos estos atributos se encuentran en un entorno, entonces basados en la tesis socio-lingüística se supone que tal entorno generará una forma particular de comunicación que dará a los niños contenido intelectual, orientación social y afectiva. (Belkaoui, 2002)

Asimismo, los roles sociales son aprendidos por las personas en el proceso de comunicación. Por lo tanto, esta tesis explica que: las diferentes relaciones sociales, el rol en la sociedad, generan sistemas de habla y repertorios con códigos lingüísticos diferentes.

En contabilidad, por ejemplo, las afiliaciones profesionales crean códigos para comunicaciones intragrupo o intergrupales, que conducen a una comprensión diferente entre esos grupos.

5.7.3 La tesis bilingüe

Se relaciona con un efecto diferencial en la cosmovisión en diferentes lenguajes.

Belkaoui (2002) propone la siguiente afirmación: el lenguaje está tan íntimamente relacionado con el comportamiento social, que para bien o para mal, una persona bilingüe va a diferir de la persona monoglote. También la diglosia, es decir, cuando en una sociedad se utilizan dos o más dialectos o lenguajes para la comunicación, puede provocar estas diferencias.

Finalmente, el uso de diferentes idiomas o dialectos como en el bilingüismo o diglosia, proporciona a los hablantes una diferente comprensión del fenómeno contable, así como diferentes conocimientos cognitivos y habilidades.

En la perspectiva contable, tanto el bilingüismo como la diglosia, tienen un impacto en el uso del lenguaje contable. Los hablantes de varios idiomas o dialectos diferentes experimentarán diferentes visiones del mundo en el uso de lenguajes contables, en relación a los que solo poseen una lengua.

Porque se considera que diferentes lenguajes o sistemas dialectales pueden proporcionar enriquecimiento cognitivo, o también, confusión lingüística y perceptiva. Cambiar de un idioma o dialecto a otro puede conducir a una mejor percepción.

5.8. El lenguaje contable y su función en la comunicación para la toma de decisiones

Una visión hermenéutica de la toma de decisiones implica hacer un desafío a los supuestos filosóficos objetivistas, manifiesta Lavoie (1987). En esta propuesta, las decisiones humanas no se ven como objetivas, mecánicas o conductistas, sino como expresiones mentales significativas, como parte de un proceso comunicativo bidireccional. En este sentido, las decisiones científicas y también las decisiones cotidianas son procesos de comunicación mutuamente interpretativos en el lenguaje.

La escuela de economía austríaca indica una manera de entender el lenguaje contable en su función de comunicación. Es una forma interpretativa, expresa Lavoie (1987), lo cual no significa arbitrario, y con este fundamento argumenta que la teoría y la práctica contable son cuestiones de interpretación. Aunque, la buena contabilidad no es solo una cuestión aritmética, así como una buena redacción, no es solo cuestión de ortografía.

En sus reflexiones deja constancia del contraste, similar a una lucha - expresa Lavoie (1987) basando su argumento en la propuesta de Richard Berstein- entre el objetivismo, es decir el intento de encontrar una solución objetiva para seleccionar la teoría, lo cual sería una solución algorítmica, que no es más adecuada que el relativismo.

En cierto sentido, el objetivismo busca deshacerse del razonamiento de todas las ambigüedades y eliminar los sesgos en los investigadores. El relativismo, por otro lado, quiere abandonar la búsqueda de una única verdad y entonces considera que las rivalidades no son útiles. Su análisis es extenso, con argumentos filosóficos y contables.

Finalmente, concluye Lavoie (1987), que las cuentas son una cuestión de interpretación y es como la interpretación de las expresiones lingüísticas, un diálogo entre perspectivas, no una directa confrontación monológica. La contabilidad es un lenguaje indispensable que, al igual que el lenguaje de la ciencia, implica no una objetiva recopilación efectiva de hechos, sino un proceso de comunicación entre una variedad de interpretaciones en pugna. Pero, también

como el lenguaje de la ciencia, el lenguaje de los negocios no es solo hablar, logra la comunicación de conocimiento sobre el mundo real.

Bloomfield (2008) considera que la contabilidad como lenguaje de los negocios es una metáfora. Las personas se comunican a través de lenguajes naturales, escritos mediante la selección de palabras de un vocabulario estándar, combinándolos y de acuerdo con reglas de gramática que permiten organizar esas palabras en oraciones de acuerdo con reglas de sintaxis y estilo relativamente flexibles; que admiten matices de énfasis y de color.

En relación a la contabilidad, las personas se comunican mediante informes contables a través de la selección de cuentas de un vocabulario estándar, combinándolos en significados de acuerdo con las reglas relativamente rígidas de la contabilidad. Luego, la organización permite incluir las palabras en informes financieros con reglas relativamente flexibles.

La metáfora no es perfecta, afirma Bloomfield (2008), refiriéndose a la expresión que la contabilidad es el lenguaje de los negocios. Sin embargo, aprueba aplicar esta metáfora para responder preguntas significativas para la investigación contable, por ejemplo ¿cómo evolucionan las normas y la práctica contable?

La influencia del lenguaje en la toma de decisiones podría verse en el desarrollo de un concepto técnico contable y su forma de evolución, la cual se presenta a manera de ejemplo. Sintéticamente el tema analiza la forma en que evoluciona el concepto de arrendamiento, el cual históricamente siempre fue considerado un gasto, sin un activo asociado o el reconocimiento de un pasivo.

En respuesta a este lenguaje simple, las empresas comenzaron a celebrar contratos novedosos que fueron financiados en operaciones por compras de activos -en esencia- los cuales se seguían llamando arrendamientos, por lo tanto, no requerían el reconocimiento de un pasivo.

La situación planeada dio lugar a la creación de un lenguaje contable nuevo, influenciado por las normas contables. Al utilizarse dos categorías de arrendamientos, nace una denominación diferente entre ellos, arrendamientos operativos y arrendamientos de capital, cada uno con sus reglas para distinguir entre ambos, entonces, se produce una evolución contable que influye en la toma de decisiones y se retroalimenta (Bloomfield, 2008).

En este sentido, se intenta señalar a partir de la descripción de esa situación específica, cómo un cambio contable genera un cambio en el lenguaje contable e influye en la toma de decisiones, cuestión significativa en la temática de esta tesis.

En la investigación de Jain (1973), acerca de la contabilidad como lenguaje empresarial, que fuera mencionada anteriormente en el punto de la tesis de Sapir- Whorf, se enfoca más específicamente a la contabilidad financiera e incluye las implicancias de las normas contables, asimilables a las reglas sintácticas del lenguaje. En las conclusiones, el autor identifica la decisión como resultado de un proceso, el cual, en relación al lenguaje comenta que se pudo hacer inferencias entre las reglas contables y las reglas gramaticales.

Entonces, Jain (1973) se basa en esta analogía de reglas contables y reglas gramaticales, profundiza el efecto de la estructura gramatical en la percepción y la estudia en la atención de los oyentes, para apoyar la tesis de que los métodos contables afectan la toma de decisiones.

También Scavone (2017b, en Scavone y Viegas, 2017b, coordinadores), considera posible que las injerencias en el campo de la lingüística se apliquen en el campo de la contabilidad. Asimismo, ella expresa que, para evaluar la influencia de la contabilidad como lenguaje en la toma de decisiones, habría que realizar una sistematización, que diferencie por un lado, las características del lenguaje contable y por otro lado, el comportamiento del usuario de la información.

5.9. Contribución del capítulo a la tesis

En este capítulo cinco se reafirma la necesidad de comprensión de la información contable y esta necesidad, se acentúa en los directivos/gerentes en las pymes, como usuarios de la información contable interna para que resulte útil en la toma de decisiones. La comprensión no es lo mismo que la utilidad, implica una condición para la utilidad, porque es un proceso cognitivo e implica la comprensión del lenguaje contable.

Además, se da muestras de qué manera el lenguaje en los informes contables puede resultar un proceso de comunicación entre varias perspectivas en pugna; y al igual que el lenguaje científico, puede no ser una objetiva recopilación de los hechos. De allí surge la ventaja para quienes tienen mayor comprensión de ese lenguaje.

Asimismo, se incluye el sustento teórico acerca del carácter social de la realidad contable y la derivación ontológica que significa esa concepción, con consecuencias metodológicas. Esto implica entonces, la aprehensión de una visión amplia que integra los aspectos formales con los aspectos sociales en la teoría contable, contribuyendo a esa teoría tal, como se propuso en el objetivo cuarto.

En resumen, en esta tesis el camino que se transita es el comportamiento del usuario interno de la información, para lo cual en base a los desarrollos teóricos expuestos en relación a la comprensión e interpretación del mensaje contable, unido a los desarrollos de los capítulos anteriores, se puede afirmar que tanto la hipótesis segunda que expresa: el directivo de una pyme se ve influenciado por cuestiones de comunicación, revelación y recepción individual del mensaje contable cuando toma decisiones; como así también la hipótesis tercera referida al hecho que: la toma de decisiones se ve influenciada en conductas basadas en esa comprensión e interpretación del lenguaje, quedan validadas.

Asimismo, se contribuye al logro del segundo objetivo propuesto acerca de: establecer diferencias en la toma de decisiones entre usuarios con mayor conocimiento o educación contable y sujetos menos formados en la disciplina.

6. Comportamiento en la toma de decisiones en contextos de riesgo e incertidumbre

El núcleo de esta investigación de tesis se enfoca en la toma de decisiones que realiza el gerente o directivo en una pyme, cuando tiene como sustento la información contable y, en esa acción, también intervienen otros factores que son propios de las conductas, es decir, comportamientos de las personas humanas, por lo tanto, no son cuantificables.

Esta parte del estudio se hace desde teorías que sirven a la contabilidad para ampliar la perspectiva, lograr nuevos conocimientos en fenómenos contables y en relación con el objeto de estudio de esta tesis, una forma particular de ver la realidad a través del comportamiento de los factores o categorías de estudio seleccionados.

Esas categorías seleccionadas, tal como se expresó en el capítulo primero, son tres. Una de ellas, la influencia de la interpretación y la comprensión de la información contable ya fue descripta en el capítulo cinco. Previamente, el capítulo cuatro describe los supuestos de

comportamientos en teoría general de la contabilidad, teoría del segmento de la contabilidad gerencial o de gestión y los aportes desde la teoría de la contabilidad de gestión del comportamiento.

El objetivo en este capítulo es describir la categoría o factor de estudio referido a la actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre, para profundizar el conocimiento de los comportamientos en las pymes; y de esta manera, completar el cumplimiento del primer objetivo específico.

Entonces, en este capítulo se presentan primero algunos conceptos que son resultados de aportes a la disciplina contable desde estudios normativos y luego, se describen los comportamientos en contexto de riesgo e incertidumbre desde teorías de la psicología, especialmente cognitiva, que contribuyen al estudio de los sesgos y heurísticas en la toma de decisiones.

6.1. Riesgo e incertidumbre en algunos aportes a la teoría contable

En opinión de Marchesano y Scavone (2020), es pertinente señalar una distinción, por cuánto el significado de riesgo no es igual al de incertidumbre. Si bien suelen ser utilizados como sinónimos, existen diferencias entre ambos conceptos.

Por un lado, la incertidumbre implica que no resulta posible asignar una distribución de probabilidades, en un tiempo futuro, al comportamiento de alguna variable; en cambio, al riesgo si se le puede asignar probabilidades. De allí que el riesgo se puede gestionar. Otro aspecto significativo en relación al concepto de riesgo, se refiere, a la expectativa de un valor esperado en el futuro.

Por su parte, Viegas (2017 incluido en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores) propone un manual de gestión de riesgos para las pequeñas y medianas empresas, especialmente para cuando este tipo de organizaciones deciden adoptar buenas prácticas de gobierno.

Este manual de políticas de gestión de riesgos requiere una orientación a la anticipación de escenarios futuros. Asimismo, el concepto de riesgo hace referencia a la probabilidad de sufrir una pérdida o un daño económico, debido a la ocurrencia de un hecho o evento que altera la situación, es decir, altera el desarrollo normal de la gestión.

El rol fundamental que cumplen las pequeñas y medianas empresas en la sociedad es un argumento suficiente para sustentar buenas prácticas de gobierno, lo cual implica transparencia y fiabilidad en la información que publican, para satisfacer los grupos de interés. (Viegas, 2017, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores).

Asimismo, el autor prescribe:

Una efectiva gestión de riesgo requiere:

- Alinear la cultura organizacional a sus principios y fundamentos, ya que, de no lograrse, podrían prevalecer mecanismos débiles de control, con metas e incentivos solo concentrados en el crecimiento y no en las amenazas.
- La necesidad de capacitar a los empresarios PyME para implementar un área destinada a la gestión de riesgo.
- El convencimiento a los responsables sobre los beneficios que representa implementar un marco adecuado para incorporar las prácticas de buen gobierno en su empresa. (p.247)

Un análisis de diferentes documentos contables, con aportes doctrinarios de diversos países sobre el tratamiento de la incertidumbre en la contabilidad, especialmente en el segmento de la contabilidad financiera, es realizado por García Casella (2008b, p.55). En la conclusión subyace un reconocimiento expreso de la existencia de incertidumbres normales en el entramado teórico de la disciplina, expresamente reconocido por los diversos autores que analiza, por lo tanto, aconseja: “colocar claramente en los informes contables financieros, las cifras numéricas no expresan exactitud de medición, sino estimaciones frente a incertidumbres normales.”

6.2. Programa de heurísticas y sesgos

En la disciplina economía se han logrado avances importantes, con relación a los comportamientos en contexto de riesgo e incertidumbre. Kahneman (2003), relata los trabajos que lo hacen merecedor del Premio Nóbel de Economía en 2002 y, a su vez, realiza una actualización de sus teorías. La importancia de esos estudios para la economía, la contabilidad

y la administración, es de significación por sus aportes; en relación a esta tesis, integra en parte, la construcción del marco teórico.

La labor considerada por el Comité del Nóbel fue realizada conjuntamente con Amos Tversky (1937-1996) durante una larga e inusual colaboración muy estrecha. Juntos, exploramos la psicología de las elecciones y creencias intuitivas y examinamos su racionalidad limitada. Nuestra investigación pretende obtener un mapa de racionalidad limitada, explorando los sesgos sistemáticos que distinguen las creencias que tiene la gente y las elecciones que realiza respecto a las elecciones y creencias óptimas supuestas en los modelos del agente racional. Mi labor con Tversky incluye tres programas de investigación diferentes, alguno de los cuales fueron desarrollados con otros colaboradores. El primero exploraba la heurística que utiliza la gente y los sesgos a los que tiende cuando realiza diversas tareas relacionadas con el hecho de juzgar algo en un contexto de incertidumbre, incluyendo las evaluaciones y predicciones de las pruebas. El segundo se centraba en la teoría prospectiva (*Prospect Theory*), un modelo de elección en un entorno de riesgo y con aversión a las pérdidas en las elecciones libres de riesgo. La tercera línea de investigación se ocupaba de los efectos marco (*framing effects*). (Kahneman, 2003, p.181)

Asimismo, Kahneman (2003) explica que Herbert Simon fue un antecesor. Había propuesto que las personas al tomar decisiones son racionales en un sentido limitado, y también había planteado un modelo en el que la maximización de utilidades se reemplazaba por la satisfacción.

En el trabajo que ellos realizan, Kahneman junto a Tversky, consideraron que buscaban dar un aporte a la psicología, en forma secundaria podrían brindar algún aporte a la economía. Pero, fueron arrastrados a la investigación interdisciplinaria y a la conversación con economistas, confiados en sus teorías, las cuales fueron vistas como fuente de hipótesis en economía. Entre ellos, Kahneman (2003) menciona a otro autor también galardonado con el Nóbel en años posteriores, como es Richard Thaler.

Por otra parte, en la investigación contable la mirada analítica que realiza Salterio (2012), comentada en el último apartado del capítulo anterior, sobre el programa de

investigación de heurísticas y sesgos en base a la teoría de Tversky y Kahneman (1974), le permite a Salterio observar y transmitir dos enfoques diferentes entre América y Europa.

Si bien, en Estados Unidos y también la aplicación en círculos europeos, ambos enfoques son aplicables en entornos específicos en un mundo de incertidumbre, ante esa incertidumbre, los desarrollos teóricos que surgen a partir de estos trabajos en contabilidad son dos formas de interpretar y comprender el comportamiento.

Por su parte, Pascale y Pascale (2007) explican que las palabras heurísticas y sesgos no tienen el mismo significado, aunque ambos son fenómenos psicológicos que aparecen normalmente en la toma de decisiones. En su trabajo, consideran como significado de sesgo a una predisposición hacia el error y, como significado de heurística, consideran a reglas de fuerte base empírica para la toma de decisiones. Asimismo, señalan que los primeros estudios de Tversky y Kahneman revolucionaron los conocimientos sobre el juicio humano en condiciones de incertidumbre.

Por otra parte, el concepto de heurística evoluciona. De esta manera, la consideración del significado de heurísticas como principios en que las personas se apoyan para reducir la difícil tarea de evaluar probabilidades y predecir valores cuando emiten sus juicios, se extiende a una noción más amplia. Pascale y Pascale (2007, pg.159) expresan: “no es sino hasta los estudios de Kahneman y Frederic (2002) en donde se extiende la palabra heurística, como proceso cognitivo que va más allá de juicio en condiciones de incertidumbre”.

Es el propio Kahneman (2003) quien brinda los elementos teóricos que permiten inferir esa evolución. En su ensayo, el objetivo es mostrar un tratamiento unificado de elección y juicios intuitivos que se basa en estudios previos, especialmente realizados con otros autores en 1999, y asimismo amplía el modelo de heurísticas y juicios que propone junto a Frederick en 2002.

La identificación como Sistema 1 y Sistema 2 para diferenciar dos tipos de procesos cognitivos que ocurren en las personas y permiten pensamientos intuitivos o razonamientos más complejos, es propuesta por otros psicólogos. Ellos, Stanovich y West (2000), son autores de la denominada teoría de las diferencias individuales.

La propuesta de los dos estilos cognitivos cimienta el tratamiento de las heurísticas en la toma de decisiones y, la evolución de ese tratamiento, tiene consecuencias en disciplinas complementarias, como son la economía y la contabilidad.

Precisamente, el modelo de toma de decisiones que propone Belkaoui (2002) descrito en el capítulo cuatro de esta tesis, se basa en esta teoría y sustenta el enfoque cognitivo en la toma de decisiones, es decir, la teoría de las diferencias individuales.

6.3. Sistemas cognitivos que influyen la toma de decisiones

El muestreo de resultados, de algunos experimentos, fueron consistentemente asociados con una menor capacidad cognitiva. Sin embargo, una posible interpretación de este patrón es en términos de teorías de razonamiento de las personas en dos procesos, opinan Stanovich y West (2000).

Los detalles y las propiedades de estas teorías de proceso dual, no siempre, son exactamente iguales en la literatura, pero, hay familias y semejanzas muy claras, expresan Stanovich y West, (2000, p.658): *“In order to emphasize the prototypical view that is adopted here, the two systems have simply been generically labeled System 1 and System 2”*.

Para enfatizar la visión prototípica que se adopta aquí, los dos sistemas simplemente han sido etiquetados Sistema 1 y Sistema 2 (traducción propia).

Kahneman (2003) explica este proceso dual, la intuición y el razonamiento. Manifiesta que son dos tipos de pensamiento diferentes, por ejemplo, una persona cuando consulta un mapa realiza un razonamiento, también cuando hace un cálculo matemático. En cambio, una intuición es cuando alguien, por ejemplo, se niega a comer un chocolate, sabiendo que es chocolate, pero moldeado con forma de araña.

El razonamiento es una actividad que se realiza deliberadamente e implica un esfuerzo, en cambio, el pensamiento intuitivo se considera que es aquel que se presenta en forma inmediata en la mente, no conlleva ningún esfuerzo. La observación superficial y las investigaciones sistemáticas indican que, la mayor parte de los pensamientos son de este tipo, sin esfuerzo, es decir, son lo normal, aunque existe algún tipo de control de calidad que surge antes de expresar en forma impulsiva cada pensamiento. No obstante, es un control laxo.

Otro aspecto a tener en cuenta, sobre los pensamientos intuitivos, es que no siempre implican malos resultados. Mediante la práctica prolongada se adquieren destrezas notables con resultados rápidos y sin esfuerzos.

Las operaciones mentales del Sistema 1 y del Sistema 2 se caracterizan en el primer caso por ser automáticas, sin esfuerzo, asociativas y normalmente están cargadas de emociones e influenciadas por la costumbre. Son difíciles de modificar. En cambio, las operaciones mentales del sistema 2 son más lentas, requieren un esfuerzo importante, son más flexibles, están controladas deliberadamente y vienen determinadas por reglas o patrones. (Kahneman, 2003)

Al hacer referencia a la característica de asociativa, Goleman (2009) explica que la lógica del pensamiento emocional es asociativa porque toma elementos para simbolizar una realidad o, también, evoca recuerdos para ser igual a esa realidad. Sin utilizar la denominación de sistema 1 y sistema 2, en su publicación, también describe los dos tipos de pensamientos y los denomina mente emocional al primer sistema y mente racional al segundo.

El funcionamiento cognitivo del Sistema 1 y del Sistema 2 influye de manera cotidiana en todas las personas, al momento de tomar decisiones. Por ejemplo, cualquier persona cuando hace sus compras en el supermercado es habitual que utilice el funcionamiento del Sistema 1, en lugar de utilizar el proceso lógico de la toma de decisiones, lo cuál sería utilizar el Sistema 2 en cada una de las elecciones de productos que se adquieren.

Está demostrado que la mente de las personas cuando están ocupadas con varias cosas al mismo tiempo es más probable que confíen en su sistema 1, para las decisiones. Kahneman (2003), también explica que en la terminología que él utiliza en este documento, sistema perceptivo y operaciones intuitivas, son del Sistema 1:

generan impresiones de los atributos de los objetos de la percepción y pensamiento. Estas impresiones no son voluntarias y no se precisa que se expliquen verbalmente. Frente a ellas, los juicios son, siempre, explícitos e intencionales, con independencia de que tengan su origen en impresiones o en un razonamiento deliberado. El rótulo “intuitivo” se aplica a juicios que reflejan impresiones directamente. (Kahneman, 2003, p.186)

De esta manera, el ejemplo de la araña elaborada con chocolate revela, sencillamente, esta cuestión de las impresiones que la mente asigna a los objetos, es involuntaria y no hace falta recibir explicación. Otra afirmación significativa se relaciona con el lenguaje. En este sentido, tanto las operaciones del Sistema 1 y del Sistema 2 trabajan con conceptos acumulados y pueden ser evocadas por medio del lenguaje.

Los gerentes, directivos, también en la gestión cotidiana es probable que enfrenten un ritmo exigente de tareas y, por lo tanto, confían muy habitualmente en su Sistema 1. Si bien, no es que el Sistema 2 tenga que participar en todas las decisiones, el objetivo clave sería en opinión de Bazerman y Moore (2009) que los gerentes identifiquen las situaciones en las que deben pasar del Sistema 1 al Sistema 2.

Es preciso observar que, también en empresas pequeñas y medianas, sería un ideal que los gerentes identifiquen estas decisiones que implican una comprensión e interpretación de la información contable y logren pasar del Sistema 1 al Sistema 2.

Otro aspecto que influye en la toma de decisiones es la existencia de errores o sesgos en las personas, cuando emiten un juicio. Hasta personas muy brillantes también los cometen. En este sentido, el término juicio está referido a los aspectos cognitivos del proceso de toma de decisiones. Es mucho más probable que los errores o sesgos ocurran en el Sistema 1, por eso la intuición muchas veces resulta cuestionable. Igualmente, cualquier proceso metódico del Sistema 2, también utilizará atajos intuitivos del Sistema 1.

El estudio de la toma de decisiones puede hacerse desde una mirada prescriptiva, la cual establece la forma de cómo hacer mejor la toma de decisiones, o desde una perspectiva descriptiva que pretende descubrir cómo se toman las decisiones realmente. Los límites de la toma de decisiones son influidos por diferentes factores que influyen e intervienen, entre ellos, la racionalidad limitada, la fuerza de voluntad limitada, el interés, la consciencia limitada y la ética limitada (Bazerman y Moore, 2009).

6.4. Teoría de las diferencias individuales

Stanovich y West (2000) comentan en la publicación de su estudio que existe mucha investigación, en los últimos años, en la cual se señala el distanciamiento que hay entre los modelos de toma de decisiones racionales normativos y los trabajos descriptivos.

Este distanciamiento es una brecha, se podría interpretar que son irracionalidades sistemáticas, sin embargo, ellos en su trabajo consideran que hay otras cuatro posibles interpretaciones alternativas para entender la brecha: 1) errores de rendimiento, 2) limitaciones en la capacidad computacional, 3) la norma incorrecta aplicada en el experimento, y 4) una interpretación diferente de la tarea por parte del sujeto.

En una serie de experimentos que involucran las tareas clásicas, en las literaturas de las heurísticas y los sesgos, examinan las implicancias de las diferencias individuales para cada una de esas cuatro alternativas. La racionalidad de mercado perfecta no implica falta de errores, implica que la gente comete errores, pero, defienden su modelo de competencia idealizada, porque consideran que son errores aleatorios.

In mainstream economics, to say that people are rational is not to assume that they never make mistakes, as critics usually suppose. It is merely to say that they do not make systematic mistakes – i.e., that they do not keep making the same mistake over and over again”. (The Economist 1998, p. 80, en Stanovich y West, 2000, p.647)

En la corriente principal de la economía decir que las personas son racionales no es asumir que nunca cometen errores, como suelen suponer los críticos. Es simplemente afirmar que no cometen errores sistemáticos, es decir, que no siguen cometiendo el mismo error una y otra vez nuevamente (traducción propia).

Algunas de las características diferenciales entre ambos sistemas, según las explicaciones de Stanovich y West (2000), se refieren al Sistema 1, el cual tiene propiedades y tiene procesamiento heurístico; el Sistema 2 engloba los procesos de inteligencia analítica estudiados por los teóricos progresistas. Pero, la principal diferencia es que tienden a conducir diferentes tipos de construcciones de tareas.

Las construcciones que surgen del Sistema 1 son un mecanismo altamente contextualizado y socializado, están impulsadas por consideraciones de relevancia. Este mecanismo conduce a lo que se llama el sesgo computacional en la cognición humana; y una tendencia en forma automática a contextualizar el problema.

En cambio, el Sistema 2 es más analítico y sirve para descontextualizar y despersonalizar el problema, es más idóneo para representar en términos de reglas y principios subyacentes. No se deja influir por el objetivo de atribuir intencionalidad, ni por la búsqueda de relevancia conversacional.

En consecuencia, grandes diferencias en la capacidad cognitiva conllevan a diferentes respuestas en una misma situación problemática; y de aquí, surge la proposición fundamental de esta teoría.

Entonces, diferencias individuales en los procesos del Sistema 1 identificado como inteligencia interaccional, guardan poca relación con las diferencias individuales en el Sistema 2, identificado como inteligencia analítica. Este aspecto lo afirman Stanovich y West (2000, p. 659) *“This is a conjecture for which there is a modest amount of evidence”*. Esta es una conjetura para la cual hay una cantidad modesta de evidencia (traducción propia).

Asimismo, otras afirmaciones significativas en la teoría hacen referencia a que el Sistema 2 está basado en reglas y tenderá a señalar a los de alta inteligencia analítica, siendo aplicada esta tendencia en Sistema 1, actuará atrayendo a los sujetos de la misma respuesta.

Con relación al Sistema 1, Stanovich y West (2000) se apoyan en Kahneman para expresar que sin duda, los procesos de este Sistema 1 son altamente eficaces en ocasiones, pero, tales heurísticas introducen sesgos de ponderación y se necesitan estrategias y conocimientos explícitos del Sistema 2 para corregir.

Aunque, existen observaciones en otras literaturas del tema acerca de que el Sistema 2 está sobrevalorado, expresan Stanovich y West (2000), puede tener algo de cierto esas opiniones, no obstante, en su obra alertan porque en la vida real sucede que existen muchas trampas, sobre todo en publicidad, para inducir a las personas a tomar decisiones impulsadas

por el Sistema 1, en todos los ámbitos, desde cosas cotidianas del supermercado hasta consumos más costosos como los autos.

En las conclusiones, consideran expresamente que Kahneman tiene razón respecto a la existencia de variaciones de racionalidad a lo largo de la expansión filosófica y literatura empírica del tema. El razonamiento, racionalidad versus coherencia en la racionalidad, atraviesa otras dicotomías, racionalidad instrumental versus teórica y racionalidad del Sistema 1 y Sistema 2.

6.5. Accesibilidad, Punto de referencia, Teoría Prospectiva

Tversky y Kahneman (1974) continúan la línea que originalmente había comenzado Simon. Presentan información crítica sobre los sesgos sistemáticos que influyen en los juicios de las personas. Consideran las emociones y la falta de conocimiento apropiado sobre la situación en que se busca decidir, como limitaciones de la racionalidad.

Años más tarde, Kahneman y Tversky (1979) explican que las personas se basan en estrategias simplificadoras, como las heurísticas de juicio, que pueden llevar a sesgos en las decisiones e identifican la influencia de diversos efectos.

La teoría prospectiva que propusimos en 1979 es una teoría descriptiva de cómo la gente actúa, no un modelo normativo, expresa Kahneman (2003). Asimismo, su proceso explicativo una vez desarrollado el concepto de Sistema 1 y de Sistema 2, continúa con la explicación del significado de la palabra accesibilidad, vista como una propiedad en la percepción.

A partir de ejemplos de diferentes problemas se presenta esta idea de accesibilidad en la percepción y en el juicio, en Kahneman (2003). Esta noción conceptual es importante en relación a otros conceptos, todos involucrados en la toma de decisiones. Propiedades físicas de un objeto, como tamaño, distancia, volumen, influyen en la accesibilidad que tenga una persona para percibir, pero, también propiedades más abstractas como similitud, propensión causal, capacidad de sorprender, valencia afectiva y el humor.

Entonces, existe una dimensión de la accesibilidad en cuyos extremos se puede encontrar, por un lado, operaciones que tienen la característica de la percepción y del sistema 1, lo cual implica son de carácter intuitivo, rápidas y sin esfuerzo. Por el otro lado de la

dimensión, se puede encontrar operaciones del sistema 2, que son lentas, necesitan esfuerzo y las personas necesitan tener una razón para realizarlas. Pueden existir algunas causas genéticas, otras se pueden adquirir con experiencia. Es posible aumentar las destrezas y la accesibilidad de lograr respuestas útiles, organizar la información y mejorar el rendimiento.

Algunos aspectos a considerar en la mayor accesibilidad, además de las propiedades físicas que se mencionan en párrafo anterior, es la atención deliberada de la persona. Kahneman (2003, p.189) expresa “los estímulos relevantes desde un punto de vista motivacional y llamativos desde una perspectiva emocional atraen la atención de forma espontánea.” También los efectos del contexto influyen en la accesibilidad, y este efecto conduce a la comprensión del concepto de punto de referencia, esencial en la teoría prospectiva.

En base a experimentos gráficos, el concepto de punto de referencia se ejemplifica. Un estímulo ambiguo, el cual podría ser un número o una letra, es interpretado como número cuando está rodeado de números, o como letras, cuando está rodeado de letras. En el texto se utiliza la letra A, la letra B y la letra C, en una primera imagen, y en la segunda imagen, para hacer las comparaciones, se utiliza el número 12, el número 13 y el número 14. En ambas imágenes, el dibujo central es ambiguo y puede ser visto como letra B dibujada groseramente o, en caso contrario, puede ser visto como número 13.

Lo habitual es que los observadores, más probablemente, interpreten en función de su contexto, por lo tanto, si ese símbolo ambiguo está entre números se lo tomará por un número y si está entre letras, se lo interpretará como una letra.

Otro aspecto importante a considerar establece que: “Además en la percepción, se suprimen la ambigüedad y la incertidumbre en las valoraciones intuitivas. La duda es un fenómeno del Sistema 2, una consciencia de la habilidad que uno tiene para plantearse ideas incompatibles acerca de la misma cosa”. (Kahneman, 2003, p.190)

6.6. Cuestionamientos a la teoría de la utilidad esperada

La percepción depende de la referencia. Las evaluaciones intuitivas de los resultados también dependen de la referencia. Y este aspecto, la falta de consideración del punto de referencia, es en parte lo que se conoce como el error de Bernoulli.

Parece increíble que trescientos años se haya conservado la proposición de que, los que toman decisiones, evalúan los resultados sobre la base de la utilidad esperada en los estados finales, cuando es fácil demostrar su error, expresa Kahneman (2003).

De Pablo (2005, p.78), transcribe la hipótesis que Bernoulli plantea en su famosa teoría elaborada en 1738: “si la utilidad de cada posible ganancia esperada es multiplicada por el número de veces en las que puede ocurrir, dividiendo la suma de tales productos por el número total de casos, se obtiene la utilidad media (la expectativa moral), y la ganancia que corresponde a esta utilidad será igual al valor del riesgo bajo análisis....Es altamente probable que un aumento en la riqueza, por insignificante que parezca, siempre resultará en un aumento de la utilidad que será inversamente proporcional a la cantidad de bienes que ya se poseen.”

Bajo condiciones de riesgo, la propuesta de Bernoulli fue la respuesta, expresión que implica la gran respuesta, dicho con mayúsculas, expresa De Pablo (2005). Sin embargo, esta teoría es cuestionada luego de casi trescientos años.

Antes de Kahneman, el economista Maurice Allais, también Premio Nóbel de Economía en 1988, diseña algunos desarrollos que luego se conocen como la paradoja de Allais y que también resulta ser un cuestionamiento a la teoría de la utilidad esperada. “La paradoja sólo lo es en apariencia y corresponde sencillamente a una realidad psicológica muy profunda, la preferencia por la seguridad hasta el punto de la certeza”. (Allais, 1989 en De Pablo, 2005)

Las críticas a Bernoulli, desde la mirada de Kahneman (2003), son relatadas con ejemplos en los que se induce a tomar una decisión en condiciones de riesgo e incertidumbre y se proporciona un punto de referencia. En este concepto, el de punto de referencia, es donde se produce la gran innovación.

A continuación, se transcribe el cuadro presentado por Kahneman (2003), el cual muestra el experimento:

Problema 2

¿Qué es lo que preferirías?

Perder \$ 100 con certeza

O,

50% de posibilidades de ganar \$ 50

50% de posibilidades de perder \$ 200

¿Modificarías la elección si tu riqueza aumentara en \$ 100

Cuadro N ° 1. (Kahneman, 2003, p.193)

En los experimentos como el presentado en el Cuadro N ° 1, para las personas resulta más atractiva la apuesta, en lugar de, la pérdida segura. Pero, en un experimento previo, en el cual se preguntaba a las personas si aceptarían una apuesta en la que las posibilidades de ganar eran el 50% y las posibilidades de perder eran también del 50%, con una leve variación en la cifra que ganarían o perderían, las personas no les interesaba. Es decir, 50% de posibilidades de ganar \$ 150 y 50% de posibilidades de perder \$ 100, resultando para estos casos poco atractiva la apuesta.

La explicación de las decisiones resultantes considera que las preferencias parecen estar determinadas por las actitudes frente a las ganancias y las pérdidas definidas respecto a un punto de referencia; y la teoría de Bernoulli y sus sucesoras no incluían tal punto. “Consecuentemente, se propone una teoría alternativa para el riesgo, en la que la utilidad se vincula a las ganancias y a las pérdidas – variaciones de la riqueza- en vez de niveles de la misma.” (Kahneman, 2003, p.193)

La función de valor cambia su forma de acuerdo a las predicciones de la teoría prospectiva. Esta función se define sobre la base de las ganancias y las pérdidas. De acuerdo a los estudios realizados, la misma adopta una forma similar a una “S”.

De esta manera, la función es cóncava en el campo de las ganancias y propicia la aversión al riesgo, o sea rechazo del riesgo; además es convexa en el dominio de las pérdidas y esto implica que favorece la decisión de tomar riesgos.

La idea central de la teoría prospectiva establece que la función de valor se quiebra en el punto de referencia y con aversión a las pérdidas- más empinada que para las ganancias.

La pregunta que surge una vez descubierto el error de Bernoulli es ¿por qué ha tenido aplicación durante tantos años si es un modelo descriptivo incorrecto de la elección de riesgos? La respuesta posible es que la asignación de la utilidad a la riqueza es un aspecto de la racionalidad y, por lo tanto, es compatible con el modelo racional de la teoría económica. En el análisis de Bernoulli es relevante las consecuencias en el largo plazo, en cambio, en la teoría prospectiva se preocupa por los resultados en el corto plazo (Kahneman, 2003).

El valor de la información contable en la teoría contable tradicional se construye con criterios basados en esta racionalidad económica y en la utilidad esperada. Montesinos (1981) analiza profundamente este tema y, deja constancia, en el enfoque del decisor; es probable, que un detenido estudio del comportamiento conduzca a conclusiones muy distintas.

6.7. Efecto marco en la toma de decisiones

La existencia del efecto marco es una realidad muy presente que influye en las decisiones.

El efecto marco es aquel que se produce cuando teniendo dos posibilidades de elección, A y B, depende de cómo se designe a cada una, para que resulte ser la opción elegida.

Kahneman (2003, p.197) transcribe uno de los ejemplos utilizados en los estudios con Tversky.

La enfermedad asiática.

Suponga que los Estados Unidos se están preparando frente al brote de una enfermedad asiática poco corriente, que se prevé que matará a 600 personas. Se proponen dos programas alternativos para combatirla. Suponga que los cálculos científicos exactos de las consecuencias del programa son los siguientes:
--

Si se elige el programa A, se salvarán 200 personas.
--

Si se elige el programa B, hay una probabilidad de un tercio de que se salven 600 personas y una probabilidad de dos tercios que no se salve ninguna.

La aversión al riesgo explica por qué, la mayoría de las personas, en esa disyuntiva presentada en el cuadro anterior, elige la opción A.

Pero, si la forma de presentación del problema se cambia, dando preeminencia a otro aspecto de las posibilidades, por ejemplo, reemplazar la primera frase por la siguiente: si se elige el Programa A morirán 400 personas. Si se elige el programa B hay una probabilidad de un tercio de que no muera nadie, y una probabilidad de dos tercios, que mueran 600 personas; entonces, en esta presentación del problema la mayoría de las personas eligen el Programa B.

Los resultados de esas elecciones quedan explicados en la teoría presentada por Kahneman y Tversky (1979), y se denomina el efecto marco. Asimismo, Tversky y Kahneman (1981) afirman que los principios psicológicos que gobiernan la percepción en la toma de decisiones y la manera de evaluar las probabilidades y resultados, cambian las preferencias de los individuos, según la manera en que el problema sea enmarcado.

Estudios experimentales han comprobado este fenómeno en situaciones relativas a resultados monetarios y a decisiones relacionadas con las vidas humanas, tanto en situaciones hipotéticas como así también, en situaciones reales. Esta dependencia de las preferencias en la formulación de problemas de decisión es una gran problemática en la teoría de la elección racional.

Sucede que, el modelo del agente racional también adolece de un supuesto poco realista en las elecciones, porque considera que esas elecciones se realizan en un contexto que incluye, de manera exhaustiva, todos los detalles de la situación en el presente, como así también, todas las oportunidades y riesgos en el futuro.

Pero, en realidad, existen muchas pruebas que afirman una situación contraria porque las perspectivas de las personas respecto a las decisiones y los resultados se caracterizan por marcos limitados, de acuerdo a la investigación de Kahneman y Lovallo (1993) y también por el cálculo mental o contabilidad mental, según la teoría de Thaler (1985). Además, la existencia predominante de los marcos limitados es consecuencia de la accesibilidad.

Las personas cuando toman decisiones tienen una fuerte tendencia a considerar los problemas como únicos. Realizan la elección actual sin tener en cuenta oportunidades futuras y descuidan las estadísticas del pasado, al momento de evaluar. Hay evidencias que tienden a enmarcar el problema en forma estrecha.

Las actitudes demasiado cautelosas ante el riesgo, son el resultado de no apreciar los efectos de la agregación estadística para mitigar el riesgo relativo, es decir, son reacios al riesgo en la toma de decisiones cuando ignoran los efectos de la agregación. Los pronósticos demasiado optimistas son el resultado de elegir una visión interna del problema, el cual ancla las predicciones en planes y escenarios (Kahneman y Lovallo, 1993).

En este trabajo, Kahneman y Lovallo (1993) específicamente, buscan evidencia experimental en decisiones gerenciales en la gestión y sospechan que, en realidad, la aversión al riesgo es aversión a las pérdidas. Esta aversión no se mitiga en un contexto organizacional. Por el contrario, observan el sesgo del status quo y otras manifestaciones de aversión al riesgo.

6.8. Algunas heurísticas y sesgos derivados

La comprensión moderna del juicio se debe, fundamentalmente, a los trabajos de Kahneman y Tversky, reconocen Bazzerman y Moore (2009).

El objetivo de la obra de Bazzerman y Moore (2009) es hacer un estudio descriptivo para identificar las heurísticas de juicios en las decisiones gerenciales y los sesgos que afectan el juicio. Las heurísticas y los sesgos explican como las personas se desvían de una decisión racional. Muchas veces, las heurísticas producen resultados correctos y ayudan a los gerentes en las decisiones, pero, la confianza puede provocar errores importantes en las decisiones.

Sin embargo, en su tesis Bazzerman y Moore (2009) señalan que el conocimiento del impacto que pueden tener las heurísticas se puede adquirir y esto mejora la capacidad para no utilizar esos atajos mentales. Estudian cuatro heurísticas específicas, pero, en cada heurística hay varios sesgos cognitivos, significa que estos sesgos son comportamientos del sistema 1.

Una es la heurística de la disponibilidad, la segunda es la heurística de la representatividad, la tercera es la hipótesis positiva o heurística de la confirmación y por último la heurística del afecto. Para estas heurísticas consideran doce sesgos.

La heurística de la representatividad se refiere a la consideración en la toma de decisiones de aquellos datos que resulten más representativos. Las personas tienden a mirar los aspectos que coinciden con un estereotipo formado previamente. El juicio resultante puede, muchas veces, contener errores importantes.

Algunas veces, la heurística de la representatividad ofrece una buena proximidad y permite acceder a buenas opciones, pero, también puede provocar errores considerables, por ejemplo, un error en medicina podría ser el siguiente: los años en que la medicina demora en considerar virus y bacterias como causas de enfermedades importantes, debido a su muy pequeño tamaño y falta de representatividad.

También puede conducir a decisiones en base a prejuicios, por ejemplo, prejuicios raciales debido a una participación inconsciente de esta heurística. Es muy común que los individuos tengan dependencia de información que les resulta representativa, aunque pudiera ser insuficiente (Bazerman y Moore, 2009).

De esta manera, la representatividad se relaciona con el sesgo de confirmación, tendemos a querer confirmar lo que pensamos, nos resulta cómodo, se ajusta a nuestra verdad. Entonces, en estos casos las personas buscan datos selectivos para probar la hipótesis previa, descartando información que apoya la hipótesis contraria (Abatecola, Caputto, y Cristofaro, 2018).

La heurística de la disponibilidad describe las inferencias que hacemos sobre eventos comunes basados en la facilidad con la que se recuerde instancias de ese evento.

Algunos ejemplos simples demuestran cómo funciona esta heurística, que nos induce a sobrevalorar la información disponible. El caso de una pareja que convive y cada uno debe encargarse de actividades caseras. Es muy común que, cada uno, cuando se le pregunta cuánto aporta en esas actividades, considere que hace más del cincuenta por ciento de las tareas, lo cual implica que en la mayoría de los casos la suma de trabajo aportado entre ambos integrantes de la pareja, supera el cien por ciento.

Esta heurística puede ayudar en la toma de decisiones, dado que la mente recuerda casos de eventos de mayor importancia o frecuencia y no los casos más raros de suceder. Aunque

puede conducir a errores, porque la disponibilidad de información puede estar afectada por factores no relacionados con la frecuencia objetiva del evento juzgado, los cuales pueden influir. El ejemplo mencionado en la literatura es la viveza con la que se revela la información.

En esta heurística nuestra percepción es distorsionada, porque se sobrevalora la información disponible, no es consciente, tiene apego al sistema 1. Los gerentes cuando realizan evaluaciones de desempeño tienen apego a este sesgo y eso implica que dan más valor al desempeño de los últimos tres meses y no a los nueve meses anteriores.

Otra heurística que se estudia es denominada la prueba de hipótesis positiva. Implica que la persona le da valor diferente, es decir, mayor valor a la hipótesis positiva respecto a la hipótesis negativa. Por ejemplo, si existe la hipótesis previa que un matrimonio que se casan jóvenes tiene familia numerosa, para comprobarlo se debería revisar cuatro opciones, porque se busca evaluar la relación entre dos eventos. Entonces sería: 1- matrimonios casados jóvenes con familia numerosa, 2- matrimonios casados jóvenes con familia pequeña, 3- matrimonios casados adultos con familia numerosa y 4- matrimonios casados adultos con familia pequeña. En estos casos, en la toma de decisiones cotidiana es común que se ignore este hecho y llame la atención la hipótesis positiva, causada por el sistema 1, lo que sería considerar solamente los matrimonios jóvenes.

Según Bazerman y Moore (2009), otros estudiosos la llaman la heurística de la congruencia. Tiene profundas consecuencias e inspira una serie de sesgos relacionados; especialmente prepara el terreno para el sesgo de confirmación en el que se busca e interpreta evidencia de manera que apoye las conclusiones, desde el principio. Es un sesgo que se construye con otros sesgos, intervienen cuestiones culturales complejas, a veces dañinas.

Un gerente víctima de sus propios sesgos puede encaminar a todos a errores graves. También puede explicar el efecto anclaje, en el que alguna hipótesis inicial irrelevante o punto de partida inicial tiene una influencia indebida en nuestros juicios. Otro sesgo que puede desencadenar la prueba de hipótesis positiva es el sesgo visual, es decir, es cuando se descarta rápidamente en retrospectiva la posibilidad de que las cosas hubieran sido diferentes.

6.9. Algunas explicaciones de cómo funcionan los sesgos y las heurísticas en la toma de decisiones

La obra de Bazerman y Moore (2009) abunda en detalles explicativos que permiten un mayor conocimiento del funcionamiento cognitivo. Los sesgos operan en forma asociada con las heurísticas. La lógica del funcionamiento de la heurística se apoya en la regla que evalúa que, cualquier pérdida en la calidad de decisión, será superada por el ahorro en tiempo ponderado, de hecho, la mayoría de las veces tales atajos conducen a decisiones que no son malas. Sin embargo, no es prudente aceptar así, sin análisis, las heurísticas.

En realidad, la mayoría de los individuos, incluidos nosotros mismos investigadores, desconocemos la existencia de cuales heurísticas utilizamos y el impacto en las decisiones.

El ideal sería aplicar las heurísticas en forma seleccionada, sin embargo, en general la mente está adaptada para confiar en su propia heurística que resulta cómoda. El cerebro humano evoluciona desde hace miles de años utilizando estrategias que a nuestros antepasados les permitieron sobrevivir y reproducirse. Pero, cuando hay mucho en juego y corresponde realizar decisiones importantes, es conveniente realizar procesos de reflexión esforzados, que permitan evitar riesgos y mejorar los juicios.

El problema de la enfermedad asiática relatado anteriormente en esta tesis, según Bazerman y Moore (2009), enfrentó el paradigma económico dominante y junto con otros efectos de encuadre estudiados, han contribuido en la economía del comportamiento y en las finanzas del comportamiento. El aspecto sorprendente del encuadre y los efectos del punto de referencia sugieren procesos mentales subyacentes con mayor complejidad a la racionalidad, en la toma de decisiones.

Desde la antropología, un reconocido estudioso llamado Joseph Henrich, estudia la evolución del ser humano y en su obra considera que el hombre no es *homo economicus*, sino que es *homo socialis*.

La ponderación de valores sociales es lo que hace a una sociedad más desarrollada que otra. La verdad no existe; desde el punto de vista filosófico la verdad es una construcción. Todo es una construcción y la evolución es la capacidad de cooperar según Henrich (2015). En su

opinión, es parte del Sistema 1, porque los humanos desarrollamos un sistema automático para cooperar, que denomina cerebros colectivos. En el sistema 1 no hay que entregar nada a consciencia para cooperar. En cambio, en el sistema 2 hay que entregar consciencia, anhelos, esfuerzo. Entonces, la capacidad de cooperar conscientemente es la evolución.

En resumen, para Henrich (2015) los dos sistemas de pensamiento tienen implicancias diferentes. El Sistema 1 es automático, el Sistema 2 requiere esfuerzo químico en la persona humana; entonces, el desafío para la evolución es incorporar en la toma de decisiones del Sistema 1 las heurísticas adecuadas.

La hipótesis adaptativa de los sesgos permite la evolución. Henrich (2020) indaga si los sesgos son iguales para todos, para lo cual realiza investigaciones en comunidades indígenas de la Amazonía Peruana y en comunidades indígenas de las Islas Fiji. Sus hallazgos indican que existen más de doscientos sesgos y que hay diferencias entre individuos.

Propone la existencia de individuos que denomina los “WEIRD”. Significan las siglas en el vocabulario de habla inglesa de las palabras: W de western que es occidental, la E de educado, la I de industrializado, la R es por rico, y la D significa democrático. Estos Weird, son los raros individuos universitarios americanos, cuya personalidad implica que son con alta autoestima, más pacientes, valúan el esfuerzo, creen en la existencia de una moral objetiva y universal. También son críticos con la religión y democráticos en sus convicciones.

En cambio, el resto del mundo confía más en la experiencia de sus mayores, perciben mejor los contextos, no tienen tanta confianza en sí mismos y pierden mucho tiempo en detectar que piensan los otros.

6.10. La heurística del afecto

La heurística del afecto, es descripta por Slovic, Finucane, Peters y Mc Gregors (2002):

This paper describes two fundamental modes of thinking. The experiential mode, is intuitive, automatic, natural, and based upon images to which positive and negative affective feelings have been attached through learning and experience. The other mode is analytic, deliberative, and reason based. I describe recent empirical research illuminating “the affect heuristic” wherein people rapidly consult their affective

feelings, when making judgments and decisions. This heuristic enables us to be rational actors in many situations. It works beautifully when experience enables us to anticipate accurately how we will like or dislike the consequences of our decisions. However, it fails miserably when the consequences turn out to be much different than we anticipated. In the latter circumstances, the rational actor may well become the rational fool. (Slovic, et.al. (2002, p. 329)

Este trabajo describe dos modos fundamentales de pensamiento. El modo experiencial es intuitivo, automático, natural y se basa en imágenes a las que se han unido sentimientos afectivos positivos y negativos a través del aprendizaje y la experiencia. El otro modo es analítico, deliberativo y basado en la razón. Describo una investigación empírica reciente que ilumina “la heurística del afecto” en la que las personas consultan rápidamente sus sentimientos afectivos al hacer juicios y decisiones. Esta heurística nos permite ser actores racionales en muchas situaciones. Funciona maravillosamente cuando la experiencia nos permite anticipar con precisión cómo nos gustarán o no las consecuencias de nuestras decisiones. Sin embargo, falla estrepitosamente cuando las consecuencias resultan ser muy diferentes de lo que anticipamos. En las últimas circunstancias, el actor racional bien puede convertirse en el tonto racional (traducción propia).

Las características afectivas que se destacan en un proceso de toma de decisiones o de juicio, dependen sobre las características individuales de la persona y también de la tarea, así como la interacción entre ambos aspectos.

Los individuos difieren en la forma en que reaccionan afectivamente y en su tendencia a depender de la experiencia. Todas las imágenes en la mente de las personas están etiquetadas o marcadas en diversos grados con afecto. El grupo de afectos contiene todos los marcadores positivos y negativos, asociados de manera consciente o no, con las imágenes. Las personas consultan o “sienten” el grupo de afectos en el proceso de emitir juicios.

Elementos como son las imágenes, memoria y similitud, sirven como claves para los juicios de probabilidad, por ejemplo, heurística de disponibilidad y representatividad; el afecto puede servir como una señal para muchos juicios, incluidos los juicios de probabilidad. Usar una impresión afectiva general y fácilmente disponible, puede ser más fácil y más eficiente que sopesar los pros y los contras de varias razones; o recuperar ejemplos relevantes de la memoria,

especialmente cuando se producen situaciones que requieren decisiones complejas o los recursos mentales son limitados (Slovic, et. al., 2002).

Por su parte, Kahneman (2003) señala que las extensiones de la heurística del afecto pueden ser relevantes en el campo de la economía y su diálogo con la psicología. Existen trabajos que justificaron la proposición acerca de las creencias sobre los riesgos, los cuales, son habitualmente expresión de las emociones, por lo tanto, si los atributos objetivos de un objeto están afectados por emociones afectivas, las decisiones también están afectadas y esto influye en decisiones de costos y beneficios. Es decir, considera muy acertado el trabajo de Slovic, et. al. (2002). Asimismo, expresa:

Kahneman et. al. (1997) indicaron que las decisiones de la gente a menudo expresan evaluaciones afectivas (actitudes), que no se ajustan a la lógica de las preferencias económicas. Por ello, para comprender las preferencias, es posible que tengamos que entender la psicología de las emociones. Y no podemos dar por hecho que las preferencias que son controladas por las emociones del momento serán coherentes internamente, o incluso razonables según el criterio, más sereno del razonamiento reflexivo. En otras palabras, las preferencias del Sistema 1 no concuerdan necesariamente con las preferencias del Sistema 2. (Kahneman, 2003, p.205)

Por su parte, Bazerman y Moore (2009) realizan un análisis de esta heurística, la cual consideran una de las cuatro más significativas. Ellos explican que los investigadores han comenzado a atribuir muchos de los errores que cometen las personas al tomar decisiones se deben a influencias motivacionales y emocionales.

Consideran cuatro categorías de influencias emocionales y motivacionales en la toma de decisiones: la primera se refiere a la tensión entre lo que la persona quiere hacer y hacer lo que debería de hacer. La segunda categoría examina cuando los deseos sesgan las decisiones, haciéndonos creer lo que queremos creer. La tercera se refiere a las formas egoístas en que se entiende la equidad y la cuarta sección explora como los estados emocionales sesgan el juicio.

En sus análisis, Bazerman y Moore (2009) dan explicaciones relacionadas en forma directa con la información contable. Por un lado expresan que, como los sesgos ocurren a un nivel inconsciente, las personas no son conscientes del nivel de vulnerabilidad que tienen a los

sesgos, incluso personas muy inteligentes y con buenas intenciones llegan a conclusiones sesgadas si creen en su justicia y objetividad.

Por ejemplo, los auditores pueden lograr excusar las prácticas contables de su cliente cuando resulta ser un cliente valioso y creen que sus conclusiones están basadas en la interpretación correcta de la aplicación de las normas contables.

Algunas emociones son consideradas básicas por los investigadores, como la felicidad, tristeza, miedo, disgusto, ira; y todas ellas se expresan de igual forma en todas las culturas. Cada una de estas emociones pueden influir en los juicios. El riesgo, por ejemplo, está demostrado que la percepción está ligada a las emociones. Las personas felices son más optimistas, en cambio, las personas tristes son más pesimistas, miedosas y mayor aversión al riesgo (Bazerman y Moore, 2009).

Finalmente, como recomendación Bazerman y Moore (2009) explican que una forma de neutralizar los efectos negativos de las emociones comienza por identificar qué emociones tenemos, cuál es su motivo, la posibilidad de etiquetar reconociendo y asimismo tener conocimiento qué influye en las decisiones, para de esta manera, neutralizar parte de sus efectos.

6.11. Otros avances del siglo veintiuno en las Heurísticas, Sesgos, y Juicios

En su trabajo, Kahneman y Frederick (2005) revelan que es una versión actualizada de la propuesta realizada en 2002. Las conclusiones sintetizan la evolución teórica en los estudios de heurísticas en la toma de decisiones, ya que ahora, no solo son aplicables en un contexto de incertidumbre.

Originalmente, el programa de las heurísticas y de los sesgos consiste en la descripción y comprensión del juicio intuitivo en condiciones de incertidumbre, explican Kahneman y Frederick (2005).

Las heurísticas en este programa son vistas como una colección de factores cognitivos dispares, es decir procedimientos relacionados sólo por un funcionamiento común en los juicios o elecciones en condiciones de incertidumbre. Sin embargo, existe una evolución, y ahora las heurísticas de juicio se aplican en una amplia variedad de dominios y comparten un proceso

común de sustitución de atributos, en el que los juicios difíciles son hechos sustituyendo evaluaciones relacionadas conceptual o semánticamente, de manera que resulten más simples y más fácilmente accesible.

El tratamiento actual aborda explícitamente las condiciones bajo las cuales se modifican o anulan los juicios intuitivos. Aunque la sustitución de atributos proporciona una entrada inicial en muchos juicios, necesita no ser la única base para ellos. Las impresiones iniciales a menudo se complementan, moderan o anulan por otras consideraciones, incluido el reconocimiento de reglas lógicas relevantes y la ejecución deliberada de algoritmos aprendidos. El papel de estos suplementarios o insumos alternativos depende de las características del juez y la tarea de juzgar.

En el trabajo de Kahneman y Frederick (2005), se revisan los primeros estudios sobre la heurística del juicio y se propone una solución basada en el concepto de sustitución de atributos.

Significa que el individuo realiza una disminución de complejidad en las tareas, es decir, una tarea compleja se reduce a una tarea sencilla mediante una sustitución cuando se hacen los juicios; y estos juicios están mediados por heurísticas, es decir, cuando el individuo valora un atributo objetivo concreto de un objeto de juicio y lo reemplaza por otra propiedad, la cual se le presenta en la mente más rápidamente. Esta concepción de la heurística ya no solo se limita a contextos de incertidumbre.

El uso de la terminología de proceso dual no implica la creencia de que todas las operaciones pueden asignarse definitivamente a uno u otro sistema, es decir sistema 1 y/o sistema2. La ubicación de las líneas divisorias entre cada uno de esos sistemas es arbitraria, porque las bases por las que se caracterizan las operaciones mentales, por ejemplo, la accesibilidad, la introspección y la interrupción, son todos continuos.

Sin embargo, esto no implica que las distinciones sean menos significativas, porque existe un amplio acuerdo de que las operaciones mentales van desde rápido, automático, similar a la percepción de impresiones, a cálculos deliberados, que aplican reglas explícitas o ayudas externas.

Existen algunos cuestionamientos con respecto a la utilidad de la noción de heurísticas y sesgos, por posibles inconsistencias; sin embargo, hay estudios experimentales y mucho conocimiento psicológico acumulado sobre los diferentes conjuntos de factores que determinan la facilidad con la que vienen pensamientos a la mente.

El argumento de que el Sistema 1 se expresará, a menos que sea anulado por el Sistema 2, suena circular, pero no lo es; porque se pueden usar criterios empíricos para probar si una caracterización particular de los dos sistemas, es preciso. Por ejemplo, una característica de la situación se asociará con el Sistema 2 si se muestra que influye en los juicios, solo cuando la atención se dirige explícitamente a él.

En contraste, una variable se asociará con el Sistema 1 si se puede demostrar su influencia, incluso en aquellos juicios que se realizan en una fracción de segundo. Por lo tanto, no es necesario comprometerse, a priori, a asignar un proceso a un sistema en particular; los datos dictarán la mejor caracterización.

El modelo de dos sistemas es un marco que combina: un conjunto de generalizaciones empíricas sobre operaciones cognitivas y un conjunto de pruebas para diagnosticar los tipos de cognición en operaciones que subyacen a los juicios, en situaciones específicas. Las generalizaciones y las predicciones específicas son comprobables y pueden reconocerse como verdadero o falso. En resumen, expresan Kahneman y Frederick (2005), este marco será juzgado por su utilidad como una heurística para la investigación.

En una revisión teórica, Abatecola, Caputto, y Cristofaro (2018) comentan sobre un estudio en el que demuestran que la sobrecarga de información puede llegar a la elección de alternativas con las que existe un vínculo afectivo. Asimismo, también la escasa capacidad lógica y las diferencias interculturales influyen para la toma de decisiones con este sesgo; agregan en su análisis que la aversión al riesgo sigue siendo la causa más investigada como impulso a la heurística del afecto.

En relación con este trabajo de tesis, lo más significativo es comprender que las heurísticas pueden ser útiles, pero, también pueden ser dañinas. Entonces, el foco consiste en la distinción de la heurística positiva.

6.12. Sesgos y heurísticas en la contabilidad de gestión del comportamiento

Los sistemas de contabilidad para el control de gestión, en relación a los sesgos en las decisiones y evaluaciones que realizan los directivos, son en opinión de López, Gómez, y Naranjo Gil (2015) generadores e inhibidores al mismo tiempo de sesgos, en función de sus propias características y de las características de los usuarios; por ejemplo, sentimientos de responsabilidad, sentimiento afectivo, limitaciones en el procesamiento de la información.

Las afirmaciones precedentes son la conclusión principal de un estudio realizado partiendo de la hipótesis que los sistemas de contabilidad y control de gestión pueden ser usados por la dirección para incentivar y motivar a actuar, con un comportamiento en pro de los objetivos de la organización; y de esta manera, enfrentar la problemática que implica comportamientos disfuncionales de los empleados los cuales afectan el rendimiento.

La mayor parte de la literatura revisada por López, et. al. (2015), se centra principalmente a explicar la relación del sistema y los sesgos en la evaluación y toma de decisiones desde el eje del usuario de la información. Aunque, también esta literatura tiene en cuenta que los preparadores deberían proporcionar información neutral e imparcial a quienes toman las decisiones; esta neutralidad es muy difícil de alcanzar, más allá de que existan normas que establecen requisitos para alcanzar la neutralidad. Una de ellas, establece que la información contable debe informar la actividad económica lo más fielmente posible.

En una propuesta de Livy y Luft (1993) el objetivo principal está en identificar las interacciones entre los determinantes del desempeño, especificando los procesos cognitivos subyacentes y la abstracción basada en la teoría y el análisis de tareas. Afirman lograr demostrar como los estudios seleccionados que siguen estos principios básicos mejoran en gran medida la comprensión de las decisiones relacionadas con la contabilidad.

Otra investigación demuestra que el modelado cognitivo de los gerentes está influenciado por el diseño de los informes contables y el efecto de encuadre de la información, es la de Dalla Vía (2012). En la propuesta se estudia como las variaciones en los cambios del volumen de ventas es gestionado en una organización, analizando el comportamiento de los costos. Específicamente, analiza cómo es la variación en el grado de costo, asimetría y el

formato de presentación de la información financiera, es decir, cantidades monetarias o porcentajes, los que influyen en la predicción de costos individuales.

Con este estudio se contribuye a la literatura de diferente forma, expresa Dalla Vía (2012); porque, por un lado, se amplía el conocimiento de rigidez de costos a partir de un análisis gerencial individual; por otro lado, es con una metodología de experimentos y asimismo en la literatura de contabilidad del comportamiento mostramos cómo, la presentación de la información influye en la decisión de acuerdo al efecto marco, es decir, de qué forma es presentada. Por lo tanto, se amplía el conocimiento en contabilidad de gestión centrado en la comprensión de los procesos cognitivos que subyacen a los juicios.

A partir de este experimento, Dalla Vía (2012) desarrolla un marco teórico en el que expresamente considera el análisis subjetivo, porque los gerentes cuando toman decisiones que involucran los datos contables, como son los costos, la precisión del juicio puede diferir dependiendo de la relación subyacente a las variables. El gerente tiene que hacer inferencias sobre datos contables que se le presentan como números absolutos y se requiere trabajar con porcentajes, para determinar variaciones.

Técnicas mentales para resolver cálculos aritméticos pueden estar afectados por el efecto anclaje y conducir a apreciaciones no precisas; y también, conducir a error en los juicios. La consideración de las habilidades cognitivas en individuos se puede diferenciar entre aquellos con estilo cognitivo más intuitivo propensos a enfatizar sentimientos, de aquellos que tienen un estilo analítico, más centrado en el razonamiento mental. Estos estudios conducen a hallazgos con capacidad de predicción.

A manera de resumen, las explicaciones de teorías que profundizan los conocimientos del comportamiento individual en la toma de decisiones y las evidencias en estos trabajos contables citados, permiten expresar que la hipótesis primera en esta tesis, en el sentido de que las conductas de quienes toman las decisiones que tienen como sustento la información contable influyen en esas decisiones, es comprobada. Asimismo, se sustenta el logro del primer objetivo específico propuesto en esta tesis, muy especialmente por las características distintivas del Sistema 1 y Sistema 2, también la literatura relativa al estudio de sesgos y heurísticas y los contenidos en la Teoría Prospectiva, aplicables en las pequeñas y medianas empresas.

6.13. Las heurísticas y los sesgos en la contabilidad de gestión en literatura europea

Sin duda, la mirada europea acerca de las implicancias de heurísticas y sesgos está presente en la obra de Taschner (2015), quien analiza la forma y el grado en que el sistema de informes de gestión desencadena efectos en el comportamiento de los involucrados, los cuales pueden ser de dos tipos, intencionales y los no intencionales; y a la inversa, es decir de cual manera el sistema de informes de gestión se ve influenciado por los efectos de comportamiento de los involucrados, incluso los no intencionales. En cuatro capítulos describe los siguientes temas:

- Conceptos básicos de los informes de gestión.
- Breve descripción de la contabilidad del comportamiento.
- Efectos de comportamiento de los informes de gestión.
- Efectos de comportamiento ocultos de los informes de gestión.

En el primer capítulo, sobre el tema de los conceptos básicos de los informes de gestión, plantea Taschner (2015) que, cuando se actúa de una manera orientada a objetivos, se necesita conocer los objetivos en sí mismos, así como las formas y los medios para lograr estos objetivos, como así también el marco dentro del cual tiene lugar la acción orientada a objetivos. Se trata de un conocimiento que está orientado a un propósito; a este conocimiento se lo denomina información.

En este sentido, los informes contables de gestión se centran en proporcionar información a las personas y puestos encargados de las tareas de gestión. Dado que los destinatarios y sus necesidades de información son individualmente diferentes, los propios informes también son muy diferentes. La concepción y creación continua de informes se basa en las dimensiones esenciales del diseño: ¿por qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿quién?

El capítulo segundo de la obra de Taschner (2015), muestra el enfoque de la contabilidad del comportamiento aplicada a la tarea de control, específicamente en la presentación de informes internos de gestión. Explica cómo los informes pueden utilizarse

como una herramienta eficaz para la gestión empresarial cuando se tienen en cuenta los efectos sobre el comportamiento de las personas.

El capítulo tercero de esta obra, se refiere a los informes de gestión como un instrumento de control en la práctica empresarial, los cuales tienen influencia en el comportamiento de los involucrados, pero no siempre son comportamientos realizados con la intención de los involucrados. En este orden, se puede diferenciar si se trata de conductas afectivas o intuitivas, o si se trata de una conducta realizada con intención y controlada por la persona involucrada. Por último, en el capítulo cuarto, incluye los efectos conductuales ocultos en los informes de gestión y se manifiestan cuando los participantes no son conscientes de este efecto; por lo tanto, su comportamiento está inconscientemente controlado.

La referencia a los efectos del comportamiento que Taschner (2015) tipifica como no intencionales, incluye los sesgos y las heurísticas. Ambos conceptos, sesgos y heurísticas, son conductas que tienen las personas en forma inconsciente y no intencional.

Asimismo, las diferentes formas de heurística deben verse como un elemento esencial de tal acción, que se realiza de manera controlada inconscientemente por actores racionales limitados. En este esquema, las heurísticas pueden verse como estrategias de resolución de problemas que utilizan las personas con una racionalidad limitada, y lo hacen para identificar estrategias de acción y solución en situaciones complejas; que resultan ser relativamente buenas soluciones.

La literatura mencionada, (Taschner, 2015) describe algunas heurísticas que considera esenciales, incluido su significado para los informes de gestión.

De esta manera, a los efectos de esta tesis resulta relevante y enriquecedor en el cumplimiento de objetivos, porque esta mirada enriquece la comprensión y la posible aplicación en los sistemas contables de las pymes.

Esto es así, por un lado, porque la confirmación de los dos posibles estilos cognitivos en cada individuo, identificados como Sistema 1 y como Sistema 2, demuestran las hipótesis principales de este estudio; por otro lado, es significativa la conclusión final en el trabajo de Taschner (2015) en relación a la importancia de los informes de gestión en una empresa, como

podría ser una pyme. Esta conclusión se refiere al efecto de las heurísticas, las cuales no deben eliminarse, porque sería una tarea infructuosa, al contrario, la gama de comportamientos heurísticos debe reconocerse y sobre esta base, dirigirse de manera ordenada.

7. Ética y juicios de valor en la toma de decisiones

En capítulos anteriores, se describen los comportamientos del usuario individual en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable de gestión o gerencial, se explican los fenómenos desde teorías de psicología que aportan a la contabilidad de gestión, además de la teoría general de la contabilidad y del segmento contable de gestión o gerencial. Siguiendo los términos de Popper (1980), en los capítulos anteriores se corroboraron las tres primeras hipótesis planteadas.

Asimismo, se puede afirmar que, en el marco teórico hasta aquí elaborado se desarrolla el cumplimiento de algunos de los objetivos presentados en el capítulo uno, (el objetivo específico propuesto en primer lugar, el propuesto en segundo lugar, y el objetivo propuesto en cuarto lugar), quedando pendiente el objetivo que se propone en tercer lugar, el cual plantea:

- Efectuar recomendaciones a un modelo que considere la ética en la toma de decisiones.

Entonces, en este capítulo se aborda la perspectiva ética. La pregunta orientativa para la búsqueda expresa es: ¿Cuáles reflexiones éticas están presentes en los juicios de valor al ponderar las alternativas para tomar las decisiones que involucran información contable?

7.1. Ética y teoría del comportamiento

La perspectiva ética influencia la toma de decisiones relacionadas con las estrategias organizacionales y su información contable, es la hipótesis número cuatro en esta tesis; porque las cuestiones éticas y los comportamientos relacionados con equidad, honestidad, también forman parte de los estudios en contabilidad del comportamiento e integran la línea de investigación posmoderna mencionada por Birnberg (2011).

Asimismo, de Graaf (2019) relaciona ética y teorías del comportamiento. En su trabajo, analiza las prácticas profesionales en el campo de negocios y economía sin separar la ética, evitando la dicotomía incorrecta de la toma de decisiones en negocios o financieras como algo

separado de los intereses sociales. Plantea una afirmación explícita: “considero que la ética implica el examen y la evaluación de actitudes, comportamientos y prácticas, así como los juicios morales” (de Graaf, 2019, 933).

Para Belkaoui (2018), los empresarios se encuentran a diario realizando tareas en un entorno en el que existen reglas, principios y prácticas. Es decir, cumplen un rol en la sociedad. El concepto de rol, en explicación de sociólogos, implica una interacción social y en ese desempeño, no solamente se enfrentan a reglas formales o legales de comportamientos, sino también a reglas morales creadas por situaciones específicas.

Asimismo, a nivel global, existe una gran necesidad de lograr un desarrollo sostenible, lo cual implica un desafío impostergable. Destacados autores contables se manifiestan en este sentido, entre ellos Scavone (2017c, en Scavone y Viegas, 2017^a, coordinadores)

Este concepto lleva a un cambio que requiere una cultura nueva, basada en la consideración de los aspectos sociales, en el respeto a la naturaleza, en nuevos paradigmas económicos, tecnológicos y legislativos, en nuevos conceptos de producción y consumo, y valores éticos transversales a todas las iniciativas asociadas. (Scavone, 2017c, p. 138 en Scavone y Viegas, 2017a coordinadores)

En este mismo sentido, Pahlen Acuña y Campo (2007) señalan que ya han transcurrido varios años en los que vienen surgiendo cambios en el entorno competitivo en las organizaciones, y en el nuevo contexto, los aspectos éticos y de sostenibilidad son importantes, aumentando la conciencia moral.

La pandemia de covid19 puso de manifiesto un nivel de incertidumbre global sin precedentes. En este contexto global, las pequeñas y medianas empresas cumplen un rol al ejercer sus prácticas en la sociedad, por lo tanto, se les requiere contribuir con la realización de negocios y actividades económicas basadas en valores éticos y sociales, comprometidos con los retos que enfrenta la humanidad (crisis climática, escases de recursos hídricos, frecuentes crisis migratorias, entre otros).

A las empresas en general, se les pide ser un actor social con legitimidad para funcionar en un entorno en que existen crisis diferentes superpuestas: económica, social, sanitaria,

medioambiental. Ruiz (2021) expresa que, las limitaciones del capitalismo de accionistas se revelan con más fuerza a partir de la pandemia y el desafío es lograr modelos de negocios con visión de creación de valor compartido, es por eso que, se establecen los criterios sociales, ambientales y de buen gobierno, conocidos por las siglas ESG.

Las pequeñas y medianas empresas también son parte de ese desafío, lo cual no implica una renuncia a ser económicamente viables, sino que implica considerar la sostenibilidad en el tiempo basada en criterios sociales y medioambientales en sus negocios.

7.2. Consideraciones conceptuales de la ética

La ética tiene una íntima relación con la moral, tanto que, incluso ambos ámbitos se confunden con bastante frecuencia. Maliandi (2004) expresa que en el lenguaje corriente suelen utilizarse ambos términos como equivalentes.

En cambio, en ámbitos filosóficos se procura distinguir entre ambas expresiones, aunque a veces solo sea una intención. La ética no prescribe ninguna norma o conducta, no manda ni sugiere directamente qué se debe hacer. Su cometido, aunque pertenece al ámbito de la praxis, es mediato, no inmediato y consiste en aclarar qué es lo moral, cómo se fundamenta racionalmente una moral y cómo se ha de aplicar esta posteriormente a los distintos ámbitos de la vida social. La ética constituye una reflexión sobre el hecho moral, que busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro. Por lo tanto, se podría definir la ética como aquella parte de la filosofía que ha de dar cuenta del fenómeno moral en general.

La ética descriptiva se diferencia de la ética normativa. Brown (1992) expresa:

La ética descriptiva expone cómo actúan las personas y explica su acción en términos de los juicios de valor y de los supuestos de esas personas. La ética prescriptiva o normativa estudia de qué modo deben actuar las personas y analiza los juicios de valor y los supuestos que justificarían esas acciones. Aunque la ética descriptiva nos aumenta la comprensión de nosotros mismos y de los otros, y por lo tanto de la conducta correcta, tenemos que elegir cómo debemos actuar y determinar cómo podemos justificar tales elecciones (Brown, 1992, p.41).

En las organizaciones, como son las pequeñas y medianas empresas, la reflexión ética que tiene potencial para hacer posible la responsabilidad ética es la normativa, lo que debe ser.

7.3. Consecuencialismo y Deontologismo

Dos perspectivas se estudian en la ética. Por un lado, la ética utilitarista también conocida como consecuencialismo y el enfoque deontológico que se utiliza para resolver problemas morales el cual también se conoce como moralidad. (Belkaoui, 2018)

Scarano (2010, p.8) opina que en las teorías deontológicas se argumenta acerca de valores o fines, específicamente, cuál es el mejor valor. Explica acerca de la acción: “Una acción no se selecciona por sus consecuencias, sino a pesar de sus consecuencias, por el valor que le es inherente o al que está asociado.”

En filosofía resulta atractivo el deontologismo, pero no está exento de debilidades, entre ellas se observa, por un lado, que permanece más como un programa y no como realización y por el otro lado, no logra proponer criterios para la fundamentación como es el método científico.

El consecuencialismo, generalmente, niega que se pueda argumentar acerca de fines o valores. Las premisas de un argumento estándar están constituidas por enunciados verdaderos o falsos, lo mismo que sus conclusiones. En cambio, una oración valorativa, no es ni verdadera ni falsa, es simplemente una norma. Estas inhiben o incitan a una acción. Por lo tanto, las normas no pueden formar parte de los argumentos. (Scarano, 2010, p.11)

El enfoque de la ética deontológica considera que una acción es correcta si se ajusta a una moral determinada, es decir una regla. Una acción, aunque tenga consecuencias beneficiosas pero que viola la regla, se considera moralmente incorrecta. Las fuentes de esas reglas pueden ser teológicas, estipuladas por una religión o sociales, estipuladas por el consenso de una sociedad. Aunque existen limitaciones en estos criterios, en situaciones se adopta la supuesta facultad de intuición moral, que implica la intuición de qué acciones tienen las propiedades de ser moralmente correctas (Belkaoui, 2018).

Gaffikin (2007) revela que Jeremy Bentham es el fundador del utilitarismo junto a John Stuart Mill. Este movimiento también ha influido en el pensamiento económico. Es una teoría normativa en la ética. Cuán correcta es una acción depende de sus consecuencias, por eso también se la conoce como consecuencialismo.

Surge la pregunta, ¿qué sea útil para quién? Entonces, resulta que hay diferentes variantes del utilitarismo y a su vez resulta que es teleológico, porque las acciones se evalúan en términos de consecuencias. En cambio, la posición de Emanuel Kant se conoce como deontológica, es una posición absolutista, él cree en el deber individual, lo que implica a cada persona decir la verdad, actuar con justicia o cumplir las promesas.

Dos principios forman parte de lo que Kant llamó imperativo categórico, una persona actúa siempre dispuesta a que los demás también actúen y, en segundo lugar, ser respetuoso de las demás personas y de usted mismo. Esta ley moral obligatoria es diseñada como un método para guiar la acción humana libre.

La aplicación de la prueba de universalidad determina si es posible convertirse en una regla moral de comportamiento. Es decir, que una persona utilizara la razón para universalizar lo que se propone hacer, ejemplo, si yo robo ¿qué pasaría si todos roban a los demás?

Si bien, la filosofía deontológica de Kant es influyente en la filosofía moral, la posición demasiado inflexible hacia la concepción de una única moral o verdad que todas las personas deben cumplir, puede ser inapropiada cuando hay otras personas involucradas. Es también una teoría normativa (Gaffikin, 2007).

En el consecuencialismo, en cambio, la acción correcta es la que trae mayor utilidad. Tiene un supuesto implícito acerca de que los costos y beneficios de una acción se pueden medir en escala numérica común, por lo tanto, la elección de una acción considera la mayor utilidad para todas las personas afectadas. Asimismo, la ética utilitarista tiene algunas ventajas y algunas desventajas. Las ventajas están relacionadas con cuatro conceptos:

- 1) El objetivo de la moralidad afirma que la moralidad conduce a la satisfacción de los seres humanos y por eso resulta importante;

2) El proceso de razonamiento moral para el consecuencialista ofrece un proceso relativamente claro para tomar decisiones correctas: partiendo de enumerar alternativas, determinar las probables consecuencias y luego evaluar esas consecuencias teniendo en cuenta a todos los afectados.

3) Flexibilidad y excepciones es la tercera ventaja, significa que en situaciones especiales se puede hacer una excepción a la regla moral, si se evalúa que las consecuencias de seguirla serían peores a hacer esa excepción.

4) Evitar el conflicto de reglas: implica que, cuando existe un conflicto de reglas, es una señal de que se está en esa clase de circunstancias en que tal vez no se puede seguir la regla más sólida.

Las desventajas posibles del utilitarismo son dos, una es la objeción de las obligaciones morales especiales, es decir, las que surgen de una relación especial y segundo, la objeción de derechos, lo cual implica que no considera la existencia de derechos individuales al decidir cuestiones morales (Belkaoui, 2018).

7.4. Reconocimiento del problema moral

La investigación del juicio moral intenta examinar las razones que dan los individuos para tomar decisiones cuando se enfrentan a situaciones de dilema moral.

Belkaoui (2018) describe este enfoque el cual se basa en la investigación de L. Kohlberg en desarrollo cognitivo. La tesis es que los individuos progresan desde etapas inferiores de desarrollo a etapas superiores, a menos que, las privaciones de oportunidades de interacción social se utilicen para retrasar su desarrollo. En consecuencia, surgen diferentes niveles de pensamiento moral.

Por su parte, Scavone (2017c en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores) considera que se trata de un fenómeno complejo y también explica que se compone de diferentes niveles, el primer nivel es prerreflexivo, porque se conoce la existencia de la norma pero no se conoce cómo aplicarla, el segundo nivel es reflexivo, porque se sabe aplicar la norma pero se desconoce el por qué se aplica la norma, en el tercer nivel es la metaética y se relaciona con el significado y el uso de los términos morales.

Por último, en el cuarto nivel existe reflexión ética sobre el fenómeno moral, la normativa aplicable y la práctica que corresponde a la ética descriptiva. Por eso, es que la ética se puede considerar como personal y subjetiva, de cada persona, la cual debiera ser consciente de los valores que sustenta y cuando los expresa en el lenguaje, en forma explícita o implícita, se constituyen como la moral de ese individuo.

La comprensión de la responsabilidad como recurso para responder se centra en la capacidad cognitiva que tienen las personas para hacer la evaluación de los puntos a favor y los puntos en contra, de los distintos cursos de acción, el cual es el enfoque que toma Brown (1992) en su obra. Entonces, la ética es vista como un proceso de reflexión sobre las razones que existen para adoptar un determinado curso de acción.

En otra literatura, el problema moral es descrito por Jones (1991) con el objetivo de proponer un modelo para la toma de decisiones éticas. Realiza un análisis en el que hace uso del término ética y moral como sinónimos; destaca algunos conceptos, aunque previamente explica que su postura puede ser controvertida, pero, la misma está sustentada en prestigiosos estudios anteriores.

El primer concepto se refiere a la presencia de un problema moral, en donde las acciones de una persona cuando se realizan libremente, pueden dañar o beneficiar a otros. Es decir, la acción o decisión debe tener consecuencias para los demás y debe involucrar elección o voluntad por parte del actor o decisor.

Asimismo, señala Jones (1991) que reconocer las cuestiones morales implica dos elementos: el primero, es que la persona identifique que su decisión o acción afectará a otros y el segundo elemento, es la voluntad de elección de esa persona. En resumen, la persona que no logre reconocer que él o ella es un agente moral, tal vez haga uso de otros esquemas para la toma de decisiones, que no sean precisamente los esquemas morales. Ejemplo, la racionalidad económica, entonces implica la presencia de juicios de valor.

7.5. Los juicios de valor y los supuestos

El filósofo americano John Dewey realiza considerables aportes a la filosofía de la educación y también a la ética. Feinberg y Torres (2014) explican a Dewey, quien considera

que el juicio ético no es independiente del deseo. Su aporte a la ética fue conectar la norma ética con el deseo y los hábitos cotidianos de las personas, con un sentido de naturalizar el proceso de deliberación ética.

La postura de Dewey está en contraste con Kant, quien considera que el juicio ético no se define como independiente del deseo. Además, Dewey considera la ética como una actividad social cooperativa y resalta la necesidad de cooperación entre todos los segmentos de una sociedad, a diferencia de Kant, que aborda el juicio ético desde el plano individual.

Precisamente de Graaf (2019) se posiciona en Dewey para interpretar la consciencia ética como un componente crítico de la actitud mental, es decir, relacionar los hábitos del pensamiento con los modelos mentales.

En la toma de decisiones acerca de qué hacer en determinada situación, siempre existe la presencia de juicios de valor y de supuestos. En algunas situaciones, no resultan tan obvios como los datos empíricos y puede ocurrir que se los ignore, aunque en opinión de Brown (1992), desempeñan un papel más importante en la determinación de las elecciones que todos los otros datos que se disponga. La categoría de los juicios de valor se refiere a diferentes normas que se aplican al tomar decisiones, entre ellas, valores como la integridad, normas morales como el mayor bien para el mayor número de personas y las diferentes formas de la justicia.

7.6. La metaética propuesta por David Hume

La metaética que propone Hume es un tipo de filosofía moral que estudia el lenguaje moral, su significado y certeza. Investiga la naturaleza de los conceptos y sus proposiciones éticas aplicando las reglas de la lógica deductiva. Aproximadamente es contemporáneo de Kant, se lo considera un empirista radical y al igual que los positivistas, hace la distinción entre declaraciones fácticas y morales.

Se le atribuye la famosa frase: “el asesinato es incorrecto”, la cual le permite inferir a Hume que no es posible de hacer esa afirmación, porque ese tipo de afirmación no es positiva ni es negativa, ya que no es una observación empírica, sino que es una afirmación moral. Argumenta que las afirmaciones morales son psicológicas, más que lógicas. En este sentido,

si alguien dice que el asesinato es incorrecto, lo que hace es expresar un pensamiento personal que desaprueba el asesinato (Gaffikin, 2007)

Por su parte, Scavone (2017c, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores, p.142) también reflexiona sobre los aportes de Hume. La autora reafirma la posición empirista de Hume y la visión de una ontología realista, “puesto que afirma que todo conocimiento deriva, en última instancia, de la experiencia sensible, siendo ésta la única fuente de conocimiento, sin la cual no se lograría saber alguno”.

7.7. Ética social, equidad y justicia

Grisolía, (2017, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores, p.42) presenta la siguiente definición de ética social: “existe un campo de la ética, que se llama social y que se ocupa del estudio de las actuaciones de las personas ocupándose solo de las acciones que estas realizan en el ejercicio de las responsabilidades que asumen en instituciones o deberes que han adquirido voluntariamente.”

En el pensamiento deontológico subyacen dos nociones, la de derecho y la de justicia. Gaffikin (2007) revela que el filósofo político estadounidense John Rawls se interesa en qué acuerdos sociales y legales hacen a una sociedad más justa.

El trabajo de Rawls se identifica como lo que se conoce con el concepto de ética social. En su libro, “*A Theory of Justice*”, intenta desarrollar una justificación para un concepto de la justicia social, es decir, la justicia como equidad. También revivió la noción de un contrato social, es decir, una serie de reglas que la sociedad considera necesarias para ser justa y equitativa.

La justicia es la primera virtud de las instituciones, afirma Rawls (1999). Su propuesta sobre justicia y equidad se construye con determinados supuestos, que son definidos y explicados. El concepto de sociedad implica considerar a un grupo de personas que son más o menos autosuficientes y que reconocen un conjunto de reglas para vincularse entre ellos. Las reglas determinan un sistema de cooperación para promover el bien entre los integrantes de esa sociedad, que además tienen por un lado conflicto de intereses y por otro lado, comunidad de intereses.

Otros conceptos fundamentales para determinar los principios de la justicia social en Rawls (1999), son el rol de las instituciones básicas y la idea de posición social original. Las instituciones básicas son importantes porque sus efectos son muy profundos desde el principio; y las principales instituciones que se consideran son la constitución política y los principios de arreglos económicos y políticos.

The theory of justice may be divided into two main parts: (1) an interpretation of the initial situation and a formulation of the various principles available for choice there, and (2) an argument establishing which of these principles would in fact be adopted. (Rawls, 1999, p.47)

La teoría de la justicia se puede dividir en dos partes principales: (1) una interpretación de la situación inicial y una formulación de los diversos principios disponibles para elegir allí, y (2) un argumento que establezca cuál de estos principios se adoptará de hecho (traducción propia).

La discusión de la situación inicial original es argumentada por Rawls en función de las condiciones o circunstancias que marcan el punto de partida. Para graficar este concepto, se puede plantear la reflexión acerca de las oportunidades de una persona que nace en una villa miseria ¿son iguales a la que nacen en una familia de clase media o clase alta?

Entonces, los dos principios de justicia de Rawls (1999) son: igualdad de derechos, lo que implica que a cada persona se le debe otorgar el mismo derecho a la libertad, lo más amplia posible, sin afectar la libertad de las demás personas; y el principio de la diferencia implica que desigualdades sociales y económicas son solo aceptables si sirven para beneficiar a todos; y en particular a los más desfavorecidos de la sociedad.

De esta manera, la interpretación de la literatura de Rawls implica que la igualdad a la que se refiere en su teoría es de oportunidades. Entonces, la lotería del nacimiento es inmoral, porque no otorga la igualdad de oportunidades. La equidad es la idea fundamental en el concepto de justicia de Rawls. Esto implica que, las diferencias en la posición original, es decir, desigualdad de oportunidades en su concepto de justicia, requieren una distribución equitativa de los bienes primarios.

La investigación tradicional de equidad ha evitado hacer evaluación acerca de la racionalidad de la equidad. Es un silencio con consecuencias para la comprensión de cómo se generan a nivel individual emociones de ira, celos, e ineficacia. Las consideraciones sobre la equidad pueden explicar las limitaciones que las teorías económicas ofrecen cuando existen decisiones que, ante una crisis, los empresarios no recorten los salarios (Bazerman y Moore, 2009).

La equidad también puede ser analizada desde qué tipo de esfuerzo cognitivo implica para la persona, entonces ¿la equidad es un juicio del Sistema 1 o del Sistema 2? La respuesta es que la equidad es del Sistema 2, es contraintuitivo. Las personas en general no juzgamos la inmoralidad de tolerar el sometimiento de los que nacen en la villa. Desde un punto filosófico, es inmoral.

En lo académico este tema requiere la reflexión, pero, conscientes que la igualdad prometida por políticos es un mecanismo de defensa del Sistema 1 y no funciona. La equidad es igualdad de oportunidades y esto implica que una sociedad que sea justa y equitativa estructura mecanismos, como si nos fuera a tocar el sorteo de la mala posición original. Ahora bien, la igualdad de oportunidades no implica igualdad de resultados.

La equidad en las decisiones también se ve afectada por sesgos y por el efecto marco antes descrito. Bazerman y Moore (2009) relatan algunos experimentos realizados en otras investigaciones, en las que comprueban esta hipótesis.

Uno de estos casos ejemplifica que: en una comunidad que existe una gran recesión, sin inflación, una empresa A que tiene una muy pequeña ganancia y existe oferta de mano de obra, la empresa decide disminuir un 7% el valor de las remuneraciones. Para este caso el 62% de los encuestados consideró que la empresa fue injusta. En el segundo caso, la comunidad está en recesión, pero existe una inflación anual del 12% y existe oferta de mano de obra. Esta empresa, decide aumentar las remuneraciones un 5%. En este segundo caso, solo un 22% de los encuestados consideró que la situación era injusta.

Asimismo, consideran que la equidad parece ser un concepto universal que afecta las decisiones, pero, la implementación depende de normas culturales. Relatan en esta afirmación un experimento con monos capuchinos, a los cuales se le exigía una tarea a cambio de

recompensa. Demostraron que los monos que recibieron recompensas más pequeñas con relación a sus compañeros, se revelaron. Las personas también comparan sus propias recompensas con los demás, en una sociedad (Bazerman y Moore, 2009).

7.8. La perspectiva ética en la empresa y la contabilidad

La contabilidad del comportamiento también integra la ética en sus estudios. Las problemáticas éticas relacionadas con la contabilidad abarca a la emisión de la información y al comportamiento de quienes son los usuarios de la información contable.

La teoría de la empresa se basa en el modelo económico estándar clásico y propone la maximización del valor como un objetivo, ya que, según algunos supuestos, esta regla de decisión da un resultado socialmente eficiente. Sin embargo, en la práctica los supuestos básicos a menudo no se cumplen.

Con el uso de la premisa de maximizar el valor de la empresa se podría, incluso, utilizar la llamada contabilidad creativa, si fuera necesario. Esto puede conducir a decisiones cuestionables y a un comportamiento no ético. Por lo tanto, las empresas deberían tener un sentido sólido de la misión interna y externa, intentando satisfacer las necesidades reales tanto de los empleados y clientes, sin dañar a otras partes interesadas, tomando decisiones de acuerdo con estas dos misiones e integrando la ética en cualquier decisión de gestión. (Melé, Rosanas y Fontrodona, 2017)

La integración de la ética en contabilidad y en las finanzas merece muchas reflexiones, en especial el análisis y comprensión de la llamada tesis de separación. De acuerdo con esta tesis, el discurso de los negocios y el discurso de la ética se pueden separar para que las oraciones como -x es una decisión de negocios- no tengan contenido moral y oración como - es una decisión moral- no tengan contenido de negocios. La Tesis de Separación, criticada por muchos, incluidos los sólidos argumentos de Putnam (expresa Melé, et. al, 2017), es contraria al sentido común de la gente común.

Por su parte, Devine (en Hendrickson y Williams, 2004) considera que la relación entre comportamiento ético y comportamiento responsable, ha sido ambigua. Alguna responsabilidad para con los gobernantes es necesaria y también ética. Las decisiones son necesarias, pero, estas

decisiones son posteriores a la decisión primaria de aceptar los mandatos del comandante, opina Devine.

La metáfora del comandante la utiliza para representar a quién se respeta. Por lo tanto, puede haber disputas éticas. Solamente la existencia de una población homogénea en la interpretación y el conocimiento de las reglas éticas, puede eliminar la ambigüedad. Entonces, se pregunta ¿dónde aparece la ética y la influencia de la contabilidad? Desarrolla en primer lugar las implicancias del paradigma positivista en contabilidad.

Ciertamente, no ha habido ninguna mención explícita de códigos deontológicos profesionales en sus estudios orientados al mercado, opinión que realiza acerca del paradigma de la utilidad. Este enfoque pasivo de las organizaciones profesionales llegó, por primera vez a mi atención expresa Devine, a través de March y Simon, quienes relatan un estudio en que los empresarios tomaron decisiones basadas en datos no contables y utilizaron los datos contables principalmente en justificaciones posteriores a los hechos.

El hombre en la teoría de la agencia es similar al hombre del mercado y al hombre en la teoría económica, en que se supone que busca maximizar y tiene poca lealtad a su grupo organizativo. Por lo tanto, en contabilidad, los teóricos de la agencia asumen un supuesto de hombre natural, que intentan en esta tradición de investigación ser lo más neutral y libre de juicios de valor.

En la vida real, esto es muy común en la pequeña y mediana empresa, una carga de trabajo determinada, por ejemplo, puede ser razonable y justo para el empleador y al mismo tiempo ser injusto para los trabajadores. Este simple caso pone en evidencia que no existe un sistema de valores independientes que pueda servir para mediar e influir en las decisiones, a pesar que los ajustes en las decisiones en conflicto son necesarios, expresa Devine (en Hendrickson y Williams, 2004).

Vladu y Cuzdriorean (2013), luego de investigar la relación entre el comportamiento en contabilidad creativa y la ética, concluyen que la ética como una solución utilizada para limitar el comportamiento oportunista en la contabilidad puede tener un potencial ilimitado como solución a largo plazo.

En una organización o una empresa, la ética de esa organización tiene que ver con la ética de sus participantes, expresa Scavone (2017c, en Scavone y Viegas, 2017a, coordinadores). Respetar las creencias y valores del medio en que actúa la organización, permite mejorar la calidad de la gestión, porque ambas perspectivas, la ética de la organización y la moral individual, no son excluyentes.

7.9. Recomendaciones para una perspectiva ética en las pequeñas y medianas empresas

Es preciso señalar que se comparte las expresiones de Devine (en Hendrickson y Williams, 2004), cuando expresa que la ciencia aplicada a cualquier elección se convierte en la base de la contabilidad ética. En este sentido, la contabilidad de gestión en sí misma, se convierte en una actividad de servicios.

La significación del problema ambiental implica la consideración de la sustentabilidad como un bien moral. En este aspecto, Pahlen Acuña y Campos (2017) expresan que hay colegas que le asignan la importancia a la Contabilidad de Gestión al permitir evaluar la asignación de los recursos de manera eficiente, con un objetivo que no solamente implica maximizar el resultado, sino también mejorar el bienestar social, lo cual incluye como componente el desempeño ambiental.

Por su parte, García Casella (2013) resalta los reclamos de instituciones de Contadores públicos, por las fallas en la formación en ética de los profesionales puesta en evidencia ante los reiterados escándalos y crisis en las que los contadores son actores. En su propuesta, hace recomendaciones para la enseñanza del contador, pero, en este caso que ocupa esta investigación, en la que interesa el comportamiento del usuario individual de las pequeñas y medianas empresas, se considera que algunos aportes y recomendaciones son aplicables a un modelo que considere la ética en la toma de decisiones.

En base a estas recomendaciones y al desarrollo teórico propuesto se considera pertinente a la realidad social de las pequeñas y medianas empresas, las siguientes pautas:

- Deducir un sentido de obligación moral y responsabilidad personal.
- Incluir como un bien moral en esa pequeña y mediana empresa el respeto al medio ambiente y la gestión responsable de la sustentabilidad.

- Aprendizaje de la tolerancia y respeto por la diversidad.
- Enfrentar los desacuerdos y la ambigüedad.
- Examinar tópicos específicos de ser humano y de vivir en sociedad.
- Capacitación al gerente y al personal para desarrollar discernimientos, habilidades y distintas perspectivas.
- Introducción en el campo de los dilemas morales, los cuales deberían ser reflexionados.

También es preciso reflexionar e incluir el debate dentro de la pequeña y mediana empresa, acerca de funcionar con una consciencia económica, social y medioambiental acorde a los objetivos de la Agenda 2030 (ODS) aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el mes de mayo del 2015.

Por lo tanto, se recomienda incorporar en forma progresiva criterios acordes a un modelo de negocio que controle el impacto social y ambiental, como así también propiciar una actitud más activa de gerentes/directivos de la pequeña y mediana empresa y de sus empleados.

Finalmente, con relación a este capítulo, se afirma que se ha cumplido el objetivo específico propuesto oportunamente de efectuar recomendaciones a un modelo que considere la ética en la toma de decisiones.

8. Entrevistas a referentes de pequeñas y medianas empresas

La etapa de la revisión documental en la cual se realiza la descripción y comprensión de los aspectos teóricos a partir de diferentes teorías que enlazan el comportamiento, la gestión y la Contabilidad, finalizó al terminar el capítulo siete inmediato anterior a este con la identificación de los elementos principales del marco teórico, formando la base del marco conceptual para las pymes de Entre Ríos, el cual se aporta como producto de esta investigación de tesis²⁹.

²⁹ Este proceso es explicado en la literatura referida a la investigación social: “Nuestra intención es mostrar que teoría y método conforman una unidad constitutiva del quehacer científico, en el cual la primera establece el marco conceptual dentro del que se desarrolla el segundo, y este fija el horizonte de aplicabilidad de la primera, en el marco del desarrollo tecnológico alcanzado.” (Marradi, et. al. 2018, pg.74)

Sin embargo, se considera que la tarea puede enriquecerse aún más con el intercambio de ideas con responsables de pequeñas y medianas empresas, quiénes como actores principales del campo de análisis de esta tesis brinden elementos adicionales que contribuyan a dar mejor respuesta a la problemática planteada.

Desde esta perspectiva, en el presente capítulo se describe el trabajo empírico a partir de una herramienta planificada con preguntas, para su uso en forma de guía temática al realizar las entrevistas que puedan aportar respuestas, interpretadas luego en el marco de un mecanismo imperfecto de comparación.

La unidad de análisis que se toma es el gerente o directivo de una pequeña y mediana empresa, en su carácter de usuario individual de la información contable. Se decide hacer diez entrevistas con referentes de empresas pymes de más de un sector de la economía, con actividades diferentes en cada uno de esos sectores, seleccionadas por su interés y decisión de realizar la gestión en la pyme utilizando información; la que se considera vital para analizar el desempeño organizacional pasado, presente, y prospectivo.

Para afianzar la tarea a realizar y la comprensión de las preguntas que se formulan en las entrevistas se elige a gerentes y/o directivos de las pymes que hayan alcanzado niveles de formación académica. Específicamente, se selecciona como interlocutores, en primer lugar, a gerentes formados en temas contables, en su defecto se elige a personas con estudios universitarios en otras disciplinas y por último, a quienes cuenten al menos con nivel de estudio secundario.

Esta es una investigación cualitativa, la cual en opinión de Massanet Llodra (2015), es considerada la más idónea cuando las preguntas que se utilizan para indagar son del orden del cómo y del por qué. Se usan entrevistas semiestructuradas, en una muestra no probabilística.

Se dice que la muestra es no probabilística porque en la selección no se utilizan técnicas estadísticas, sino que depende de causas relacionadas con la investigación, como expresa Viegas: “No es un procedimiento mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas”. (Viegas, 2016, p.29). De esta forma, se entrevista a diez directivos de pequeñas y medianas empresas,

utilizando un protocolo que comprende una guía de preguntas para las entrevistas. El mismo se acompaña como Anexo II.

8.1. Características de la muestra

La caracterización de la muestra responde a dos criterios principales y tres accesorios. Los dos criterios principales son: a) la clasificación de las empresas como pequeña y mediana; b) que las personas entrevistadas en su rol de gerente o directivo cuenten con niveles de estudio acreditados.

Se adicionan como criterios subsidiarios: c) que las diez empresas tengan actividades diferentes; d) que entre las diez empresas se obtengan datos de decisiones en actividades encuadradas en tres grandes sectores de la economía: comercio, industria, y servicios; e) que la ubicación geográfica de las pequeñas y medianas empresas, abarque a más de una localidad de la provincia de Entre Ríos o que, su actividad se desarrolle principalmente en esta provincia. Finalmente, el estudio incluye dos de las empresas que tienen la sede en la provincia de Buenos Aires.

Criterio a) características de pertenencia al grupo de pequeñas y medianas empresas:

Para definir cuales empresas se categorizan como pequeña y mediana se adopta un criterio cuantitativo amplio establecido en la pauta de hasta doscientos cincuenta empleados, según sugiere la Fundación Observatorio Pyme (FOP) de Argentina. También se incorpora como criterio cualitativo que no sean empresas cotizantes en la Bolsa de Comercio; y que en todos los casos reciban asesoramiento contable externo, sin contar con funciones de auditoría interna.

Criterio b) nivel de estudios:

El 40% de las personas entrevistadas tienen estudios secundarios únicamente; el 30%, son Contadores Públicos; y el 20% cuentan con estudios universitarios en otras disciplinas y el 10% del total tiene estudios universitarios en carrera de Ingeniería, inconclusos. Un dato interesante es que, de las personas con estudios en otras disciplinas, una de ellas es médico y la otra persona es profesional bioquímico; además ambos profesionales tienen cursos de gestión en salud.

Criterio c) actividad y criterio d) Sector de la economía:

El 50% de las entrevistas pertenece al sector comercio y todas tienen actividades diferentes, entre las cuales se puede mencionar:

- Venta de repuestos de automotores minorista y a talleres;
- Venta de combustibles y lubricantes identificado como estación de servicio;
- Ventas de artículos de limpieza, venta mayorista y minorista;
- Distribución mayorista en Provincias de Entre Ríos y Corrientes de productos alimenticios avícolas;
- Venta a consumidor final de medicamentos y artículos de perfumería, identificada como Farmacia.

El 20% de las entrevistas corresponden al sector industrial con las siguientes actividades:

- Industria manufacturera de productos acrílicos;
- Fabricación de bolsas de plástico.

El 20% de las entrevistas son del sector de servicios con actividades tales como:

- Servicio de emergencias médicas;
- Laboratorio de análisis clínicos de personas humanas.

Un 10% de las entrevistas pertenece a dos sectores al mismo tiempo, industria y servicio:

- El 10%, es un taller de rectificación de motores. Para la actividad de rectificación es categorizada según normas de contralor como industria; y el servicio de atención mecánica se lo categoriza como actividad complementaria.

Criterio e) Localidades geográficas:

Las localidades geográficas pertenecen a cuatro ciudades diferentes y dos provincias.

- Localidad Colón, Provincia de Entre Ríos 40% de las entrevistas.

- Localidad Concordia, Provincia de Entre Ríos, 40% de las entrevistas
- Localidad San Antonio de Padua, Provincia de Buenos Aires, 10%.
- Localidad de San Martín, Provincia de Buenos Aires, 10% también.

8.2. Bases para el análisis y la interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas

El procedimiento de análisis se hace teniendo en cuenta las tres categorías o factores propuestos en el diseño de este estudio y explicadas desde el enfoque teórico: 1) Influencia de la comprensión e interpretación de la información contable. 2) Actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre. 3) Perspectiva ética. Cada una de esas categorías comprenden temas específicos, que se abordan en la interpretación.

Asimismo, para el análisis se agrupan las entrevistas de nueve de los gerentes o directivos entrevistados, a la décima entrevista se le realiza el análisis en forma individual, la cual se selecciona en función de la riqueza de los datos obtenidos. Es decir, los temas específicos que se abordan en esta entrevista incluyen temas adicionales a los observados en las nueve analizadas en forma conjunta.

El análisis de las nueve entrevistas abarca los siguientes temas:

- La comprensión e interpretación de la información contable.
- Comportamientos en situaciones de riesgo e incertidumbre,
- Sistema 1, heurística del afecto y sesgo de confirmación.
- Heurísticas positivas y Sistema 2 (analíticas).
- Los juicios de valor y los supuestos de las pequeñas y medianas empresas.
- Equidad en las decisiones de pequeñas y medianas empresas.
- Decisiones que ponderen el problema ambiental en el planeta.

Se destaca que la modalidad del análisis en la entrevista individual, contiene temas observados en forma específica en ese caso. Por ejemplo, el tema actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre se enfoca específicamente en la aversión al riesgo en las pérdidas. Por otro lado, se observa que un socio no gerente tiene un comportamiento de sesgo del estatus quo y un problema de accesibilidad. Desde la perspectiva ética, el tema específico que se presenta para reflexionar, se refiere a la relación entre el sesgo del afecto y la equidad.

8.3. Análisis e interpretación de las entrevistas

Se comienza exponiendo el análisis que se realiza de las nueve entrevistas agrupadas. La décima entrevista se analiza en un apartado siguiente, que será enumerado con 8.4.

En cada una de las categorías de temas tratados, la relación entre las afirmaciones de los gerentes entrevistados como así también el análisis y la interpretación, se revela de manera sintética.

8.3.1 Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable

La comunicación del mensaje contable que reciben los gerentes/directivos, proveniente de su asesor contable externo, la reconocen y manifiestan comprender en el 40% de los casos. Todos ellos son personas sin formación contable, lo cual significa que la comunicación entre emisor del mensaje y el receptor gerente/directivo funciona adecuadamente. Ese 40% valoriza planillas con el presupuesto de vencimientos de costos impositivos y laborales del mes.

En otra porción, también equivalente al 40% de los entrevistados, con relación a la interpretación y comprensión del lenguaje contable se observa un hecho repetido. Consiste en una dependencia necesaria en el Contador externo, en su rol de asesor, para la mejor comprensión del lenguaje en la información contable.

El 20% de las personas, gerentes/directivos entrevistados, comentan que logran entender el lenguaje contable porque preguntan y repreguntan al Contador/Contadora. Incluso en un caso, es decir el 10%, demuestra tener tan claro su necesidad de traducción que usa como regla incorporada, luego que recibe explicaciones de su contador, repreguntar de la siguiente forma “¿y entonces cómo sería?”

Tal como se plantea en los aspectos teóricos el contador hace las veces de traductor, similar al traductor de un idioma extranjero, para transmitir la interpretación en las cuestiones del lenguaje contable que resultan más complejas.

Un tema que involucra el concepto de lenguaje contable, el cual surge como evidencia en las entrevistas, es el significado de información contable. Otorgan el nombre de contable a

la información que proviene de la contabilidad financiera. El 20% de gerentes manifiesta en forma expresa, información contable es la que está en el estudio del Contador, no en la empresa.

Este hecho sucede incluso en una entrevista de un gerente/ directivo con estudios de Contador Público. Sería entonces, un 10% del total de entrevistas que, teniendo conocimiento contable, la información de la contabilidad que utilizan para la gestión no lo reconoce como contable. Nos planteamos si este es un problema de lenguaje.

Incluso consideran administrativa a la información que proviene del sistema contable de gestión en sus propias empresas, la cual reconocen como confiable y utilizan para la toma de decisiones, pero no la denominan contable. Esto significa que existe una confusión acerca del sistema contable y sus aportes a la gestión.

El 70% de las entrevistas comprende el lenguaje contable para la determinación del débito y crédito fiscal en la declaración jurada mensual del impuesto al valor agregado. Asimismo, manifiestan realizar reflexiones para decidir estrategias contables respecto a la determinación del impuesto mensual a pagar.

Del 70% mencionado, un 20% comentan que ellos mismos en el sistema de gestión emiten los reportes que envían al Contador; también ellos mismos obtienen la posición del débito fiscal y crédito fiscal antes de finalizar el mes, para saber cuánto será el pago del impuesto al valor agregado al vencimiento, en el mes siguiente. Evidentemente, la interpretación de esta información es más sensible a sus necesidades. Ese 20% es parte de los gerentes con conocimientos contables, con título universitario de Contador, lo cual implica que el 66,66% de gerentes tienen claros los conocimientos contables. Es decir, la comprensión del lenguaje permite mejorar la forma en que se toman decisiones.

Un 10% de las entrevistas, destaca desde el inicio de la charla la importancia que tiene para sus decisiones la información contable y la realización de una tarea conjunta con la asesoría contable externa. Entre ambos, usuario individual gerente y el contador, diseñan una ampliación de la información que provee el sistema contable; por lo tanto, ahora comprende mucho mejor el lenguaje.

En resumen, las respuestas en las entrevistas relacionadas con la variable comprensión e interpretación de la información contable, expresan:

- 40% Reconoce que la comunicación del mensaje recibida del Estudio contable la comprenden.
- 40% Asume que el Contador es el traductor de la información contable.
- 20% del total, es decir la mitad del grupo anterior, repreguntan cada mensaje del Contador.
- 20% Tienen una confusión respecto al segmento de la Contabilidad de Gestión.
- 70% Realizan interpretación y comprensión del lenguaje para determinar IVA.
- 20% del total, incluidos en ese 70% anterior, elaboran ellos la información que envían al Estudio contable para el IVA. Ese 20% también representa el 66,6% de los gerentes con título de contador.
- 40% Valoriza explícitamente la comunicación del mensaje del Estudio contable en planillas que presupuestan los costos impositivos y laborales del mes.
- 10% Reconoce que la tarea conjunta con el Contador le ha permitido ampliar su lenguaje y comprensión de la información contable.

Entonces, en las entrevistas se observa que la comunicación de la información contable en las pequeñas y medianas empresas influye en las decisiones. También se observa, en algunos gerentes, un nivel de comprensión del lenguaje contable específico que les permite decisiones más conscientes.

8.3.2 Comportamientos en situaciones de riesgo y de incertidumbre

En esta sección se reitera el concepto de heurística descrito en el capítulo seis, a fin de interpretar las evidencias. Originalmente, antes de su evolución, las heurísticas son consideradas como reglas o atajos para la toma de decisiones en contexto de incertidumbre, pero posteriores estudios proponen un nuevo concepto equivalente al proceso cognitivo para la toma de decisiones, no solamente en contexto de incertidumbre. Asimismo, esos procesos cognitivos pueden ser de dos tipos, Sistema 1 y Sistema 2.

El Sistema 1 es el que evita el esfuerzo y se produce en forma más automática, en cambio el Sistema 2 es el analítico, reflexivo, con esfuerzo. Las evidencias de comportamiento que se

buscan identificar comprenden las decisiones que también involucran a la información contable.

El 100% de los entrevistados, es decir todos los usuarios individuales manifiestan decisiones del proceso cognitivo del Sistema 1. También todos los usuarios manifiestan decisiones del proceso cognitivo del Sistema 2.

Sin embargo, algunos gerentes manifiestan comportamientos más intuitivos, con más predominio de Sistema 1; en cambio otros manifiestan comportamientos más racionales, con utilización de Sistema 2 en mayor proporción que el Sistema 1. Aun así, en las personas que sus decisiones demuestran mucha reflexión, en algún momento demuestran sesgos o heurísticas propias del Sistema 1.

En este sentido, en el desarrollo de los aspectos teóricos fueron detalladas algunas heurísticas y sesgos en las decisiones rápidas, en las situaciones de riesgo e incertidumbre, las cuales se observan en las entrevistas. En resumen, en todas las entrevistas existen procesos cognitivos de Sistema 1 y procesos cognitivos de Sistema 2.

8.3.3 Reglas del Sistema 1, heurística del afecto y sesgo de confirmación

La heurística del afecto influencia decisiones en varios de los gerentes/directivos estudiados. Confiar en las instituciones bancarias, confiar en los empleados de esas instituciones bancarias y confiar en la información que proporciona la institución, es una constante que se repite en la mayoría de los entrevistados, es decir, más del 50% de las pequeñas y medianas empresas.

Con relación al afecto hacia los empleados de la Institución Bancaria el 10% demuestra un atajo mental que se sustenta en esta regla: “claro, si son los empleados los que solucionan los problemas”.

En otro 10% de los casos, la heurística del afecto se produce en situaciones que provocan resultados negativos materialmente significativos, expuestos en información contable conocida y comprendida por la persona entrevistada. Aun así, reafirman la elección según el afecto.

La heurística del afecto en relación a los proveedores se la observa en un 40% de los entrevistados. El 10% de esos entrevistados, con formación universitaria de Contador, también reafirma su criterio de continuidad y aprecio con los proveedores; y revela un dato significativo. Expresa que observa en sus clientes usar la modalidad de tener ejecutivos de compras jóvenes y muy fríos, que no se dejan influir por reglas de fidelidad, lealtad y afecto.

Un 10% revela que en uno de los casos la elección del proveedor fue una decisión reflexionada durante mucho tiempo, en búsqueda de mejores costos y es, por lo tanto, un proceso cognitivo de Sistema 2. Aunque, en el resto de los proveedores son desde hace muchos años y guarda afecto.

Los juicios intuitivos funcionan como reglas explícitas para toma de decisiones rápidas, es decir, reglas del Sistema 1. Se observan en el 70% de las entrevistas. Ejemplo de esas reglas que se utilizan para las decisiones:

- Mantener mucho stock, siempre sirve, es una inversión que cubre la inflación por encima de los costos y también cubre las pérdidas de productos perecederos. El 40% de las entrevistas.
- Tener un inventario permanente no es necesario, lleva mucho tiempo. El 40% de las entrevistas.
- Aunque haya urgencias financieras a la Administración tributaria AFIP jamás hay que deber. Es preferible pagar costos financieros más caros. Un 10%.
- Mantener el precio en las ventas a crédito, aun cuando el cliente se atrasa, es parte de mantener la palabra y ser confiable como empresa. Un 20%.
- El sistema de cobranzas en domicilio del cliente es caro, porque se paga una comisión alta a cobradores en la calle, pero se logra la cobranza en tiempo y también permite percibir conformidad o disconformidad de los clientes, entonces sirve. Un 10%.

De esas reglas enunciadas, propias del Sistema 1 de los entrevistados, se deduce el sesgo de confirmación. Implica que el usuario individual usa argumentos para confirmar sus actitudes, sin ponderar otra información contable.

Algunos ejemplos posibles de ese sesgo de confirmación son: no importa que un alto stock tenga pérdidas de productos perecederos, porque la inflación cubre ese costo; no importa

que la comisión de los cobradores es cara, porque cobrar en tiempo es mejor; ser confiable es mejor que romper las reglas con los clientes.

En consecuencia, se interpreta que las justificaciones del uso de esas reglas son parte del sesgo de confirmación. También se interpreta que el miedo y los prejuicios que influyen en las decisiones son actitudes del Sistema 1.

En resumen, los resultados de las entrevistas con relación a las reglas del Sistema 1, la heurística del afecto y sesgo de confirmación, son los siguientes:

- 50% Manifiesta influencia de la heurística del afecto en relación a las Instituciones Bancarias.
- 10% Infiere que resulta lógico elegir el Banco por los empleados, ellos solucionan los problemas. (Integra el 50% con heurística de afecto a los Bancos)
- 10% El afecto y lealtad es reconocido en forma explícita como criterio de decisión, a pesar de conocer y comprender un perjuicio económico significativo y ponderado en la información contable.
- 40% Manifiesta heurística del afecto en relación con los Proveedores.
- 10% Reconoce percibir que sus clientes usan como estrategia, para evitar el afecto y la fidelidad, funcionarios de compra jóvenes y fríos. Pero él, no lo hace. (Integra el grupo de 40% con heurística).
- 10% Revela un solo caso específico de decisión de nuevo proveedor priorizando mejores costos, luego de mucha reflexión durante tiempo. (Integra el grupo del 40% con heurística).
- 70% Utilizan reglas de funcionamiento, atajos en las decisiones, propias de Sistema 1.
- 30% Demuestran sesgo de confirmación. (Integran el grupo del 70% que usa reglas).

8.3.4 Heurísticas positivas y proceso cognitivo Sistema 2

En las descripciones de estudios teóricos en esta tesis se presenta una corriente de investigación europea en sesgos y heurísticas, con diferencias a la corriente de Estados Unidos. En la europea asumen una postura de no pretender modificar los comportamientos, porque consideran que los gerentes, usuarios individuales en el ejercicio de sus actividades, generan

heurísticas apropiadas y que las perfeccionan. Asimismo, los pensamientos intuitivos no siempre implican malos resultados y una práctica prolongada produce destrezas.

En este sentido, es importante observar acerca de algunas evidencias en las entrevistas realizadas a gerentes o directivos en pymes que demuestran usar reglas de funcionamiento, las cuales funcionan como heurísticas positivas. El 50% mencionan utilizar atajos o reglas, las cuales facilitan y permiten buenos resultados. Algunos ejemplos de esas reglas:

- El 10% expresa percibir al cliente, observar que gracias a tener mucho stock se satisface pedidos de productos específicos que son escasos y eso permite aumentar el precio de venta, también otorgar descuentos en forma rápida, sin consultar la información contable.
- El 10% utiliza la regla de seriedad de la empresa, no cambiar los precios aunque un cliente se atrase, se compensa con otra regla que funciona bien: comunicarse en forma expresa con los clientes atrasados, informar que el precio se va a mantener en los productos vendidos, pero, en próximas ventas se suspenden descuentos y promociones.
- Un 10% para las compras de mercaderías acepta todas las sugerencias y pedidos que la empleada encargada de compras realiza. No se cuestiona, porque la regla es nunca decir que no y apoyar la iniciativa de la encargada y las empleadas, ya que ellas son las que realmente ven de cerca qué productos se necesitan en el stock de la empresa.
- El 40% considera que todas las mejoras en la organización, por ejemplo, sistemas contables, coaching a los empleados, renovación de elementos de trabajo, traen como consecuencia mejoras en los resultados de la empresa.
- Un 10 % reconoce intuición para realizar las inversiones en renovar grandes bienes de uso, herramientas de trabajo. La intuición marca cuando es el momento oportuno. Es decir, percibir la coyuntura económica del país y observar el comportamiento de los costos de mantenimiento de las unidades que está en alza constante. Entonces, la regla es que la herramienta paga la cuota.
- Un 20% identifica como limitación de la información contable el tiempo de espera. Llega en la primera semana luego de terminar un mes y las decisiones se toman todos los días. La regla es utilizar costos en números gruesos, siempre sirven. Por ejemplo, 40% materiales y 40% mano de obra.
- El 20% reconoce una prioridad específica de decisiones entre ingresos y costos: primero dar lugar al origen de los ingresos, en segundo lugar minimizar los costos.

- Un 10% manifiesta que percibir la satisfacción del cliente redundante en mantener los ingresos.

En ninguna de las pequeñas y medianas empresas que utilizan estas reglas, existe una evidencia cuantitativa de las consecuencias de estas heurísticas. Sin embargo, en todos los casos son empresas en marcha desde hace más de una década; con rentabilidad positiva, por lo tanto, se evalúa como el tipo de heurística positiva, que ayudan en el proceso de decisiones y así lo presumen sus directivos.

La utilización de procesos cognitivos de Sistema 2 también se observan en el 100% de las pymes. Algunos de los ejemplos:

- Atender el valor del dólar porque se utilizan muchos insumos que sus valores son en dólares. Comparar: costos históricos, costos de reposición de los proveedores y valor dólar. Es decir, la regla de comparar, un 10%.
- Toda financiación que otorgue el Banco o fabricantes de camiones hay que comparar y luego decidir. Un 10%.
- En la pandemia, con restricciones de circulación y una excesiva incertidumbre, respetar prioridades. La prioridad 1 es el costo de los empleados: un 30%.
- En la pandemia, en base a la información contable, la prioridad dos es mantener el capital de trabajo: 10%.
- Gerenciar equilibrando la producción con las necesidades financieras y los costos operativos, en base a: planillas de “cash flow” mensuales, pedidos de compras y costos al valor corriente. Un 10%.
- Presupuesto de ventas y presupuesto de compras de temporada de verano con seis meses de anticipación. Un 10%.
- La información contable que brinda el asesor externo con las planillas de costos impositivos del mes es de mucha importancia. El 100%.

En resumen, todos los entrevistados en algún momento demuestran procesos del Sistema 2.

8.3.5 Los juicios de valor y los supuestos en pequeñas y medianas empresas

En las organizaciones en general y en las pequeñas y medianas empresas constantemente se pone en evidencia la existencia de juicios de valor en la toma de decisiones. La protección del empleo y la estabilidad de su personal es un juicio de valor observado en el 30% de las entrevistas.

También es un juicio de valor el cumplimiento con las administraciones tributarias de los diferentes niveles de gobierno, nacional, provincial y municipales, a pesar del agobio impositivo. Este tema, manifiestan expresamente en el 60% de las entrevistas.

Desde la fundamentación teórica, la toma de decisiones éticas, se relaciona con los supuestos. Este concepto de supuestos se refiere a las creencias e implica que el individuo confía en ello, surgen de la experiencia, la educación y las reflexiones personales. Es común en las personas que asumimos nuestros propios supuestos, cuando estos son puestos a prueba.

El 30% manifiesta que evitan echar empleados. En uno de esos casos, el gerente comenta que en situaciones de conflicto con los empleados evita acciones legales y se utiliza como regla el diálogo persuasivo, siempre ponderando los costos laborales. El supuesto es que, el trato personal y paternal, tiene muchas más posibilidades de éxito y, por otra parte, los costos de los conflictos no resueltos son caros.

En el 20% de las entrevistas utilizan como juicio de valor que la empresa sea confiable. En estos casos, tiene como supuesto que ser empresa confiable es valorado por los clientes y por lo tanto fideliza al cliente.

En una de las entrevistas, es decir un 10%, se guarda fidelidad a una persona fallecida que era excelente persona. Eso implica decisiones basadas en experiencias vividas, creencias y afecto, sin importar consecuencias económicas en los resultados. En este caso el juicio de valor se deriva del sesgo del afecto. El supuesto consiste en que la tranquilidad y armonía está por encima de los resultados económicos.

8.3.6 *Equidad en las decisiones en pequeñas y medianas empresas*

La concepción moral de equidad se observa como un juicio de valor que expresamente mencionan los gerentes entrevistados. El 100% de las entrevistas consideran falta de equidad en el país hacia las pymes, por la presión tributaria. Especialmente, las tasas máximas del impuesto a las ganancias y las cargas sociales. El 30% de las entrevistas relatan cuestiones particulares específicas que se relacionan con la equidad y ellos ponderan en las decisiones.

Un 10% es consciente de que al utilizar una estrategia de compra al proveedor principal como parte de un grupo los convierte en clientes con poder de presión en precios y condiciones. Sin embargo, expresamente cuida el detalle que ninguno del grupo abuse de su poder hacia el proveedor. Un negocio tiene que ser negocio para todos, manifiesta como regla. (Integra el grupo del 30%).

Un 10% manifiesta con relación a los empleados: hay que buscar un equilibrio, tener en cuenta que ellos también tienen que tener una vida adecuada y no que solo sean ganancias para el patrón. (Integra el 30%),

Un 10% relata que ante la crisis actual, en los tiempos de flexibilización de la pandemia, decide utilizar medidas graduales para no despedir empleados. Reducir horas extras, luego, disminuir jornada laboral, entre otras. La regla es preservar los puestos de trabajo. (Integra el 30%).

La interpretación de este relato permite inferir que el directivo/gerente tiene consciencia de un problema moral cuando afecta el ingreso que reciben los trabajadores; y consciencia del propio problema económico. Se observa con mayor claridad esta consciencia moral, al referirse el entrevistado a la posibilidad de uso de herramientas en un proceso gradual, en función del daño que implica para los empleados.

8.3.7 *Decisiones que ponderen el problema ambiental en el planeta*

Entre las actividades que desarrollan las pequeñas y medianas empresas, cuyos gerentes/directivos fueron entrevistados, un 60% de los casos son generadores de residuos ambientales. Ejemplo, la farmacia con medicamentos vencidos, las dos industrias que trabajan

con plásticos y con acrílico, las dos empresas de servicios que tienen muchos insumos descartables, también el señor de la rectificadora de motores.

En todos esos casos, manifestaron una delegación del problema al tercerizar en servicios específicos, legalmente autorizados. En el caso de la farmacia, por ejemplo, se entregan a droguerías los productos vencidos, en todas las demás situaciones se pagan servicios de recolección de residuos ambientales y pareciera que perciben que eso basta para dar por finalizado el problema.

Ellos al problema ambiental lo ven desde la información contable de los costos y cuánto pagan en los diferentes asuntos para el retiro de los residuos en sus empresas. Ninguno manifiesta la intención de rendir cuentas a la sociedad en información contable, cuáles son sus impactos y cómo reparan ese impacto.

Uno solo de los casos, precisamente el entrevistado seleccionado como modalidad de estudio individual, comenta que en alguna etapa de su vida estuvo estudiando y le preocupaba el tema acerca de la manera que el Municipio trataba diferentes residuos, pero en la actualidad paga el servicio y no se ocupa de investigar como son los tratamientos municipales de estos residuos. Piensa que la mayoría de los residuos se queman, incluso aquellos como plásticos que deberían tener otros tratamientos.

El 100% de las personas entrevistadas, gerentes en pequeñas y medianas empresas, consideran resuelto el problema ambiental pagando la tasa por el servicio de recolección. El tema es significativo. La inferencia que se hace con relación a esta cuestión específica, es que queda mucho por hacer en todos los niveles de actores económicos y sociales.

8.4. Modalidad de estudio en un caso individual

En esta entrevista se analiza e interpreta en forma individual por la riqueza en el relato y las evidencias obtenidas en los temas de estudio. Esta pyme desarrolla una actividad de servicios, laboratorio de análisis clínicos para personas humanas.

En el Anexo III en esta tesis, se acompaña la primera interpretación de esta entrevista la cual incluye mayores detalles, incluido el contexto.

8.4.1. Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable.

El entrevistado valoriza en forma especial su propia evolución en el conocimiento del lenguaje contable. Algunas manifestaciones de estos temas:

- Reconoce en forma explícita el avance de su empresa a partir de la comprensión y atención en los costos fijos y variables.
- Implementar una contabilidad de gestión con emisión de planillas mensuales que denomina balance mensual e incluye resultados del mes, le permitió crecer en la participación de capital y día a día le permite conocer cuando y cuánto invertir en tecnología, entre otras posibilidades.
- Prioriza como indicador el volumen físico de actividad, es decir número de pacientes atendidos por día. Este indicador no es delegable y lo elabora en forma personal desde hace 40 años, porque la evolución que observa en este indicador, le permite hacer cambios y mejoras.
- Comprende el concepto de capital intelectual y valoriza específicamente el capital intelectual propio en circunstancias de decisiones de cambios en la estructura patrimonial en la pyme.
- Comprende el significado financiero y contable del leasing, lo cual le permite usar esta herramienta para incorporar tecnología.
- Interpreta el significado contable y financiero de tener saldos a favor acumulados de varios años en Impuesto a las Ganancias por retenciones en exceso, los cuales se originan en los cobros a las obras sociales; y esto le permite buscar estrategias impositivas.

En síntesis, surge a través del relato elementos que demuestran un conocimiento del lenguaje contable, como así también interpretación y comprensión de la información contable. Es decir, procesos cognitivos que se observan en este análisis de entrevista de un caso individual, los cuales influyen directamente en las decisiones y explican un crecimiento como pyme.

8.4.2. Comportamiento en situaciones de riesgo e incertidumbre. Aversión al riesgo

Este caso del gerente que se selecciona para el estudio en forma individual, al igual que los otros nueve entrevistados, proporciona evidencias de procesos cognitivos de Sistema 1 y procesos cognitivos de Sistema 2.

La emoción del miedo es parte del Sistema 1. Durante muchos años, el señor entrevistado en sus decisiones es influenciado por el miedo, consecuencia de la hiperinflación vivida en 1989. Especialmente miedo a endeudarse, fenómeno que encuadra en la teoría prospectiva como aversión al riesgo en las pérdidas.

Sin embargo, los procesos cognitivos en el flujo de decisiones durante la trayectoria de la gestión en la pequeña y mediana empresa, evolucionan. Esta evolución se puede evaluar en las transformaciones. Entre ellas:

- La comprensión del lenguaje contable es un proceso cognitivo de Sistema 2. En especial la comprensión de los costos impositivos y la incidencia financiera que implican las retenciones de impuesto a las ganancias, le permite a este empresario gestionar un certificado de no retención en impuesto a las ganancias y mejorar el flujo de ingreso de fondos.
- El pensamiento reflexivo de Sistema 2 también le permite al entrevistado distinguir que la tecnología en aparatos auto-analizadores es la herramienta para crecer como pyme.
- La comprensión de la información contable de gestión, en especial: la distinción entre costos fijos y variables, un análisis del flujo de ingresos en planillas mensuales el cual demuestra un crecimiento de ingresos gracias a la excepción en retenciones de impuestos, permiten acceso a la pyme a la tecnificación utilizando financiación con leasing.
- La aversión al riesgo en las pérdidas, propio del Sistema 1 se supera por parte del entrevistado y lo manifiesta en forma expresa con la expresión, “los cambios se sienten en el cuerpo”.

En base a lo observado y revelado se puede afirmar que, el señor gerente en esta pyme, logra gestionar la aversión al riesgo.

8.4.3 *Heurística del afecto en análisis individual. Sistema 1 y Sistema 2*

En esta entrevista el relato transcurre y se observa que el Sistema 2, reflexivo, con cálculos y esfuerzo, integra la mayoría de las decisiones. Por ejemplo:

- Cambios estructurales: como parte de la estrategia de evitar exceso de retenciones en impuesto a las ganancias, transforma jurídicamente la pyme en una sociedad con dos profesionales bioquímicos, casados entre sí, con la participación propia del 95% y el 2,5% cada uno de los socios. Esto es consecuencia de que la tasa de retención en sociedades es fija del dos por ciento y resulta mucho menor a la escala progresiva en individuos.
- Equidad: el grupo humano se compone además por empleados bioquímicos, empleados técnicos y empleados administrativos. Los tres socios realizan retiros mensuales equitativos. Como directivo prioriza la equidad en retiros con sus socios.
- Establece objetivos: Define dos objetivos claros, crecer en número de pacientes que se atienden diariamente y lograr en lo personal menos tiempo y esfuerzo en la dedicación.
- Innovación: Se tecnifica primeramente con un aparato de análisis, luego con otro y otro más, siempre con el mismo proveedor. Posteriormente un nuevo aparato con otro proveedor.

Todas decisiones de gestión propias del Sistema 2. Sin embargo, la heurística del afecto es un proceso cognitivo del Sistema 1 y el entrevistado demuestra esa influencia, en dos clases de relaciones en las que también pondera las decisiones con información contable.

La heurística del afecto se manifiesta primero en relación al proveedor que le facilitó tecnificarse y luego, hacia los dos socios. Las evidencias, se revelan de las propias expresiones del entrevistado.

Para el caso del afecto con el proveedor de los aparatos tecnológicos para análisis clínicos:

- Siempre se sintió agradecido. Los dos primeros aparatos los pagó con modalidad de leasing, pero el tercer aparato fue con alquiler, sin posibilidad de compra y esta

modalidad resultó y resulta más cara. Además, él se transformó en un cliente cautivo para los insumos, porque son específicos para esos modelos de aparatos.

- Durante años fue consciente que el proveedor le vendía los insumos para utilizar en los análisis a un precio elevado. Comparaba costos, por ejemplo, tercerizar los análisis, aun pagando fletes a otras ciudades, era una alternativa más beneficiosa económicamente, pero con la desventaja de tener tiempo de demora en recibir los resultados. Por lo tanto, siguió cautivo y agradecido con su proveedor. Pedía amistosamente descuentos, pero no tuvo esta flexibilidad.

La continuidad de la relación con ese proveedor estuvo influenciada por la heurística del afecto, la cual en la actualidad logra superar y realiza un cambio de proveedor. También la heurística del afecto se hace presente en este gerente en relación a decisiones que involucran a sus socios:

- Los dos socios son muy cómodos, no tienen ambiciones. También tienen algunas limitaciones profesionales, en cuestiones químicas. No les preocupa estar a la vanguardia. Se diferencian de su propia actitud durante más de 40 de años de investigar y ser un referente científico en toda enfermedad nueva.
- Continúa el relato demostrando reflexiones propias del Sistema 2 y expresa que el objetivo de crecer lo logra constantemente, pero está pendiente conseguir el objetivo de menor dedicación personal.
- Sin embargo, un proceso de Sistema 1 influye finalmente las decisiones. Manifiesta que la relación con los dos socios no va a modificar porque son buenas personas. Esto es de alguna manera, también un proceso cognitivo de Sistema 1, influenciado por el afecto. Porque, además contrata servicios profesionales bioquímicos itinerantes, especialmente en temas químicos puntuales y es consciente que es necesario para mantener la calidad científica en el laboratorio. La información contable refleja claramente este nuevo costo.

Sin duda, los procesos cognitivos de Sistema 1 y de Sistema 2 también forman parte de las decisiones en esta entrevista específica que se analiza en forma individual de un gerente /directivo.

También se observa en este relato una conducta que en la teoría se identifica como sesgo del estatus quo. No es en el gerente, es en los socios bioquímicos minoritarios que no son

gerentes. De acuerdo al relato y en base al marco teórico en este estudio, pareciera que esa comodidad y falta de ambiciones son parte del sesgo de estatus quo.

8.4.4. Reafirmación del sesgo de estatus quo y concepto de accesibilidad en socio no gerente

En las etapas iniciales de la pandemia por corona virus, el entrevistado se dedica a estudiar las posibilidades de realizar análisis diferentes a los PCR, lentos y costosos. Se relaciona con profesionales en Europa y toma conocimiento de los test rápidos, que en esta zona no se aplicaban. No es sencillo conseguir la materia prima para estos análisis, pero encarga en varios proveedores.

El relato de este tema tiene muchísimos detalles de contexto interesantes (se incluyen en anexo III), pero para este estudio la cuestión que resulta significativa es que, las registraciones contables en esta pyme están a cargo del bioquímico que es socio no gerente. Los antígenos llegaron, el socio no gerente no presta atención a la recepción de mercaderías, ni tampoco a las registraciones contables que él, en su rol de socio no gerente realiza de una compra de un producto nuevo; y no capta las implicancias del hecho.

Un empleado técnico informa que llegó una caja grande y la guardó en la heladera (eran los antígenos nuevos). Este hecho emociona al directivo bioquímico de la pyme porque claramente demuestra su reacción de felicidad por estar acompañado por este muchacho técnico, que tiene una mirada atenta. A partir de ese momento, se convirtieron en el primer laboratorio en hacer test rápidos para corona virus en la Ciudad. La dimensión del aumento del trabajo y de los ingresos fue exponencial.

La situación descripta permite observar el comportamiento del socio que no es gerente. Reafirma el sesgo del estatus quo, es decir, un estatus logrado que le permite comodidad como procesador de la información. También, es un alerta de la importancia del concepto de accesibilidad, descripto en el marco teórico, con posibles implicancias para la accesibilidad en la información contable.

La accesibilidad es la característica de la mente de generar impresiones rápidas de un objeto. Y la información contable podría ser ese objeto.

8.4.5 Perspectiva ética

La perspectiva ética está presente en decisiones que toma este directivo desde hace años. El juicio moral, sin considerar la influencia de los datos contables, induce a tomar decisiones significativas en su trayectoria.

Sintéticamente la perspectiva ética, juicio moral y supuestos son los siguientes:

- Sus primeros años de realizar servicios bioquímicos fue en sociedad con otra persona. Por su parte, toma conocimiento de un acontecimiento en la vida privada de su socio, quien es acusado de abuso sexual de una niña en la propia familia del socio.
- Se retira de la sociedad, también de ese laboratorio físico y cede todos los bienes del laboratorio, con excepción de un microscopio. El balance mensual que hacían con su socio era positivo, es decir ingresos superiores a los costos con margen aceptable. Pero no le interesa nada y no reclama nada. Manifiesta que ninguna información contable, acerca de buenas ganancias presentes o proyectadas, podrían cambiar su decisión.

La interpretación de la decisión es claramente un juicio moral, único factor considerado al tomar la decisión, un supuesto que el mismo entrevistado revela en forma expresa, no tenía futuro en esa sociedad.

Asimismo, la perspectiva ética, también surge en esta entrevista con relación a otros aspectos, y se refieren al crecimiento que logra en la pyme. Comenta que utiliza una estrategia de comunicación constante con profesionales médicos, siempre adelantando resultados o comentarios científicos técnicos en temas de salud y esta actitud posiciona al laboratorio como referente profesional, siempre con ética, aclara expresamente. Nunca ningún tipo de trato económico.

8.4.6 Decisiones racionales versus equidad en las decisiones

La relación con el Proveedor que inicialmente favorece en la tecnificación de esta pyme, luego de varios años de sufrir precios caros en los insumos, es finalizada. Para esta decisión es influenciado por una colega, la cual le presta servicios como bioquímica itinerante. Ella también observa los costos superiores a los que se incurriría si usaran una tecnología diferente, entonces

lo ayuda a relacionarse con otro proveedor de tecnología para poder comparar posibilidades y costos. De esta manera logra autoconsciencia de costos caros.

Antes de realizar el cambio de proveedor, debido a sus sentimientos de fidelidad y afecto hacia ese proveedor caro, le avisa y demuestra su pesar. En esta oportunidad le ofrecen descuentos del 70%, aun así, era caro. En esta instancia cambia su percepción y desaparece el afecto.

8.4.7 Síntesis del caso E10

El relato muy completo que proporciona el entrevistado sirve para dar una respuesta a todas las preguntas que se plantearon en esta tesis. También permite establecer relaciones con las hipótesis planteadas. Asimismo, la interpretación de los diferentes comportamientos, reafirma aspectos relevantes para la contabilidad de gestión en las pequeñas y medianas empresas.

Una cuestión que se observa para las diferentes categorías de temas estudiadas, es el ámbito temporal de los comportamientos. Las categorías de comportamiento estudiadas en esta investigación, en la modalidad de análisis individual, no se presentan todas juntas en un mismo hecho o fenómeno, es en diferentes hechos y también es en diferentes etapas en que se desarrolla la actividad de gerenciar utilizando la información contable. Ese aspecto reafirma la validez del enfoque de investigación.

9. Aportes de la investigación y reflexiones finales

Los desarrollos realizados en los capítulos anteriores contienen la esencia de esta tesis y dan respuesta a las preguntas planteadas inicialmente.

La metodología cualitativa y las herramientas metodológicas utilizadas, las cuales combinan la investigación teórica y el relevamiento empírico mediante entrevistas, permiten tener una comprensión de la manera en que actitudes y comportamientos del usuario individual de la información contable interna, de gestión o gerencial, en pequeñas y medianas empresas, influye el proceso de toma de decisiones.

De esta manera, el marco conceptual para la información contable gerencial o de gestión que sirva de base para la toma de decisiones de manera individual por el directivo o gerente en pequeñas y medianas empresas, cuyos comportamientos son influenciados por factores conductuales, no necesariamente racionales, propuesto como objetivo general de esta tesis, se basa en un marco teórico amplio en el cual se aporta la idea acerca de las implicancias que la contabilidad del comportamiento tiene para la información contable.

Asimismo, es el marco referencial para la interpretación de los resultados de la investigación empírica de tipo exploratorio realizada con entrevistas a los empresarios pymes, la cual no lleva a una generalización, pero sí marca una tendencia en las conductas de esos directivos/gerentes de pequeñas y medianas empresas cuando toman decisiones en las que utilizan información contable. Esta característica daría lugar a una investigación más extensa, incluso en cada categoría.

En este último capítulo se realizan:

- Las conclusiones e inferencias que se derivan de la investigación.
- Consecuencias del aporte de esta tesis a la teoría contable.
- Recomendaciones para la información contable gerencial o de gestión.

9.1 Conclusiones e Inferencias

Las conclusiones e inferencias a las que he podido arribar son las siguientes:

- La información contable utilizada en la toma de decisiones, visto desde la perspectiva de la contabilidad del comportamiento, causa efectos en el comportamiento del usuario individual de las organizaciones. Existen demostraciones de esos efectos en investigaciones contables descritas en el marco teórico y también se comprueban en las pymes.
- Los supuestos que integran la teoría general de la contabilidad son amplios y explícitamente incluyen la consideración del comportamiento de las personas humanas, y también de las preferencias que ejercen las personas cuando se relacionan con la medición y revelación de los hechos; problemáticas típicas de la contabilidad que son verificadas en los empresarios pymes.

- Esos supuestos amplios de la teoría general de la contabilidad, cuando se especifican en modelos específicos para la contabilidad gerencial o de gestión, son susceptibles de ser enriquecidos con los conocimientos que surgen de las investigaciones, en este caso, los aportes de la contabilidad del comportamiento, los cuales se diferencian de la teoría clásica de contabilidad de gestión.
- La racionalidad del supuesto de hombre económico propuesto en algunas literaturas en contabilidad de gestión, identificadas como clásicas, es falseada en las constancias de algunos comportamientos descriptos, en los que interviene la información contable en la toma de decisiones y los procesos mentales difieren de esa racionalidad.
- La contabilidad del comportamiento rompe con las suposiciones tradicionales del comportamiento humano en condiciones de incertidumbre, confirmando en esta tesis lo que también afirma la doctrina europea.
- Los procesos cognitivos que subyacen en los juicios de valor que realizan los usuarios individuales de la información contable en las pymes pueden sesgar la comprensión de los resultados del sistema de contabilidad.
- Las evidencias sobre heurísticas y sesgos en el usuario individual de la información contable en las pymes, no solo modifican la concepción clásica de racionalidad, sino que incluso la concepción que se considera adecuada va más allá de la racionalidad limitada.
- La racionalidad de los procesos cognitivos denominados Sistema 1 y Sistema 2 están presentes en los procesos cognitivos de los empresarios pymes cuando toman decisiones en las que interviene la información contable. Esos procesos no se producen de manera perfectamente diferenciada, ni en todas las decisiones de la misma manera; se producen de manera fluida y las divisiones son líneas difusas.
- Las facetas del lenguaje son elementos esenciales en la interpretación de la realidad que se representa en la información contable que utilizan las pymes.
- El significado del lenguaje está en el receptor de acuerdo a la teoría. Se comprueba y se demuestra la aptitud de sistematización de la manera en que los gerentes o directivos de pymes evidencian capturar los significados del lenguaje contable, favoreciendo los procesos de decisiones³⁰.
- La utilidad de la información contable se concreta en la realidad económica y social de una pyme cuando: los datos de esa información técnica que emite el sistema contable

³⁰ Ver cuadro N ° 2 en el Anexo I, acápite I.I. Reconocimiento de la aplicación de la teoría en las entrevistas.

fluyen hacia el gerente o directivo, quien tiene características cognitivas específicas y toma esos datos para alimentar sus procesos de decisión.

- La información contable tiene aptitud para que en su diseño se incorporen atributos desde la perspectiva comportamental que mejoren el proceso cognitivo en la toma de decisiones, por lo tanto, contribuya en la finalidad de servicio de la contabilidad de gestión o gerencial. Esa aptitud se basa en la noción conceptual de accesibilidad.
- La secuencia contable reconocida y usada en modelos de decisión: información ► usuario ► decisiones, se asienta en los supuestos de objetividad, relevancia, neutralidad, es decir en aspectos formales de la disciplina. En cambio, la secuencia completa que se visualiza, concibe integrar a los aspectos formales, también los aspectos subjetivos; y este hecho induce a realizar una propuesta diferente. La nueva secuencia que se formula sería: información ► comunicación ► usuario ► interpretación ► comprensión ► actitudes ► decisiones.
- La perspectiva ética influencia la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas que utilizan información contable. Los comportamientos en una misma persona cambian según las circunstancias, es decir diferentes comportamientos en circunstancias también diferentes.
- La contabilidad del comportamiento afirma el supuesto que los individuos se conforman a reglas como equidad, confianza, razonamiento moral; y esos comportamientos se verifican en los directivos/gerentes en las pymes.
- Las soluciones a los problemas ambientales que se utilizan en la gestión de las pymes, es comprendido como un costo que se debe realizar en cumplimiento de las normativas vigentes para el tratamiento de desechos. No revelan un compromiso asumido en forma consciente. Una legislación más estricta, acompañada de publicidad gubernamental explicativa y extensión académica de las universidades en estas temáticas, podría alinear a las pymes con mayor empatía para la responsabilidad ambiental.

9.2 Consecuencias del aporte de esta tesis a la teoría contable

Se reafirma que: la contabilidad es ciencia social del tipo de las tecnologías, la cual en sus teorías proporciona un lenguaje y tiene un discurso capaz de influir todas las áreas de una organización. Mientras que en ciencia las teorías modelizan la realidad, en tecnología las teorías también intervienen para modificar esa realidad.

Los conocimientos que integran el dominio contable surgen en investigaciones científicas y desarrollos teóricos con diferentes niveles de abstracción. La contabilidad, para el análisis de su objeto de estudio, se nutre de otros saberes y otras disciplinas, sin afectar su independencia.

Considerar una realidad social y económica actual, siglo veintiuno post pandemia, caracterizada por un nivel de incertidumbre global inédito, es un desafío mayor. En esa realidad la teoría contable y la teoría de la contabilidad gerencial incluye la influencia cognitiva en el comportamiento de las personas, especialmente en contextos de incertidumbre.

Significa considerar un nivel de abstracción amplio, holístico, comprensivo de los aspectos subjetivos y objetivos de la contabilidad gerencial, de gestión y/o también directiva.

Toda referencia conceptual a la racionalidad de las personas, en relación a la información contable, requiere una teoría integradora de personas y organizaciones cuya racionalidad implica procesos cognitivos diversos, como se ha señalado a lo largo de esta investigación.

La teoría tradicional en contabilidad de gestión hace referencia a la información útil para optimizar el beneficio, lo que implica maximizar ingresos y minimizar los costos. Las propuestas tecnológicas sobre todos los posibles sistemas de costos, buscando la optimización, son la esencia en esta perspectiva contable. En este trabajo, la propuesta implica integrar comportamientos de las personas, además del comportamiento de los costos, en la información contable de gestión.

Cuestiones específicas sobre riesgo, a partir de las evidencias encontradas en las entrevistas y en el marco teórico propuesto, se reafirman. La influencia de las actitudes en contextos de riesgo e incertidumbre para todo tipo de empresas, no solo las pequeñas y medianas que se estudian en esta investigación, nos permite expresar que la información contable transforma la emoción del miedo y por lo tanto tiene consecuencias positivas en las decisiones. Entonces, conceptualmente el modelo debería incorporar atributos de la información contable para gestionar riesgos.

También en base a las evidencias obtenidas, el modelo debería valorizar las posibilidades de atributos diferenciales en la información contable de gestión, que motiven el fenómeno de percepción denominado accesibilidad.

La perspectiva ética implica la necesidad de una consciencia más participativa reflexiva del problema social y ambiental. Se debería propiciar una actitud proactiva en relación con el desarrollo sustentable, cuestión que se identifica directamente con actitudes y comportamiento del usuario.

El concepto de sostenibilidad en el ADN de las organizaciones implica que esa concepción sea parte en la propuesta de valor y en los objetivos de una pyme, para que impregne todas las decisiones. Este aspecto, también implica un desafío de integración en la teoría contable, especialmente en la contabilidad gerencial o de gestión, para que finalmente se transforme el principio de maximizar ingresos minimizando costos, sin incluir otras consideraciones.

9.3. Recomendaciones para las aplicaciones prácticas de la Contabilidad de gestión

Algunas otras afirmaciones específicas como aporte para los sistemas contables internos, especialmente en pequeñas y medianas empresas:

- La urgencia en la información contable gerencial no resiste tiempos de espera.
- La información contable financiera pierde utilidad en las decisiones de pequeñas y medianas empresas por el desfasaje temporal. Por lo tanto, la concepción de integrar el sistema contable de la contabilidad formal, financiera, en las pequeñas y medianas empresas, no es valorado por los empresarios.
- Los informes contables rutinarios son valorizados por los empresarios pymes porque al ordenar, permiten una comprensión sistematizada.
- El conocimiento del nivel de variabilidad de los costos es significativo en las pequeñas y medianas empresas, por ello pueden basarlo en información de un sistema contable que emita reportes con altísima frecuencia.
- El concepto de accesibilidad a la información en tiempo real implica una fortaleza para el uso de información contable a nivel gerencial. Los diseños de informes contables que prioricen estos atributos diferenciales son esenciales y técnicamente posibles.

- Las salidas del sistema contable con información comparativa entre el costo de incorporación y costo de reposición en los bienes de cambio, entre otros posible, mejoraría indiscutiblemente el comportamiento de un usuario identificado con información de calidad.

Para futuros diseños tecnológicos de la contabilidad de gestión, también propongo:

a) la consideración de aspectos del comportamiento, pueden ser modelizados en herramientas, como las propuestas en capítulo cuatro de esta tesis para el presupuesto y para el cuadro de mando integral;

b) de la misma manera que existen las pautas y recomendaciones para el sistema de control interno en las organizaciones, es posible diseñar reglas de comportamiento en las pequeñas y medianas empresas, que cumplan la función de ser heurísticas positivas.

Finalmente, si bien considero que se han confirmado las hipótesis de esta investigación y logrado el objetivo principal y los objetivos específicos, entiendo que queda un camino abierto para seguir trabajando hacia un fortalecimiento de la relación entre la información contable de calidad y las mejores decisiones que pueda tomar un usuario informado, las cuales necesariamente se ven influenciadas por un comportamiento activo que influye en una mejor gestión de su negocio.

Referencias Bibliográficas

Abatecola, G., Caputto, A., Cristofaro, M. (2018). Reviewing cognitive distortions in managerial decision making: Toward an integrative co-evolutionary framework. *Journal of Management Development*.

Alfaro, E. (2021). Sesgos cognitivos y el futuro económico. *Dossier Sector Opina- 49*-Harvard Deusto.

American Accounting Association. (1971). Report of the committee on behavioral science content of the accounting curriculum. *The Accounting Review*, 46(Supplement), 247-285.

- American Accounting Association. Committee on Concepts, & Standards for External Financial Reports. (1977). *Statement on accounting theory and theory acceptance*. American Accounting Association.
- Anthony, R. N. (1957). Cost concepts for control. *Accounting review*, 229-234.
- Anthony, R.N. (1976). *La contabilidad en la administración de empresas: textos y casos*. Uteha Macchi López.
- Aquistapace, M.I. (2017). Contabilidad ciencia aplicada ¿Qué significa para Mattessich? FCE-UBA, D. C. XXIII Jornadas de Epistemología de las Ciencias Económicas 2017- I Simposio de Teoría Contable- La obra de Richard Mattessich.
- Aquistapace, M. I. (2019). Naturaleza Predictiva de la Contabilidad y sus aplicaciones. Modelos de información contable prospectiva como evidencia. *Ciencias Económicas*, 16 (1), 39-59.
- Argyris, C. (1952). *The impact of budgets on people*. Controllership foundation.
- Ashton R.H. (1984). *The Evolution of Behavioral Accounting Research :An Overview*. Routledge Library Editions: Accounting.
- Ashton, R. H. (1976). Cognitive changes induced by accounting changes: Experimental evidence on the functional fixation hypothesis. *Journal of Accounting Research*, 14, 1-17.
- Barreto, P.S., da Silva Macedo, M.Á. y dos Santos Alves, F. J. (2013). Tomada de decisao e teoria dos prospectos em ambiente contábil: uma análise com foco no efeito framing. *Revista de Gestao, Finanzas e Contabilidade*, 3 (2), 61-79
- Basel, J. S., Dalla Via, N., & Bonilla, C. O. R. (2017). Investigación sobre comportamiento y toma de decisiones en contabilidad: evolución y perspectivas. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoria*, 72, (octubre-diciembre), 11-58

- Bazerman, M. H., & Moore, D. A. (2009). *Judgment in managerial decision making*. Seventh edition. John Wiley y Sons, Inc.
- Bebbington, J., Österblom, H., Crona, B., Jouffray, J.-B., Larrinaga, C., Russell, S. y Scholtens, B. (2019), Accounting and accountability in the Anthropocene, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 33 No. 1, pp. 152-177. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-11-2018->
- Becker, S. W. (1967). Discussion of the Effect of Frequency of Feedback on Attitudes and Performance. *Journal of Accounting Research*, 225-228.
- Becker, S., & Green, D. (1962). Budgeting and employee behavior. *The journal of Business*, 35(4), 392-402.
- Bedford, N. M., & Baladouni, V. (1962). A communication theory approach to accountancy. *The Accounting Review*, 37(4), 650.
- Belkaoui, A.R. (1978). Linguistic relativity in accounting. *Accounting, Organizations and Society*, 3(2), 97-104.
- Belkaoui, A.R. (1981). *Accounting Theory*. Harcourt Brace Janovich Inc, New York.
- Belkaoui, A.R. (2002). *Behavioral Management Accounting*. Westport. Quorum Books.
- Belkaoui, A.R. (2008). *Eléments de théorie comptable*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Belkaoui, A.R. (2018). The problematics of ethics in business and accounting. <https://www.researchgate.net/publication/327834107>
- Bernstein, L. (1995). *Análisis de Estados Financieros. Teoría, aplicación e interpretación*. Primera edición en español, traducción de la quinta en inglés. MCMXCIII Times Mirror de España, S.A.- Irwin

- Biondi M. (1996). Sugerencias para la armonización de normas básicas contables entre los países del Mercosur. Aportes que resultarán de una investigación realizada con metodología científica. *Contabilidad y Auditoría (Número Extraordinario I)*. Noviembre.
- Birnberg, J. G. (2011, a). Robert N. Anthony: A pioneering thinker in management accounting. *Accounting Horizons*, 25(3), 593-602.
- Birnberg, J. G. (2011, b). A proposed framework for behavioral accounting research. *Behavioral Research in Accounting*, 23(1), 1-43.
- Birnberg, J. G., & Nath, R. (1967). Implications of behavioral science for managerial accounting. *The Accounting Review*, 42(3), 468-479.
- Birnberg, J. G., & Shields, J. F. (1989). Three decades of behavioral accounting research: A search for order. *Behavioral Research in Accounting*, 1(1989), 23-74.
- Birnberg, J. G., Luft, J., & Shields, M. D. (2006). Psychology theory in management accounting research. *Handbooks of Management Accounting Research*, 1, 113-135.
- Blanco M.I.D. y Gago, S.R. (1993): *Las líneas de investigación en Contabilidad de Gestión*. Incluido en *Cuestiones Actuales de Contabilidad de Costes*. ACODI. Coordinador Sáez Torrecilla- Mc Graw Hill-Madrid.
- Blanco M.I.D., Aibar B.G., y Cantorna, S.A. (1999). El enfoque conductual contable y su reflejo en un cuadro de mando integral. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. XXXVIII. (98)
- Bloomfield, R. J. (2008). Accounting as the language of business. *Accounting Horizons*, 22(4), 433.
- Bloomfield, R. J. (2015). Rethinking Managerial Reporting. *Journal of Management Accounting Research*. 27 (1), 139-150.
- Brown, M. T. (1992). *La ética en la empresa*. Barcelona. Nova-Grafik S.A.

- Bruns, W.J. (1968). Accounting Information and Decisión- Making: Some Behavioral Hypotheses. *The Accounting Review* 43. (3)- 469-480.
- Bunge, M. (1999). *Las Ciencias Sociales en discusión: Una perspectiva filosófica*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.
- Canetti, M. (2007). *Contabilidad y Control: Fundamentos teóricos para la mejora de la confiabilidad de la información contable*. (Tesis Doctoral inédita). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.
- Caplan, E. H. (1966). Behavioral Assumptions of Management Accounting. *The Accounting Review*, 41(3), 496-509.
- Caplan, E. H. (1968). Behavioral Assumptions of Management Accounting- Report of e Field Study. *The Accounting Review*, 43 (2), 342-362.
- Caplan, E. H. (1992). The behavioral implications of management accounting. *MIR: Management International Review*, 92-102.
- Carmona, S. (2010). Anthony G. Hopwood (1944-2010), su influencia en España. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 13(2), 169-174.
- Collier, P. M. (2015). *Accounting for managers: Interpreting accounting information for decision making*. John Wiley & Sons.
- Committee on Cost Concepts and Standards. (1956). Tentative Statement of Cost Concepts Underlying Reports for Management Purposes. *Accounting Review*, 182-193.
- Cook, D. M. (1967). The effect of frequency of feedback on attitudes and performance. *Journal of Accounting Research*, 213-224.
- Coşkun, A., y Karakoç, M. (2020). A Conceptual Framework for Behavioral Accounting. In *Uncertainty and Challenges in Contemporary Economic Behaviour*. Emerald Publishing Limited.

- Chambers, R. J. (1966). *Accounting, Evaluation and Economic Behavior*, Perentice Hall.
- Chapman, C. S., Hopwood, A. G., & Shields, M. D. (Eds.). (2006). *Handbook of management accounting research* (Vol. 1). Elsevier. Bajado el 01/02/2018. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Handbook+of+managem+nt+accounting+research+%28Vol.+1%29&btnG=
- Chua W. F. (1986). Radical developments in accounting thought. *Accounting review*, 601-632.
- Chua, W. F. (2019). Radical developments in accounting thought? Reflections on positivism, the impact of rankings and research diversity. *Behavioral Research in Accounting*, 31(1), 3-20.
- Dalla Via, N. (2012). Three essays in behavioral management accounting. Bajado el 17/08/2018 https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=dalla+via+behavioral+acc+ounting&oq=dalla+
- de Graaf, F. J. (2019). Ethics and behavioural theory: How do professionals assess their mental models? *Journal of Business Ethics*, 157(4), 933-947.
- Devine, C. T. (1960). Research methodology and accounting theory formation. *The Accounting Review*, 35(3), 387.
- Dopico, M. I. B., Guzmán, B. A., y Agra, S. C. (1999). El enfoque conductual contable y su reflejo en un cuadro de mando integral. *Revista española de financiación y contabilidad*, 77 – 104.
- Dyckman, T. R., & Zeff, S. A. (1984). Two decades of the Journal of Accounting Research. *Journal of Accounting Research*, 225-297.
- Farfán Liévano, M. (2016). *Diseño de un Sistema contable de direccionamiento estratégico aplicable a las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas*. (Tesis Doctoral Inédita). Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1257_FarfanLievanoMA.pdf

- Feinberg, W., & Torres, C. A. (2014). Democracia y educación: John Dewey y Paulo Freire. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 29-42.
- Fernández, A. F. (1993). *Contabilidad de Costes y Contabilidad de Gestión: una propuesta delimitadora*. Incluido en *Cuestiones Actuales de Contabilidad de Costes*. ACODI. Coordinador Sáez Torrecilla- Mc Graw Hill-Madrid.
- Fernández Cuesta, C. (2004). El marco conceptual de la contabilidad ambiental. Una propuesta para el debate. *Contabilidad y Auditoría* 19 (10), 29-38.
- Finucane, M. L., Alhakami, A., Slovic, P., & Johnson, S. M. (2000). The affect heuristic in judgments of risks and benefits. *Journal of behavioral decision making*, 13(1), 1-17.
- Freire, P. M. (1997). El giro cognitivo en Filosofía de la Ciencia. Bajado el 30/10/2020 <https://philpapers.org/archive/FREEGC-2.PDF>
- Fronti de García, L., & García Casella, C. L. (2009). El sistema contable de gestión ambiental ante el cambio climático. *Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión Sección de Investigaciones Contables*.
- Gadamer, H. G., y Olasagasti, M. (1998). Texto e interpretación. Bajado el 25/07/2021 en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/283/22150_Texto%20e%20interpretaci%F3n.pdf?sequence=1
- Gaffikin, M. (2007). *Accounting Theory and Practice: The Ethical Dimension*.
- Gaffikin, M. J. (2016). A Brief Historical Appreciation of Accounting Theory? But Who Cares?. In *Pioneers of Critical Accounting* (pp. 109-142). Palgrave Macmillan,
- Gallego, F. E. (2007). Herbert A. Simon y la economía organizacional. *Cuadernos de Economía*, 26(46).
- García Casella, C. (1998). *Enfoque Multiparadigmático de la Contabilidad. Modelos, sistemas y prácticas deducibles para diversos contextos*. Informe Final del PID N ° 3.415/92 CONICET". Segunda Parte.

- García Casella, C. (2001). La Contabilidad Directiva. Una perspectiva multicultural. *Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el siglo XXI*.
- García Casella, C. (2008a). Necesidad de Reconstruir la Teoría de la Contabilidad Financiera. *Contabilidad y Auditoría* (27), 1-29.
- García Casella, C. (2008b). Las incertidumbres normales y los informes contables financieros. *Contabilidad y Auditoría* (28), 28-56.
- García Casella, C. (2012). Investigación básica y aplicada en Contabilidad. *Contabilidad y Auditoría* (20). 1-12.
- García Casella, C. (2013). Unas recomendaciones de enseñanza de las éticas aplicables a la carrera de Contador. *Contabilidad y Auditoría* (37).
- García Casella, C. (2014). Intento de actualización del Informe Final del PID N° 3.415/92 CONICET- Enfoque multiparadigmático de la Contabilidad: Modelos, sistemas y prácticas deducibles para diversos contextos. *Contabilidad y auditoría*, (40), 31-56.
- García Casella, C. (2015). Posibilidades que ofrece la teoría contable a la práctica contable y otras prácticas vecinas. *Contabilidad y Auditoría* (42), 15-30.
- García Casella, C. (2017). Contrastación y vigencia de las propuestas de Richard Mattessich a través del ensamble entre docencia e investigación. *Contabilidad y Auditoría Investigaciones en Teoría Contable*, 23(46), 9-35.
- García Casella, C. (2018). Los físicos teóricos debaten y ayudan a los teóricos de la Contabilidad. *Contaduría Universidad de Antioquía* 72, 29-38.
- García, N. (2017). *Understanding Mattessich and Ijiri: A study of accounting Thought*. Emerald Group Publishing.
- Gendron, Y., & Rodrigue, M. (2019). On the centrality of peripheral research and the dangers of tight boundary gatekeeping. *Critical Perspectives on Accounting*, 102076.

- Gil, J.M. (2005). Interdependencias entre la contabilidad de gestión y el capital intelectual: una visión metodológica, en clave latinoamericana. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, N°6, 161-192. Bajado el 01/02/2016 http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA_6/Jorge%20Manuel%20Gil.pdf
- Gil, J. M. (2013). Expectativas sobre el desarrollo de la escuela crítica en contabilidad en el marco de la diseminación de las NIIF. *Lúmina*, 14, 8-39.
- Gillenkirch, R. M., & Arnold, M. C. (2008). State of the Art des Behavioral Accounting. *Wirtschaftswissenschaftliches Studium*, 37(3), 128-134 <https://www.uni-goettingen.de/en/dissertations+in+2018/555637.html>
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia Emocional*. Printing Books. Buenos Aires.
- Gómez M. (2016). NIIF y MIPYMES: Los retos de la contabilidad para el contexto y la productividad. *Documentos Escuela de Administración y Contaduría Pública N° 25*-Junio. Universidad Nacional de Colombia- Centro de Investigaciones para el desarrollo.
- González, A. O. (2019). La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades. *Revista Pilquen. Sección Psicopedagogía*, 16 (2), 59-74.
- Gray, R. (2003). Acerca del desorden, los sistemas y la sustentabilidad: hacia una contabilidad y unas finanzas más sociales y ambientales. *Contabilidad y auditoría*, (17), 143-168.
- Grisolía, J. (2017). *La influencia de la ética profesional*. Incluido en *Contabilidad Superior, Buenas Prácticas de Gobierno*. Scavone, G. y Viegas, J.C. (2017a, coordinadores). Osmar D. Buyatti.
- Hendrickson, H., y Williams, P. (2004). *Accounting Theory: Essays by Carl Thomas Devine*. Routledge.
- Henrich, J. (2015). *The secret of our success*. Princeton University Press.
- Henrich, J. (2020). *The WEIRDest people in the world: How the West became psychologically peculiar and particularly prosperous*. Penguin UK.

- Herrscher, E. (1979). *Contabilidad Gerencial: la información empresarial para planeamiento, gestión y control*. Ediciones Machi.
- Herrscher, E. (1989). El pensamiento contable hoy. *La Información. Contabilidad y Administración*, (20). Extra Tomo 5, 333-342.
- Herrscher, E. (1992). *La Economía de la Empresa: recorrer el camino corporativo*. Editorial Galerna.
- Herrscher, E. (2013). *Presupuesto Sistémico: clave para la supervivencia de emprendimientos y Pymes*. Ediciones Granica S.A.
- Hofstedt, T. R., & Kinard, J. C. (1970). A strategy for behavioral accounting research. *The Accounting Review*, 45(1), 38-54.
<https://search.proquest.com/openview/4b55184510c8f5d2e0ebbf34f5f64f3a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1816369>
- Hopkins, P. (1980). *Sicología*. Décimotercera edición. Ediciones Almagro. Buenos Aires.
- Hopwood, A. G. (1974). *Accounting and human behavior*. Haymarket Publishing.
- Hopwood, A. G. (1987). The Archaeology of Accounting Systems. *Accounting, Organizations and Society*. Vol. 12 (3), 207-234.
- Ijiri, Y., Jaedicke, R., & Knight, K. (1966). The Effects of Accounting Alternatives on Management Decisions. *Research in Accounting Measurement (American Accounting Association, 1966)*, 186-199.
- Jain, T. N. (1973). Alternative methods of accounting and decision making: A psycholinguistical analysis. *The Accounting Review*, 48(1), 95-104.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model. *Academy of management review*, 16(2), 366-395.

- Kahneman, D. (2003). Mapas de racionalidad limitada: psicología para una economía conductual. Discurso pronunciado en el acto de entrega del premio Nobel de Economía 2002. *RAE: Revista Asturiana de Economía*, (28), 181-225.
- Kahneman, D., & Frederick, S. (2002). Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment. *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment*, 49, 81.
- Kahneman, D., & Frederick, S. (2005). *A model of heuristic judgment*. Cambridge University Press.
- Kahneman, D., & Lovallo, D. (1993). Timid choices and bold forecasts: A cognitive perspective on risk taking. *Management science*, 39(1), 17-31.
- Kahneman, D., Lovallo, D., & Sibony, O. (2011). Before you make that big decision. *Harvard business review*, 89(6), 50-60.
- Kahneman, D., Tversky A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decisions Under Risk, *Econometrica*, 47, 313-327.
- Kaplan, S. E., Samuels, J. A., & Sawers, K. M. (2018). Social psychology theories as applied to behavioural accounting research. In *The Routledge companion to behavioural accounting research* (pp. 497-506). Routledge.
- Laughlin, R. C. (1987). Accounting systems in organisational contexts: a case for critical theory. *Accounting, Organizations and Society*, 12(5), 479-502.
- Lavoie, D. (1987). The accounting of interpretations and the interpretation of accounts: The communicative function of “the language of business”. *Accounting, Organizations and Society*, 12(6), 579-604.
- Lee, T. A. (1972). Psychological Aspects of Accounting. *Accounting and business research*, 2(7), 223-233.

- Libby, R., & Luft, J. (1993). Determinants of judgment performance in accounting settings: Ability, knowledge, motivation, and environment. *Accounting, organizations and society*, 18(5), 425-450.
- Libby, T., & Thorne, L. (Eds.). (2017). *The Routledge Companion to Behavioural Accounting Research*. Routledge. Libby.
- López Pérez, M.V. (1999). *Captación e Interpretación en Contabilidad*. Tesis doctoral inédita Universidad de Granada. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=139200>
- Luft, J., & Shields, M. D. (2010). *Psychology models of management accounting*. Now Publishers Inc.
- Maldonado Veloza, F. (2011). Algunas dificultades de la crítica de Christenson al positivismo de la escuela de Rochester. *XVI Congreso Internacional de Administración Contaduría e Informática*. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/anteriores/xvi/docs/6A.pdf>
- Maliandi, R. (2004). *Ética: conceptos y problemas*. Buenos Aires: Biblos.
- Mallo Rodríguez, C. (1992). *Contabilidad Analítica. Costes, rendimientos, precios y resultados*. Cuarta edición. Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas. Madrid.
- Mallo, C. (2014). La contabilidad de dirección como sistema informativo integral. En Mallo y Rocafort (2014, coordinadores). *Contabilidad de dirección para la toma de decisiones: contabilidad de gestión y de costes* (pp. 21-50). Profit.
- Mallo, C.; Mallo Rodríguez, C.; Pulido A. (2008): *Contabilidad Financiera. Un enfoque actual*. Editorial Paraninfo.
- Marchesano, M., y Scavone, G. M. (2020). La información financiera de calidad como facilitadora de gestión de riesgos y toma de decisiones. *Journal of Management & Business Studies*, 2(1).
- Marradi, A., Archenti, N, y Piovani, J. (2018). *Manual de metodología de las ciencias sociales*. Siglo XXI Editores Argentina S.A.

- Masanet Llodra, M.J. (2015). *El método del estudio de casos en la investigación empírica en contabilidad*. En *Nuevas tendencias en Información Financiera (2015)*, ACCID Contabilidad y Dirección. Gráficas Madrid.
- Mattessich, R. (1995). *Critique of Accounting-Examination of the Foundations and Normative Structure of an Applied Discipline*. Quorum Book.
- Mattessich, R. (2000). Hitos de la Investigación Moderna (Segunda Mitad de Siglo): Highlights of Modern Accounting Research. The Last Half Century. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 3(5), 19-66.
- Mattessich, R. (2002): *Contabilidad y Métodos Analíticos. Medición del Ingreso y la Riqueza en la Microeconomía y en la Macroeconomía*. Editorial La Ley.
- Mattessich R. (2006). La Representación Contable y el Modelo de capas –cebolla de la realidad. Una comparación con las “Ordenes de Simulacro” de Baudrillard y su hiperrealidad. *Centro de Investigaciones Epistemológicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Buenos Aires*
http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ciece/Publicaciones_del_CIECE/documentos%20del%20ciece%20I.pdf
- Mejía, E., Montes, C., y Montilla, O. (2008). Fundamentos teóricos del modelo contable común para las pymes de América Latina: Una alternativa a la regulación contable internacional IASB. *Estudios Gerenciales*, 24(107), 59-85. Recuperado el 01/02/2015 <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v24n107/v24n107a03.pdf>
- Mejía Soto, E., Mora Roa, G, y Montes, C.A. (2013). Aproximación crítica a la función contable desde la teoría tridimensional de la contabilidad. *Lúmina (14)*, enero-diciembre.
- Mejía Soto, E., y Mendoza, C. A. S. (2015). La contabilidad en función de la sustentabilidad: una mirada desde el desarrollo económico alternativo. *Quipukamayoc*, 23, 44.
- Melé, D., Rosanas, J. M., & Fontrodona, J. (2017). Ethics in finance and accounting: Editorial introduction. *Journal of Business Ethics*, 140(4), 609-613.

- Meyer, M., & Rigsby, J. T. (2001). A descriptive analysis of the content and contributors of Behavioral Research in Accounting 1989–1998. *Behavioral Research in Accounting*, 13(1), 253-278.
- Michelon, G. (2020). Accounting research boundaries, multiple centers and academic empathy. *Critical Perspectives on Accounting*, 102204.
- Monserrat, M; Merino, E. y Sánchez, J.A., (2021). Supervivencia de las pymes en situación de “Fracaso empresarial” y reorganización extrajudicial versus judicial: factores explicativos internos. *Survival of financially distressed SMEs and out-of-court versus in- court reorganization: explanatory internal factors. Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 24 (1), 116-134.
- Montesino Julve, V. (1981). El concepto de utilidad y la valoración de los sistemas de información. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 361-382.
- Muñoz Bernart, O.S. (2017). *Modelo de Verificación del proceso de generación de información gerencial orientada a la toma de decisiones – pautas aplicables*. Tesis Doctoral inédita. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.
- Nascimento, A. D., Ribeiro, D. C., & Junqueira, E. R. (2008). Estado da arte da abordagem comportamental da contabilidade gerencial: análise das pesquisas internacionais. In 8º *Congresso Usp de Controladoria e Contabilidade*.
- Nobes, C. (2014). *International classification of financial reporting*. Routledge. <http://nzaher710.free.fr/19%20decembre%202012/Chapter%203%20%20International%20Classification%20Of%20Financial%20Reporting.pdf>
- Osorio, O. M. (1966). La teoría general del costo y la teoría contable. *Contaduría Universidad de Antioquía*, (29), 115-138.
- Pahlen Acuña, R.; Campos, A.M.; y Sosisky, L. (2012). La contabilidad generadora de información económica, social y ambiental. Área temática: Contabilidad–Información para la toma de decisiones Sub-área temática: Contabilidad Social y Ambiental. XIII Asamblea General de Alafec.

- Pahlen Acuña, R.; Campos, A.M.; Permuy J.J. (2014). Contabilidad Gubernamental: ¿Nuevo marco conceptual o normas contables particulares? *Proyecciones N ° 9- Año 9*.
- Pahlen Acuña, R.; Campos, A.M. (2017). El principio de responsabilidad extendida en el marco de la Contabilidad Ambiental. XI Simposio de Contabilidad y Auditoría del Extremo Sur. Usuhuaia, Tierra del Fuego.
- Pascale, R., y Pascale, G. (2007). Toma de decisiones económicas: el aporte cognitivo en la ruta de Simon, Allais y Tversky y Kahneman. *Ciencias Psicológicas*, 1(2), 149-170.
- Pérez, M. V. L., y Ariza, L. R. (2002). Aplicación del enfoque cognitivo a la metodología contable. *Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 31(112), 461-493.
- Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. 5ta. Edición. Madrid: Tecnos.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice. Revised Edition*. Harvard University Press. Candbrige.
- Roberts, A. (1995). The very idea of classification in international accounting. *Accounting, Organizations and Society*, 20(7-8), 639-664.
- Roberts, J. (1991). The possibilities of accountability. *Accounting, organizations and society*, 16(4), 355-368.
- Ruiz, S. (2021). Liderazgo Sostenible: Hacia un nuevo modelo de empresa y gobernanza. *Harvard Deusto Busines Review*, 314, 19-25.
- Ryan, B., Scapens, R. W., Theobald, M., y Ganzinelli, C. (2004). *Metodología de la investigación en finanzas y contabilidad*. Barcelona: Deusto.
- Salterio, S. (2012). Balancing the scorecard through academic accounting research: opportunity lost?. *Journal of Accounting & Organizational Change*.
- Salterio, S.E. (Ed.). (2019). In celebration of 30 years of behavioral research in accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 31 (1), 1.

- Sampieri, H., & Collado, R. F. C. & Baptista Lucio, P. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Sánchez Gil, J.; Torres, M.; Vargas, N. (2009). Normativismo y positivismo en contabilidad: propuesta de un acuerdo a una tensión histórica. *Adversia. Universidad de Antioquía* N° (4), 25-32
- Scarano, E. R. (2010). El consecuencialismo de la teoría de la decisión. *Análisis filosófico–epistemológico de Prospect Theory y la Neuro-Economía*, 7.
- Scavone, G. (2002a). *Comportamiento de las variables que influyen en la percepción y comprensión de la información contable*. (Tesis Doctoral inédita). Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Buenos Aires
- Scavone, G. (2017a). *Reflexiones acerca del comportamiento ético profesional en un contexto de sustentabilidad*. Incluido en *Contabilidad Superior, Buenas Prácticas de Gobierno*. Scavone, G. y Viegas, J.C. (2017a, coordinadores). Osmar D. Buyatti.
- Scavone, G. M. (2002b). *Cómo se escribe una tesis*. La Ley. Buenos Aires.
- Scavone, G. M. (2017b). *La contabilidad como fuente de información. El lenguaje contable*. En Scavone y Viegas, (2017b, coordinadores). *Contabilidad Superior. Fundamentos, 2017*. Osmar Buyatti. Buenos Aires.
- Scavone, G. M. (2017c). *Marco conceptual de la contabilidad de la sustentabilidad*. En Scavone y Viegas, (2017a, coordinadores). *Contabilidad Superior. Buenas prácticas de gobierno, 2017*. Osmar Buyatti. Buenos Aires.
- Scavone, G. M., Fronti de García, L., y Cuesta, C. F. (2019). Los desafíos de la contabilidad de la sustentabilidad. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, (125), 7-10.
- Shields, M. D. (2009). “What a Long, Interesting Trip it's Been” through the Behavioral Accounting Literature: A Personal Perspective. *Behavioral research in accounting*, 21(2), 113-116.

- Simon, H. A. (2011). *El Comportamiento Administrativo: Un estudio de los procesos de decisión en las Organizaciones Administrativas*. Buenos Aires. Errepar S.A.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative science quarterly*, 339-358.
- Snowball, D. (1980). On the integration of accounting research on human information processing. *Accounting and Business Research*, 10(39), 307-318.
- Stanovich, K. E., & West, R. F. (2000). Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate?. *Behavioral and brain sciences*, 23, 645-726.
http://www.keithstanovich.com/Site/Research_on_Reasoning_files/bbs2000_1.pdf
- Stedry, A. C. (1960). *Budget control and cost behavior*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Stedry, A. C., & Kay, E. (1966). The effects of goal difficulty on performance: A field experiment. *Behavioral science*, 11(6), 459-470.
- Taschner, A. (2015). *Management Reporting und Behavioral Accounting. Verhaltenswirkungen des Berichtswesens im Unternehmen*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Thaler, R. (1985). Mental accounting and consumer choice. *Marketing science*, 4(3), 199-214.
- Tin, S., Tin, S., Agustina, L., & Meyliana, M. (2017). A new classification of topics in behavioral accounting: current research direction from BRIA journal in the past 10 years. *Journal of Business and Retail Management Research*, 11(3).
- Tua Pereda J. (1995). Evolución y situación actual del pensamiento contable. Recuperado de <http://scienti.colciencias.gov.co:8084/publindex/docs/articulos/1692-2913/27/104.pdf> bajado el 10/12/2012.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *science*, 185(4157), 1124-1131.

- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *science*, 211(4481), 453-458.
- Viegas, J. C. (2016). *Marco teórico conceptual de las planificaciones operativas y estratégicas. Un modelo de informe contable prospectivo y de sustentabilidad*. (Tesis Doctoral inédita). Universidad Nacional de Buenos Aires.
- Viegas, J.C. (2017). *Manual de Gestión de riesgos para Pymes*. En Scavone y Viegas, (2017a, coordinadores). *Contabilidad Superior. Buenas prácticas de gobierno, 2017*. Osmar Buyatti. Buenos Aires.
- Vladu, A. B., & Cuzdriorean, D. D. (2013). Creative accounting, measurement and behavior. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 15(1), 107.
- Wibbeke, LM y Lachmann, M. (2020). Psicología en la investigación de control y contabilidad de gestión: una visión general de la literatura reciente. *Revista de control de gestión* , 31 (3), 275-328.
- Willingham, J. J. (1970). Accounting and Its Behavioral Implications. *The Accounting Review*, 45 (2) 387-389
- Wirth, M. C. (2001). *Acerca de la ubicación de la contabilidad en el campo del conocimiento*. La Ley S.A. Buenos Aires.
- Zeff, S. A. (1985). Evolución de la Teoría Contable. La investigación empírica. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (6), 25-54.

Anexo I. Opiniones compartidas en las entrevistas realizadas

En este Anexo se describen aspectos específicos relacionados con el trabajo empírico realizado: en primer lugar, un reconocimiento de la aplicación de la teoría en las opiniones de los entrevistados; en segundo lugar, se transcriben nueve de las diez entrevistas realizadas a los

gerentes o directivos, de las pequeñas y medianas empresas. La entrevista décima, debido a su particularidad³¹, forma parte del Anexo III.

I.1 Reconocimiento de la aplicación de la teoría en las entrevistas

Las entrevistas realizadas aportaron elementos que permitieron reconocer la aplicación de conceptos teóricos descritos en los capítulos respectivos, con datos válidos en todas las categorías de estudio esta tesis. En este sentido, se puede afirmar que se logró operacionalizar esas categorías o factores de estudio, incluso con detalles que abren interrogantes para nuevos estudios.

I.1.2 Reconocimiento en la categoría influencia de la interpretación y comprensión de la información contable

Con relación a la categoría de estudio que se refiere a la influencia de la interpretación y comprensión de la información contable se reafirma la perspectiva teórica, la cual considera que el mundo de los negocios está escrito en lenguaje contable.

Se observó que la utilidad de la información contable para la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas requiere de una adecuada comprensión de la información contable por parte de los gerentes o directivos. Por lo tanto, este aspecto relacionado con la manera del usuario de interpretar los elementos con los que cuenta para decidir, es decir, la característica de cómo interpreta, se posiciona como una condición previa.

Asimismo, la comprensión es un proceso mental y en contabilidad ese proceso determina la eficacia de la comunicación de la información contable, que va mucho más allá de una “explicación”. Por ello, se concluye que la interpretación y la comprensión del lenguaje contable influyen en el comportamiento del usuario individual.

El mensaje para que se entienda es importante que tenga determinadas características. Los informes de gestión, entre ellos los presupuestos mensuales de costos impositivos o flujos de ingresos y gastos proyectados, cobran valor, especialmente si la presentación está organizada

³¹ Se trata de un relato con contenido histórico, de mayor extensión y riqueza en los datos aportados por el entrevistado.

con un formato de planillas, lo cual implica, un ordenamiento en filas y columnas, lo cual, evidentemente, facilita la comprensión.

Un aspecto resaltado en la teoría se refiere a que el significado del lenguaje está en el receptor y en el caso de las pymes, se observan reconocimientos explícitos de gerentes que evidencian capturar los significados del lenguaje, favoreciendo sus procesos de decisiones.

Sistematizar algunas relaciones entre la comunicación, la interpretación y la comprensión de la información contable, con las decisiones de los gerentes entrevistados en las pymes seleccionadas, afianza la idea de la determinante intervención del lenguaje utilizado para generar información.

En el Cuadro N° 2, a continuación, se elabora un detalle de sistematizaciones sobre la influencia del lenguaje, el cual suma valor a la respuesta buscada en la herramienta metodológica de las entrevistas.

Comunicación recibida del asesor contable externo con presupuestos mensuales con costos impositivos y laborales, y lista de vencimientos, recibido del asesor contable externo.	Decisiones de prioridades financieras en el mes en curso.
Comunicación con el asesor contable externo y realizar tareas conjuntas, permite la comprensión de las necesidades de información de gestión específicas.	Decisiones de gestión, algunas de estas decisiones, entre otras posibles, mantener stock de productos no perecederos, invertir en bienes de uso con los excedentes en los flujos de caja, mejorar la rentabilidad.
Comprensión del lenguaje contable para determinar el impuesto al valor agregado, con la distinción de débito y crédito fiscales.	Decisiones de estrategia en acciones que aumenten el crédito fiscal o el débito fiscal en el mes en curso, entre ellas realizar más compras últimos días del mes.

<p>Interpretación de la información contable que emite el sistema de gestión, con todos los datos, débitos y créditos fiscales, retenciones y percepciones, permiten determinar el monto exacto del impuesto en cada mes.</p>	<p>Decisiones de planificación con mayor tiempo las erogaciones financieras del mes próximo (es una ventaja para los gerentes que tienen título de contador, lo que implica una mejor comprensión de los hechos informados).</p>
<p>Interpretación de saldos a favor en el impuesto a las ganancias; y comprensión de las consecuencias en la pyme que la partida contable del impuesto a las ganancias deje de ser un crédito fiscal, porque se origina en retenciones excesivas.</p>	<p>Decisiones de gestión para conseguir exención en retenciones. También decisiones de cambios de la estructura jurídica y patrimonial de la pyme, que permite disminuir retenciones.</p>
<p>Conocimientos adquiridos que diferencian las implicancias para los costos impositivos de hacer reparaciones significativas en bienes de uso, porque se deduce totalmente en el ejercicio; o comprar un bien de uso nuevo que se deduce en varios años.</p>	<p>Decisiones de reparar o de invertir.</p>
<p>Interpretación de costos fijos y variables en la determinación de los resultados, con un seguimiento mensual.</p>	<p>Decisiones de inversiones en tecnología.</p> <p>Decisiones de estructura patrimonial y de organización en la pyme.</p>
<p>Conocimientos adquiridos sobre la herramienta del presupuesto, permiten establecer presupuestos de compras de productos específicos para temporada alta</p>	<p>Decisión del volumen de compra de los productos específicos de la temporada.</p> <p>Decisión de planificación de vacaciones del personal y propias.</p>

de verano y presupuesto de ventas de verano con seis meses de antelación.	Decisiones de planificación financiera del costo de vacaciones del personal. Decisiones de planificación de inversiones.
Comprensión de la significación de información contable con costos de incorporación y valores corrientes de reposición en forma comparativa.	Decisiones en las políticas de precio. Decisiones de mejoras y de inversiones en la pyme.
Anhelo de un Sistema contable que en forma automática se actualizara con los precios de mercado vigente, en forma comparativa con los costos de incorporación y mediciones a valor dólar.	Decisiones de búsqueda de sistema contable específico que brinde estas alternativas.

Cuadro N° 2: Detalle de sistematizaciones de la influencia del lenguaje

En síntesis, las evidencias remarcadas afianzan la hipótesis original. Una inferencia que se realiza a partir de las entrevistas se refiere a la relación entre cambios que implican mayor conocimiento del lenguaje contable y la influencia en la información que genera el sistema contable de gestión, para tomar decisiones con mayor fundamento.

Finalmente se puede sintetizar que las facetas del lenguaje son elementos esenciales en la interpretación de la realidad que se representa en la información contable. Las hipótesis planteadas en esta tesis, respecto a que el directivo en una pyme se ve influenciado por cuestiones de comunicación, revelación y recepción individual del mensaje contable, como así también la hipótesis tercera, la cual afirma que conductas basadas en conocimientos adquiridos relacionadas con una mejor interpretación y comprensión del lenguaje contable, favorecen la forma de tomar decisiones, se consolidan, sin permitirnos generalizar por la dimensión de la muestra, con los resultados de las entrevistas realizadas a los gerentes/ directivos de las pymes seleccionadas.

1.1.3 Reconocimiento de la aplicación de la teoría en las actitudes y comportamientos relevados

Con relación a la categoría de estudio que se refiere a la actitud de los individuos ante el riesgo y la incertidumbre, la aplicación de la teoría a las evidencias obtenidas en las entrevistas, infieren algunas conclusiones.

En primer lugar, se observa que el relevamiento de la información de actitudes y comportamientos en los directivos de estas pymes están en línea con los aspectos teóricos analizados en el marco conceptual en esta tesis. Se comprueba que, en todos los casos, las diez entrevistas, los directivos o gerentes en las pequeñas y medianas empresas tienen comportamientos que influyen en alguna de sus decisiones, con características que implican una racionalidad diferente a la teoría clásica.

La concepción actual de racionalidad distingue variaciones en el concepto. No solo la racionalidad clásica del hombre económico y la llamada racionalidad limitada, también existe la racionalidad de los procesos cognitivos de Sistema 1 y de Sistema 2. En este sentido, todas las personas entrevistadas manifiestan tener procesos cognitivos que encuadran algunas veces en Sistema 1 y otras en Sistema 2, como se describió en el capítulo seis.

Se remarca que el Sistema 2, analítico y reflexivo, justifica la toma de decisiones racionales, sin embargo, siempre en algún momento o circunstancia surgen decisiones afectadas por sesgos; y eso implica que se apartan de la racionalidad en la teoría clásica y especialmente se apartan de algunos supuestos en la teoría de la contabilidad de gestión. Las heurísticas explican cómo se desvía de una decisión racional una persona. En las entrevistas realizadas, se obtuvo evidencias de estos desvíos en todos los gerentes.

Aunque es preciso señalar que, las conductas y comportamientos observados en los gerentes influyen en sus procesos cognitivos, estos procesos no se producen de manera perfectamente diferenciada, ni en todas las decisiones de la misma manera. Es un proceso fluido y las divisiones son líneas difusas, aspecto que también refuerzan los resultados contrapuestos en esta tesis.

En relación con los presupuestos, su uso puede generar hábitos directivos, hábitos como conducta reiterativa. El presupuesto puede generar reglas de conducta que se internalicen como una heurística positiva y esta regla existe en las pymes.

Todos los entrevistados tienen conducta de utilización de presupuestos de costos y vencimientos impositivos, lo cual implica que es una heurística positiva adecuada. Este fenómeno observado, se valoriza porque significa el logro de transformar a Sistema 1, de decisiones rápidas, en un más robusto Sistema 2.

Precisamente, en esta tesis se sugiere en el capítulo cuatro consideraciones específicas desde la perspectiva comportamental, para incorporar en el uso de presupuesto de pequeñas y medianas empresas, con el fin de motivar con esta herramienta en particular.

En el relevamiento a los directivos también se observan conductas identificadas con la teoría como el fenómeno de aversión al riesgo en las pérdidas y esta conducta en lo emocional se identifica como miedo.

También se observa cómo evoluciona esa aversión, a partir de información contable, la cual genera decisiones del Sistema 2 y por lo tanto se producen transformaciones en la pyme, lo cual realimenta una gestión del riesgo, teniendo como consecuencia que desaparece la emoción del miedo que surge del Sistema 1.

Una característica señalada a nivel teórico se refiere a que el miedo, es en la mayoría de los casos causante de la heurística del afecto. En las entrevistas realizadas, se pudo observar la heurística del afecto en los entrevistados. Quedaría para estudios posteriores del comportamiento, establecer relaciones causales. Las evidencias obtenidas también permiten revalorizar las propuestas normativas sobre capacitación en gestión de riesgos en las pequeñas y medianas empresas.

En resumen, en esta tesis el planteo acerca del comportamiento en la toma de decisiones, de individuos directivos de pymes, cuando se enfrentan a problemas o situaciones que involucran a la información contable, se responde acabadamente con los factores conductuales de los directivos de pequeñas y medianas empresas y su influencia en el proceso de decisiones a partir de la información contable.

1.1.4 Reconocimiento de la perspectiva ética en las aplicaciones de la teoría

La perspectiva ética influye en la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas, es una afirmación explícita que se realizó al evaluar las entrevistas. Este aspecto de la ética en las decisiones también permite visualizar la característica que, los comportamientos en una misma persona, cambian según las circunstancias, es decir, diferentes comportamientos en circunstancias también diferentes.

La pandemia del covid19 puso en evidencia muchas situaciones en que los gerentes/directivos, usuarios de la información contable gerencial, dan prioridad a una responsabilidad social ponderada, especialmente con sus empleados, pero también con clientes y proveedores, intentando mantener la equidad.

Si bien, las investigaciones tradicionales sobre equidad evitan consideraciones sobre la racionalidad, la contabilidad del comportamiento señala especialmente que existen individuos que se conforman a reglas como equidad, confianza, razonamiento moral, y todos esos comportamientos se observan en las entrevistas realizadas en las pymes.

También la consideración de la equidad es vista como una carencia en las pequeñas y medianas empresas, con relación a la presión impositiva y laboral. Esta apreciación influye en los comportamientos, e influye en las decisiones. Se observa que los gerentes que tienen mejor comprensión del lenguaje contable resuelven estrategias para suavizar esa presión. La equidad es un juicio del Sistema 2 y, por lo tanto, también las evidencias acerca de equidad o falta de equidad en las pymes, reafirma comportamientos que influyen en las decisiones.

Una última evidencia empírica, se refiere a la toma de conciencia del problema ambiental, el cual no revela un compromiso aún asumido en forma consciente. En este sentido, una legislación más estricta en relación a la problemática ambiental, alinearía más a las pymes en la medición de acciones que demuestren su responsabilidad frente al medioambiente y a la sociedad.

I.2. Detalle de las entrevistas realizadas

A continuación, se adjunta el contenido en cada entrevista a los gerentes o directivos de las pequeñas y medianas empresas.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E1

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 1 de Septiembre 2021, la suscripta, Contadora Aquistapace, entrevista a la Señora Griselda Morales, Propietaria de empresa Pyme, dedicada a la actividad de Venta de repuestos de autos; y también administra sus inversiones

Lugar del encuentro: oficinas en la empresa.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

La Señora responde que sí tienen información. Registran las compras y también las ventas día por día. Trabajan al contado. Compras y ventas al contado. En el rubro, consigue mejores precios con las compras de contado. Es una regla de toda la vida. También la regla es mantener mucho stock.

Ella decide y está sola al frente desde hace casi 10 años, luego de fallecer el esposo. Pero estuvo siempre, más de 40 años, en el sector ventas y su esposo hacía compras y tomaba las decisiones significativas, siempre comunicándole y además siempre transmitía sus razones en las decisiones. Ella continúa con su estilo, prácticamente en todo. La política de mantener un stock alto siempre les ha servido, porque en nuestro país con inflaciones desde siempre, guardar en repuestos, también les sirve para mantener la moneda. No lleva un inventario permanente de las mercaderías.

Con relación a: ¿qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones? se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldos en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Sin ninguna duda el presupuesto de próximos vencimientos y costos impositivos. El dólar lo tiene más o menos en cuenta, pero la política del país, no considera.

También va realizando día por día los controles de movimiento en Bancos. Allí se acreditan las rentas de inversiones en título públicos, que, lamentablemente tiene que usar muchas veces para los costos impositivos del negocio. Esa regla que tenía su esposo, de reinvertir las rentas, se le hace muy difícil en las circunstancias actuales.

Se pregunta: ¿los proveedores cómo los elige, y qué información usa para las decisiones?

Ella se maneja con las registraciones que hacen en su sistema, los comprobantes recibidos también se van cargando y se piden cotizaciones y listas de precios. Sus proveedores son en un 90 % de Buenos Aires. Mantiene proveedores desde hace años, porque existe un conocimiento de las personas. Su esposo religiosamente viajaba a Buenos Aires e iniciaba los días lunes haciendo las compras en Buenos Aires. Ella ahora se maneja por teléfono y le envían en fletes. Ya tiene todo el sistema armado. El flete, es una empresa de transporte de Colón.

Se le pregunta a la Señora GM ¿cuáles factores se han tenido en cuenta para decidir con qué Instituciones bancarias trabaja la empresa? Y ¿qué tipo de información contable usan para decidir?

Mantiene los Bancos que vienen trabajando desde hace años. La información de los datos que provee el Banco, los mira todos los días. En la empresa tiene anotaciones de movimientos, pero siempre ajusta en función del Banco. Confía en esos informes.

Se pregunta, cómo piensa que decidiría sí por ejemplo el Proveedor más importante, o el Banco le cambia las condiciones de las negociaciones y eso produce baja de rentabilidad, ¿Busca otras alternativas con otro Proveedor o con otro Banco para no afectar su rentabilidad?

Ella prioriza mantenerse tranquila, y la confianza en las relaciones es un elemento esencial. Tuvo una experiencia con el Banco, que le produjo una importante disminución en la rentabilidad hace unos años atrás, porque dejaron de trabajar la línea de producto que ella era usuaria, y aceptó cambiar de producto, para quedar en la misma Institución. Los atendieron toda la vida a ella y a su esposo. No hizo consultas en otra Institución y prefirió ganar menos.

Se pregunta ¿cómo es el intercambio con el Contador y asesor externo?

Explica que ella remite la información para que el Estudio contable realice las declaraciones todos los meses. Visita al Estudio contable, normalmente todas las semanas y tiene comunicaciones telefónicas constantes. Hace todas las preguntas que necesita para comprender mejor las cuestiones relativas a los hechos económicos y financieros de cada día. También consulta mucho su presupuesto de costos impositivos para poder tomar decisiones.

Con relación a las charlas con Contador se pregunta ¿usted entiende bien el lenguaje en que le habla y le presenta los datos?

Considera que sí, entiende. Pero, porque pregunta mucho. Cada cosa que le van informando, vuelve a preguntar y dice entonces, ¿Cómo sería? De esa manera, recibe explicaciones extensas. A veces algunas cosas no son tan simples para entender, pero con relación a los costos impositivos mensuales, desde su empresa, con empleada, tienen claro la manera en que se calcula el iva, y el impuesto de ingresos brutos. Así que la estrategia es comprar más mercaderías o menos mercadería en los últimos días del mes. Porque con eso regulan un poco lo que van a pagar. Las retenciones de Ingresos Brutos

por el régimen de Sircreb se toman como pago a cuenta. Entiende todo eso. Se puede decir que, no era así cuando vivía su esposo. Estos últimos años, el costo impositivo es muy fuerte. También ha tomado decisiones de vender, terreno, comprado oportunamente como una inversión, y volcar al negocio, como una estrategia para el costo impositivo y financiar el stock.

Otros comentarios importantes, que surgen al momento de preguntar acerca de cómo toma las decisiones:

Al realizar ventas, diariamente en lo cotidiano, ella se observa a sí misma, que toma decisiones de otorgar descuentos, cuando le hace un pago en efectivo, por ejemplo, y que lo resuelve en el instante, no precisa consultar precios, porque tiene claro el valor del producto. Observa que eso no lo hacen empleados, porque no pueden dejar de mirar los datos registrados en la computadora. Ellos, los empleados, no prestan la misma atención para tener en mente, por lo menos lo que más se vende cada día. Pasa, que los jóvenes se distraen mucho con el celular y les quita las decisiones rápidas. Ella siempre consideró necesario que el cliente quiere que sea rápido.

Preguntamos si considera que la información contable le da una ventaja competitiva:

La ventaja competitiva es, siempre fue, tener mucho stock. Tener mercadería que otros no tienen y en esos casos hay que darle valor a la mercadería. La información contable, de esa mercadería – sirve- más para los empleados. En el caso de ella, propietaria, no tanto. Porque ella capta, cuando el cliente viene de recorrer otros comercios, en busca de un repuesto específico, y ella lo tiene. Así que tiene que hacerlo valer y, cobrar con una ganancia un poquito mayor a lo normal.

Cuando va a hacer las compras, si le sirve más la información contable, y primero mira los datos de lo que tiene registrado, costos, etc. Se los pide a empleados que saquen de las registraciones en la computadora.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E2

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 4 de Septiembre 2021, la suscripta, Contadora Aquistapace, entrevista al Señor Osvado Perilli, Socio Gerente en empresa Pyme, dedicada a la actividad de Estación de Servicio en Concordia, quien es también Contador Público.

Lugar del encuentro: oficinas en domicilio de la empresa.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

La primera respuesta es SÍ, elaboran información para tomar decisiones. En un primer lugar se elabora de manera manual, el movimiento en surtidores de nafta, los cuales revelan la cantidad de litros vendido en cada surtidor, y se trata de una información inviolable debido al sistema de control numérico de los surtidores. Luego tienen un sistema informático en el que se vuelca información y emite reportes.

Con relación a: ¿qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones?

se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.

- f) Saldos en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Sin ninguna duda y de manera inmediata, señala como muy usada la información del punto b) presupuesto próximos vencimientos y c) costos impositivos.

El dólar y datos informales no le interesa para nada.

Asimismo, la información de los deudores es muy utilizada en las decisiones de seguimiento y control. Existen deudores con plazos otorgados para pagos: semanales – quincenales y mensuales. Plazos mensuales son MUY POCOS. Los clientes de la Estación de Servicio son fieles, considera que el motivo es el buen trato, cercanía y trayectoria.

También se llevan registros muy actualizados y se controlan, de Proveedores. El Proveedor es único y existe un contrato de Provisión.

Un relato muy significativo para la descripción de la toma de decisiones se refiere a una exigencia del Proveedor de combustible en esta etapa, año 2021 y con Pandemia, de mucha implicancia para la Pyme.

La Estación de Servicio, siempre ha tenido información sobre el inventario físico debido al sistema de control de litros vendidos, que además requiere presentar información mensual al Ministerio de Energía.

La Proveedora de combustible les solicita la instalación de teledispositivos en los tanques de combustibles. El requisito implicó un alto costo, para traer la internet hasta los tanques, con ruptura de pavimento en la calle, y en la misma estación de servicio. En caso de no hacer la instalación, el riesgo avisado, era un precio superior diferencial en la provisión del combustible, es decir un alto riesgo de disminución de ganancias.

La decisión fue evitar el riesgo de mayores costos y hacer la instalación, con nuevo aporte de los dos socios. También el Proveedor hizo promesas de próximas promociones y espera se cumplan.

Se pregunta al Gerente Osvaldo ¿cuáles factores se han tenido en cuenta para decidir con qué Instituciones bancarias trabaja la empresa?

La respuesta es rápida y tiene que ver con la atención que recibe del personal y del Gerente bancario. Más importante es el trato con el personal del Banco, y otro aspecto significativo, es la trayectoria del Banco. Eso implica que les otorga mayor confianza.

Además, también brinda una rápida respuesta en el rechazo: Banco XXX no piso.

Con relación a la información sobre los movimientos bancarios responde:

Las registraciones sobre Bancos también son llevadas al día y se usan de manera cotidiana para tomar decisiones. También se hace control diario, por medio de home banking, de los movimientos que se debitan y acreditan en el Banco.

Algunos comentarios importantes del Señor Osvaldo:

En la actualidad, 2021, pandemia, crisis del país, la situación es muy ajustada. Están con deuda en la Afip. La deuda es por las contribuciones patronales sobre los sueldos de varios meses, porque los aportes, sí se pagan religiosamente, ya que conoce perfectamente la gravedad fiscal que implica no pagar aportes.

También tiene deudas con Sindicato del Personal. El flujo de fondos semanal es muy sencillo y lo tiene muy claro en su mente. Llega por semana un camión de combustible y hay que tener el dinero. Las contribuciones y los sindicatos quedan en un plano inferior en las urgencias.

El personal es excelente. Tienen muchos años la gente que trabaja. Hay que pagarles.

Los ingresos por ventas contado son pocos, se suman las cobranzas diarias por las cuentas corrientes y las tarjetas. Todo es en muy corto plazo.

Se pregunta ¿cómo es el intercambio con el Contador y asesor externo?

Explica que ellos, por medio de sus registraciones, emiten reportes mensuales con ventas, débito fiscal, compras, crédito fiscal, retenciones, percepciones y le envían al Contador, para que elabore las Declaraciones Juradas impositivas.

Pero, por su comprensión de los números, ya tiene noción por su propia información de cuánto dinero tendrá que utilizar para pagar IVA e Ingresos Brutos. Además, comenta el entrevistado, que todo es porque tienen un buen sistema administrativo, porque la cuestión contable para él es todo lo relativo al Balance, la hace el Contador. Le llama la atención que, prácticamente nadie les solicita el Balance. Ni Proveedor, ni Secretaría de Energía.

Unas últimas reflexiones de mucho valor, que hace el Señor Osvaldo:

Él se siente cansado. Son muchos años al frente de la empresa y, los desvelos nocturnos por las problemáticas financieras lo preocupan. Transita la década de los ochenta años en su vida y continúa porque está el personal, todos los empleados y también los socios tienen valor, pero para los empleados son la fuente laboral de hace muchos años.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E3

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día 3 de Septiembre 2021, la suscripta Contadora Aquistapace, entrevista a la Señora Adriana Sgüerzo, Propietaria de empresa Pyme, dedicada a la actividad de Venta mayorista y minorista de productos de limpieza.

Lugar del encuentro: oficinas en la empresa.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

La Señora responde que sí, tienen información. Para tomar decisiones de compras, por ejemplo, en su empresa y rubro, los proveedores envían avisos o sugerencias de productos que están por cambiar de precios, y en estos casos siempre se chequea la información del stock, para decidir aceptar o no un pedido antes de los cambios. Aunque, en ocasiones de ofertas muy convenientes, no utiliza la regla de control del stock.

Otras informaciones que tienen, es en relación a ingresos y pagos, es decir se hace un control financiero constante.

Con relación a: qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones, se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldos en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

El valor del dólar no lo tiene en consideración, tampoco datos informales con amigos. Respecto a la política del país muy poco. Los informes que tiene más en cuenta es el presupuesto de próximos vencimientos, y los costos impositivos.

La información de compras, ventas, proveedores y clientes, considera que utiliza a todos por igual. En forma diaria. Los saldos en las cuentas bancarias, las controla, pero no es la base principal en sus decisiones.

Las ventas son en su gran mayoría en cuenta corriente. Esta información es muy importante porque gestiona a los clientes. Por ejemplo, favorece con descuentos a las compras por montos altos o por pago contado.

Si tiene atrasos, en sus clientes, utiliza la política del castigo. No les aplica un interés, pero les informa que en la próxima operación se le harán precios más caros.

Se pregunta: ¿los proveedores cómo los elige, y qué información usa para las decisiones?

Ella se maneja con las registraciones que hace en su sistema, y controla y concilia. Tiene un proveedor principal, está elegido como parte de la estrategia porque representa una marca específica y en la Ciudad, es la única que vende productos de limpieza de esa marca. Por lo tanto, es una relación cuidada. Ella registra todo, concilia constantemente con la información del Proveedor y ante cualquier diferencia se charla.

En cambio, en otros productos, por ejemplo, escobillones, recipientes de residuos, etc, busca alternativas de precios.

Se pregunta: ¿la información de las cuentas corrientes con los clientes, para la toma de decisiones tiene en cuenta sus datos, o datos provistos por el cliente?

Ella tiene en su sistema todo el detalle. Les envía los datos a sus clientes. Ellos, los clientes, confían mucho en su información y en su seriedad.

Su regla y estrategia es ser confiable, jamás se cambian las condiciones sin un aviso y aun así, casi nunca hace cambios. Su política es la seriedad como empresa.

Se le pregunta a la Señora AS ¿cuáles factores se han tenido en cuenta para decidir con qué Instituciones bancarias trabaja la empresa? Y ¿qué tipo de información contable usan para decidir?

Con respecto a los bancos tiene registros, un poquito informales -pero, las anotaciones de los cheques, en su cuaderno- le sirve. Hace control constante con los movimientos que observa en la cuenta por el sistema online. La información de los datos que provee el Banco, los mira todos los días, pero no tiene confianza total. Ella considera que pueden tener errores.

La elección de Bancos es por conocer a los empleados. Ellos solucionan los problemas. En un Banco que no conoce a nadie, no iría. Confía en la Institución por los empleados que tenga.

Se pregunta, cómo piensa que decidiría sí por ejemplo el Proveedor más importante, o el Banco le cambia las condiciones de las negociaciones y eso produce baja de rentabilidad, ¿Busca otras alternativas con otro Proveedor o con otro Banco para no afectar su rentabilidad?

El Proveedor principal, acepta todo. En otros casos busca alternativas y considera precios.

Se pregunta ¿cómo es el intercambio con el Contador y asesor externo?

Explica que ella remite la información para que el Estudio contable realice las declaraciones todos los meses. Mucho contacto telefónico.

Con relación a las charlas con Contador se pregunta ¿usted entiende bien el lenguaje en que le habla y le presenta los datos?

Sí entiende, y si no hace preguntas y repreguntas.

Otros comentarios importantes que surgen al momento de preguntar acerca de cómo toma las decisiones y preguntamos si considera que la información contable le da una ventaja competitiva:

La información es una parte de la estrategia competitiva, pero no es todo.

Para ella sus ventajas están en, claridad en los términos comerciales. Mantener la palabra.

Calidad del producto y servicio de explicaciones como se usa cada producto. Paciencia al cliente, usar un lenguaje acorde con cada cliente para darles un mensaje simple y que lo comprenda. Por ejemplo, a un señor consumidor final le explica que eche la cantidad de tres tapitas del desinfectante, en cambio en una empresa de servicios les informa tanto milímetros o litros se disuelven, etc.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E4

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 9 de Septiembre del 2021, la suscripta Contadora Aquistapace, entrevista al Señor Sendrós, dueño de Taller de rectificación de motores, caracterizado como pequeña y mediana empresa.

Lugar del encuentro: oficinas en la empresa.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

Las registraciones de los Libros Iva ventas y compras, las elabora el Contador en su Estudio. Ellos tienen un Programa para registrar las facturas de compras, los materiales y los pedidos de rectificaciones le cargan los componentes de repuestos. No tienen un detalle del stock al día. Es decir, no tiene inventario permanente.

Pero, él, E4, quisiera tener más información. Por ejemplo, él no sabe cuántos asientos de válvulas hizo en este mes, ni cuánto en el anterior. No encuentra el programador que le haga algo a medida, como desea. También quisiera tener en la información de las compras, lo que pagó, y al lado una columna con los precios de reposición, porque de esa manera, puede hacer bien los cálculos. Ellos lo hacen, pero no es automático. Tiene que estar revisando las listas de precios y lleva tiempo.

Estaría dispuesto a invertir en otro programa que le diera mejores servicios, porque sabe que toda mejora en la organización mejora la calidad y también las ganancias.

Con relación a: qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones, se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldos en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Sin ninguna duda el presupuesto de próximos vencimientos, y costos impositivos. Trabaja con una planilla del presupuesto mensual que le pasan del Estudio Contable, con todos los detalles de los pagos. También hace un flujo de fondos mensual.

El dólar el sí tiene en cuenta. Porque las herramientas son todas a valor del dólar. Tiene cinco máquinas que son americanas. Cualquier bien de uso que quiera comprar va a ser a valor dólar. También si quiere ahorrar para luego hacer inversión.

Ellos hacen controles con los Proveedores, con los clientes cuando están debiendo.

Con el Banco viene desde hace muchos años. Confía en la información del Banco. Ellos incluso jugaban a la pelota y hasta asados compartían con gerente y empleados.

Con sus propios empleados mantiene buena relación. A él, E4, le costaría mucho tener que echar algún empleado.

Se pregunta, cómo piensa que decidiría sí por ejemplo el Proveedor más importante, o el Banco le cambia las condiciones de las negociaciones y eso produce baja de rentabilidad, ¿Busca otras alternativas con otro Proveedor o con otro Banco para no afectar su rentabilidad?

Hay diferentes proveedores. Desde hace 4 años se hizo socio de una Cooperativa de Rectificadores del país, con sede en Córdoba. Tuvo que pagar un capital inicial, como socio. Es mucho más barato los precios, porque son ellos mismos los rectificadores que compran en gran volumen y entonces tienen costos más bajos. Además, la Cooperativa no le interesa tener ganancias. Solamente busca cubrir los costos fijos.

Con la distancia no hay problemas, él hace los pedidos y la entrega es rápida. Él tenía miedo que fuera con muchas demoras las entregas, por eso demoró en la decisión de hacerse socio. Porque la Cooperativa está desde hace 40 años.

Él no tiene capital para tener un stock enorme, como se precisa. En la elección de los otros Proveedores tiene en cuenta más o menos una buena calidad y el precio. Él compara precios con calidad y decide.

Se pregunta ¿cómo es el intercambio con el Contador y asesor externo?

Piensa que lo entiende bien al Contador, por ejemplo, el Iva lo van conversando antes de cerrar el mes. Lo hacen bastante balanceado, pero lo que le duele mucho es pagar Ingresos Brutos.

Con relación a las charlas con Contador se pregunta ¿usted entiende bien el lenguaje en que le habla y le presenta los datos?

Considera que sí, entiende. Entiende bien también las planillas de presupuestos, los flujos de fondos, y si algo no le entiende vuelve a preguntar. Y también entiende la diferencia entre el costo de los que pagó y el costo de reposición, porque si no carga el repuesto, cuando hace los trabajos, a precio de reposición pierde plata.

Otros comentarios, surgen al momento de preguntar acerca de: ¿cómo toma las decisiones relacionadas con la basura y tratamientos de deshechos?

Ellos pagan a la Municipalidad, entregan la basura grande en el campo municipal al lado del campo del Abasto que es el basural. Se pago por kilo. Los aceites que se tienen para tirar, esos los retira la Municipalidad en el domicilio del taller. Pero, no es significativo para él, porque usa poco los aceites.

Preguntamos si considera que la información contable le da una ventaja competitiva:

La ventaja competitiva es, comprar más barato. La información le sirve para ver los precios que ya pagó, y como le resultó.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E5

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 11 de Septiembre 2021, la suscripta Contadora Aquistapace, entrevista al Señor Julio Salvo, Directivo y Gerente en empresa Pyme, dedicada a la actividad de Distribución mayorista de productos avícolas en Entre Ríos y Corrientes, con sede en la Ciudad de Colón.

Lugar del encuentro: Entrevista por videollamada, gentilmente aceptada por el Señor J. Salvo quien hizo las respuestas desde su domicilio particular en Departamento Colón, Entre Ríos.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

La primera respuesta es SÍ, pero..... los datos contables que surgen del sistema, facturación de ventas, listado de cuentas corrientes con los clientes, todo el detalle de compras, información de unidades físicas por productos, no son lo más importante en mi mente, cuando tomo decisiones. Se miran siempre los datos contables, por esos los datos contables tienen que estar ahí, pero las decisiones, expresa E5, las siento más en lo intuitivo.

En esta parte de las expresiones se pregunta al entrevistado E5 ¿a qué se refiere con que las decisiones las toma con intuición?

Un caso importante como ejemplo, un cliente con morosidad de un valor económico significativo, y las decisiones de como recuperar y poder cobrar, no eran sencillas.

Se trata de un cliente de Corrientes, a fin del 2019 nos enganchó con \$ 600 mil en cheques que vinieron rebotados. Fue bastante confuso el tema, con mis empleados, intento explicar. Porque la consigna que los empleados tienen, es que se hace la venta a crédito. En la semana siguiente el camión llega con mercadería de nuevo pedido, pero primero se cobra el pedido anterior y después se baja nuevamente mercadería.

Este señor se hizo muy amigote con mis empleados, organizaba asados en la noche que los muchachos están en Corrientes y, duermen en hotel para el otro día regresar. Entonces, justo ese fin de años del 2019, se fue haciendo amigo y cuando tenían que dejar de bajar pollo, porque el cliente de esta empresa no tenía ni plata ni cheque, los muchachos confiaron, rompieron la regla, y le bajaron dos veces, y ahí cuando llega el camión en la tercera semana, pagó con cheques a más de un mes de plazo. Para cuando vinieron los cheques rebotados, debía demasiado.

Se iniciaron acciones judiciales y todo el proceso con abogados, durante 2020. Pero, con pocas esperanzas de cobro por esa vía. La justicia es muy lenta. Entonces, yo decidí, probar no cuesta nada, me voy a comunicar en forma personal.

Lo empecé a llamar, le dije que perdíamos los dos, que quería seguir vendiendo porque entendía que hubiese tenido una racha mala. Que le hacía un plan de pagos y lo pensara. En un viaje siguiente a Corrientes, además de ir los empleados a hacer las entregas en todos los otros clientes, también envié a mi hijo con la consigna de negociar personalmente con el cliente moroso.

Y bueno, en resumen, va pagando, con precio actualizado todos los cajones de pollo que debía y se le sigue vendiendo. Porque mi intuición me decía que le convenía arreglar y así también puede seguir teniendo pollos de buena marca en su negocio al público.

Siguiendo el desenlace de los temas, se pregunta ¿qué implicancias tuvo ese hecho en la relación con los empleados de su propia empresa?

Yo tengo mucha charla, siempre intento hacerles ver las cosas desde los distintos puntos de vista. Tenemos que ganar todos, si ellos no respetan las reglas y hay consecuencias perdemos todos. A mi me respetan, soy bastante coherente, les muestro con el ejemplo.

Justamente este año 2021 tuve problema grande con dos de mis empleados, porque al regresar en uno de los viajes, les faltó plata (importante el faltante).

Entonces pregunto ¿cómo se resolvió el tema?

El procedimiento es que cada camión lleva un equipo de dos personas, ambos son choferes, ambos son vendedores y cobradores. La rendición es del equipo. En esta situación del faltante, las responsabilidades resultan compartidas. Varias instancias fueron transcurriendo dentro de la empresa, búsqueda de un posible error, control de todos los movimientos, etc. La situación estaba muy clara, que se trataba de un robo de los empleados.

Yo los hablo, intento ser persuasivo, pero las cosas estaban turbias. Hice preparar todas las liquidaciones al contador de los despidos y se planifica para el otro día una reunión con ellos en privado. Tenía dos alternativas, la primera hablando bien, en esa reunión privada y con respeto, expresarles que estaba disgustado, muy dolorido por el abuso hacia mi persona, hacia la empresa, hacia los otros compañeros y bueno, que

reconozcan el hecho, que pidan disculpa delante de todos en la empresa. Y si no, que renuncien, pero claro ya tenía listo la liquidación por si no aceptaban.

Por suerte todo salió bien. Uno aceptó enseguida y el otro se hizo más el enojado y ofendido, pero al día siguiente llegó a la empresa muy temprano a decir que lo había pensado e iba a aceptar las culpas y que iba a devolver su parte.

Con relación a: ¿qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones? Se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldos en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Comenta E5, que él, presta atención a los datos en números grandes. No hace la gestión, pero está atento a todo. El manejo financiero lo tiene delegado en un empleado muy formado y ya sabe que se paga la mercadería primero, los costos laborales, las retenciones. Los otros impuestos y los gastos de mantenimiento, etc. tienen otro nivel de prioridad. Pero en general, tiene buena venta y el no vende pollo barato.

La empresa productora, que él distribuye en forma exclusiva no es barata, pero vende servicio y atención. Nunca, nunca falta, no hay problemas de horarios. En feriados, si surgen pedidos imprevistos en la ciudad, se atienden. Sí él, en forma personal, está en su casa en reunión de amigos y de la empresa le avisan, hay un pedido de tal supermercado, pero no tenemos a nadie en la base para mandar. Él, E5, directivo de la empresa, sale con su camioneta y hace la tarea de un repartidor, y observa.

Siempre observa todo. Después seguramente reorganiza mejor los repartos. No precisa la información de cuánto gana en esa venta, porque él sabe que al cliente tiene que

atenderlo. Él sabe cuál es el margen que tiene cada producto, así en grande, por ejemplo, si es cajón de pollo entero o es de pata muslo, etc.

Presta atención al dólar. Compara, por ejemplo, como fue en otros gobiernos anteriores del partido político actual y entonces sabe que el gobierno actual va a hacer lo mismo, al dólar lo va a aguantar.

Mira qué hacen los amigos, en donde invierten.

Se le pregunta al Señor J. Salvo con relación a Proveedores, especialmente con quien sea el proveedor principal, ¿cuáles motivos lo llevaron a la elección?

Es una distribución exclusiva, ellos me eligieron a mí. Estoy profundamente agradecido. Acepto siempre las condiciones. Hay épocas que permiten que se gane más, hay otras épocas que son más críticas.

Preguntamos ¿cómo elige los Proveedores para los bienes de uso, los camiones?

Explica que elige marca de camión en las opciones de medio peso, tipo balancín. Mira el costo de los servicios, gastos por visita a talleres, y la experiencia. La información contable que utiliza para esto es costos proyectados, teniendo en cuenta la experiencia en mantenimiento en los diferentes tipos de camiones. Tiene más de 40 años en el rubro. Ahora ya hace años que no se sube a un camión, pero lo hizo durante mucho tiempo; en definitiva: costo de los servicios y mantenimiento van de la mano con el tipo de camión.

Ahora, para cambiar los camiones y comprar nuevos, tiene la intuición.

Se pregunta a E5, ¿cómo es la intuición para comprar camiones nuevos?

Mantener los camiones en buen estado es importante. La percepción del buen momento es intuitiva, pero siempre mira la coyuntura económica del país. Además, él, E5, sabe que tener camiones nuevos implica tener menores costos de mantenimiento y entonces ese flujo de fondos que iba al mecánico, puede pagar en parte la cuota.

Los camiones nuevos, brindan más seguridad, es mejor marketing con los clientes.

Me interesa todas las posibles fuentes de financiación para hacer reposición de unidades. Por ejemplo, comencé a ser cliente del Banco Santander, aunque yo no precisaba un Banco, pero ofrecían que iban a otorgar financiación para camiones.

Justamente ese tema se deseaba preguntar sobre el Banco que usted Señor entrevistado trabaja: ¿Cuál es la motivación que tiene para la elección?

Fundamentalmente por los créditos y beneficios que la Institución bancaria me otorgue.

Si soy amigo del gerente también. Para mí, yo vendo servicio más que pollo, porque pollos hay muchos y el banco me tiene que dar servicio. Un gerente amigo, seguro que dan mejor servicio todos en ese Banco.

¿Qué otros temas, le parece qué son importantes en la toma de decisiones?

La información contable tiene que estar. Por ejemplo, a veces me hacen informes gráficos de las ventas por semanas. Entonces vamos haciendo seguimiento, pero hay que ser flexibles, cada cliente tiene su propia particularidad. Observar y ser flexible son mis reglas y la información, está ahí para consultar.

En realidad, soy consciente que estamos recién saliendo de la pandemia y el país está muy en crisis, pero a mí, por suerte las ventas están en un buen momento. Yo no sé cuál es la razón, pero a mi empresa le va bien. Otra cosa que le digo a mi empleado que realiza la parte administrativo y financiera es que sea ordenado. Las prioridades de pago, cuando hay poca plata, es fundamental.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E6

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 11 de Septiembre 2021, la suscripta Contadora Aquistapace entrevista al Señor Ariel Jacquet, Directivo y Gerente en empresa Pyme, dedicada a la actividad de Farmacia en la Ciudad de Colón (dos farmacias en la misma ciudad, con diferente ubicación geográfica cada una), quien es también Contador Público.

Lugar del encuentro: Entrevista por videollamada, gentilmente aceptada por el Señor AJ quien hizo las respuestas desde su domicilio particular.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2).

La primera respuesta es SÍ, él tiene información sobre las cuentas corrientes de los clientes, las ventas de todos los días. Se hacen cajas, todos los días. En el lugar de la farmacia hacen sus empleados/ empleadas planillas de rendición y fotos del resumen del posnet. Él, en forma personal, hace el control de caja y determinación de saldos y movimientos del día. El proceso en la Farmacia, de esta planilla de rendición, es manual.

Tiene control de pagos y vencimientos en la computadora. Controla también caja chica para gastos que usan en las farmacias. Tiene todos esos datos en la computadora. Pero, además, como recordatorio y le resulta importante, tiene una hoja del almanaque, en tamaño Oficio, con los casilleros de cada día, en los que anota, en forma manual, recordatorios.

Las compras las deciden las empleadas. Ellas saben que la regla es: nunca él dice que no compren. Confía mucho en el criterio, la persona que está en esa función es eficiente. Solamente interviene en las compras de productos estacionales en perfumería, por ejemplo, bronceadores y protectores solares. Para estos productos está atento, por

ejemplo a los pronósticos climáticos anticipados con varios meses, porque, si el verano se anuncia que va ser muy lluvioso y el río crecido, sabe que el stock de estos productos tiene que ser lo justo. Sucede que las compras a proveedores tienen que hacerse con anticipación, en septiembre, ya se hacen para el verano. Él trata de estar preparado

También está muy atento a otros informes del contexto. Su público aumenta muchísimo en verano cuando la temporada turística es buena para Colón y también por las visitas en forma diaria de uruguayos que cruzan el puente para hacer compras. La pandemia fue única en la historia y se cortó el flujo con el país vecinal. Bajaron sus ventas en un 30%. Aumentó ventas en medicamentos en la Ciudad, pero, bajó la rentabilidad mucho. Porque, toda la perfumería más cara y más rentable, la llevan los uruguayos.

Con relación a: ¿qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones? Se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldo en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Por supuesto que tiene en cuenta los próximos vencimientos y los costos impositivos, pero también atiende mucho la cotización dólar y peso uruguayo. Uno influye al otro. La información de ventas la va viendo día por día. Él no hace control contable del stock. Lleva mucho tiempo, él en perfumería busca trabajar con mucho stock, todo a la vista del cliente y que sea atendido rápido. La regla es que el cliente se tiene que ir contento, y las empleadas no tienen que perder tiempo cuando lo atienden.

Para la venta de medicamentos, trabaja con obras sociales. Algunas no dejan nada de ganancias, pero se capta el cliente. Su forma de trabajo es con mucho stock. Tiene algunas pérdidas por vencimientos. Las droguerías reciben los remedios vencidos, que ellos pueden devolver, pero por un bajo precio. Él sabe que en algunas cosas pierde y

no le interesa. Nada dice que no. Sus empleados no entienden que a veces hay que perder algo, para ganar después. Con relación al farmacéutico, es un empleado también, y él respeta el criterio profesional.

Se le pregunta al Señor AJ con relación a Proveedores, especialmente con quien sea el proveedor principal, ¿cuáles motivos lo llevaron a la elección?

La elección tiene que ver con varios aspectos: descuentos, en el rubro farmacia y perfumería se utilizan mucho los descuentos. Los plazos que le son otorgados y la rapidez con que llega la mercadería. Ese punto es crucial. En Colón no hay droguería. Por ejemplo, si él pide a una droguería de Santa Fe, generalmente llega al otro día. Entonces, la Droguería de la ciudad a cincuenta km es fundamental.

Igualmente, está tratando con la Droguería de Santa Fe para obtener mejores condiciones en los plazos de pago y descuentos, para poder hacerle compras, algunas. Su droguería principal no la dejaría.

Preguntamos si, ¿la Droguería que es elegida como su Proveedor principal, cambia las reglas, la dejaría?

No. Él conversaría, es consciente que un negocio siempre tiene que ser negocio para las dos partes. La equidad es fundamental. También es consciente que su forma de comprar, lo convierte en un cliente de la droguería importante, pero no hace abusos de esa situación. Hay que permitir que sea negocio para las dos partes.

Preguntamos ¿qué tiene de particularidad la forma de comprar?

Explica que están unidos comercialmente en las compras, tres empresarios dueños de farmacias que no son empresas vinculadas como grupo económico, pero, tienen lazos familiares entre ellos y hacen las compras como grupo. Eso les da fuerza en la negociación.

Los controles de las operaciones se realizan a partir de información contable elaborada en su farmacia, se concilian diferencias.

Se pregunta sobre el Banco que él trabaja. ¿Cuál es la motivación que tiene para la elección?

Fundamentalmente por los créditos y beneficios que la Institución bancaria le otorgue. También influye una relación estrecha con los gerentes. En sus primeros años de Contador ejercía la profesión y hacía docencia y ya desde aquella época conoció a quienes son gerentes hoy, 2021, en los Bancos que trabaja. Existen Instituciones Bancarias en la ciudad que son de primer nivel nacional, pero no conoce a nadie de su personal, no le interesan.

Otra pregunta: ¿En los momentos de necesidades financieras de urgencia qué información contable tiene en cuenta?

En necesidades de urgencia, usar descubierto bancario nunca. No necesita datos contables porque sabe que es muy caro. En las crisis el pago a los empleados es prioritario. En algunas pocas situaciones, el costo de las contribuciones no se pudo afrontar y se dejó de pagar, porque también los vencimientos impositivos son prioritarios

¿Qué otros temas, le parece que son importantes en la toma de decisiones?

Entender las relaciones hace a las mejoras en la organización. No decir que NO. Ser flexible. Por ejemplo, lo llama un domingo algún conocido y le dice que necesitan x medicamento. No tiene problemas, ir a hasta la farmacia, mirar si lo tiene y facilitarlo. En esas circunstancias, no le interesa el rendimiento económico por ese medicamento, pero suma a su organización y a su persona. Él no tiene problemas en atender un cliente que necesita, y tampoco tiene problemas de atender a quien no es cliente. Al contrario, en estos casos lo hace contento, porque sabe que es un buen puntaje para que esa persona lo visite nuevamente y se haga cliente.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E7

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordía, día sábado 11 de Septiembre 2021, la suscripta Contadora Mónica Aquistapace, entrevista al Señor Sebastián Mantel, Gerente en empresa Pyme ubicada en Provincia de Buenos Aires, dedicada a la actividad de Industria manufacturera de productos acrílicos.

Lugar del encuentro: entrevista realizada por video llamada al domicilio personal del Gerente, quien brindó su tiempo en día de descanso.

El encuentro comienza con una descripción inicial que el Señor SM, en forma voluntaria, y con mucha claridad, describe características de la empresa:

Ellos son proveedores de industrias de primer nivel, por ejemplo, hacen las bandejas de alfajores en la mayoría de las empresas que fabrican alfajores en el país. Sus clientes no son improvisados. Ellos les proveen a cada uno un diseño personalizado, trabajan a pedido, y tienen las matrices personalizadas para cada uno de sus clientes. Es consciente que son un insumo esencial en los clientes y son confiables, brindan seguridad, porque su producto es parte del proceso productivo de grandes empresas. La estrategia es “procesos orientados al cliente”.

Tienen un único y gran proveedor de la materia prima esencial, que además es monopolístico en nuestro país. Por lo tanto, son una pyme que funcionan como jamón en un sándwich.

En esta etapa de la conversación, se le realiza al Señor Gerente las preguntas 1 y 2 señaladas al inicio. Antes de la respuesta explícita continúan algunas otras explicaciones:

El reconoce que el dinero tiene un costo e intenta si paga contado al proveedor, conseguir descuentos. Con la información contable lo que más le afecta, es que siempre tiene un espacio de espera, es decir no es inmediata. Al día 10 de cada mes, él tiene datos de ventas, precios, listado de ventas y compras, estructuras de costos.

Pero, necesita datos cada día, por eso ya los sabe antes, por ejemplo, cuáles son sus costos fijos, no en detalle, pero sí una aproximación. Uno de los costos fijos significativos y que tiene que esperar al listado del Estudio contable, es la liquidación de remuneraciones y leyes de los empleados. Los costos variables asociados a la producción, más o menos sabe, cuánto es el margen. Todo en algún punto se nutre de la información contable. Aunque en números grandes, sabe que 40% es mano de obra, 40% materiales y un 20% son otros costos fijos que no representan demasiado.

La mano de obra está siempre prejuugada, antes que llegue el listado del Contador, en números grandes ya tiene idea del valor.

Preguntado a cuáles costos fijos se refiere en ese 20% responde:

Por ejemplo, celulares, gastos administrativos, almuerzos, etc. Los costos impositivos se los brinda el Contador, externo. Son muy importantes pagar en tiempo.

Respecto a la necesidad de financiación urgente, se le pregunta si elige no pagar AFIP.

No quiere deber nada a AFIP. Prefiere endeudarse con el Banco.

Se le pregunta acerca de diferentes informaciones, algunas contables y otras extracontables, cuáles tiene más en cuenta a la hora de tomar decisiones:

Los costos de producción están en primer lugar, también los costos impositivos. El valor del dólar también lo tiene en cuenta porque influye. Él a sus clientes les hace cotización de los pedidos a 30 días y en momentos de alta incertidumbre pasa los precios en dólar.

También afecta en sus costos de materia prima. En cambio, las políticas del país no le resultan importante al momento de tomar las decisiones.

Con relación a la información contable con Proveedores, se pregunta acerca de la información contable que utiliza, si es propia o del proveedor.

El Proveedor único, al momento de ingresar la mercadería hay remitos electrónicos, se conforman y se elabora la propia información. Realiza control y conciliaciones.

Se pregunta cómo es la información sobre las ventas a crédito y qué decisiones realizan:

No hay política de descuento. Puede en algún caso, si recibe pago contado, hacer descuento, personalizado. Ellos venden a industria, y la industria no paga contado. A los clientes al momento de vender, siempre es en cuentas corrientes.

La asignación de crédito, no conlleva decisiones de mucho análisis. Son clientes de toda la vida. Tiene confianza. Además, la venta está muy atomizada, por lo tanto, ningún cliente ocupa una posición significativa en la venta total.

Cómo realiza sus controles, por ejemplo, y cómo toma decisiones de cobranzas:

La facturación es toda electrónica. En los clientes, por ejemplo, tiene clave de ingreso y en esa base se sube la factura electrónica y luego se revisa la aprobación, y la emisión del pago. Sí, él gestiona el cobro cuando hay demoras en recibir los cheques.

Cuál es la fuente de financiación rápida y qué costos él sabe que influyen.

La financiación rápida es vender los cheques diferidos de los clientes. Valora mucho los beneficios como pyme: pagar el iva a 90 días, y poder usar impuestos a débitos y créditos como pagos a cuenta en ganancias y en los anticipos. Para su empresa es un enorme crédito fiscal ese impuesto.

Se le pregunta sus elecciones hacia el Banco, y la información contable que utiliza para las decisiones.

La elección de Bancos está apoyada desde el buen servicio, ágil en la operatoria. Usa todos los servicios online y desde celular. Valora mucho ese aspecto, es recuperar horas de tiempo.

Entonces insisto, qué ese servicio de banca online lo tienen todos los Bancos, ¿Qué lo diferencia al Banco que en su empresa elige?

Él usa todas, todas absolutamente, las posibilidades online, y es incluso llamado desde el Banco para consultarlo que está funcionando bien o mal, y qué sugerencias tiene. No todos los Bancos tienen la misma fluidez para estos servicios.

En etapas de alta incertidumbre, cómo fue por ejemplo la pandemia, la información contable, ¿fue utilizada?

La prioridad la tiene muy clara, es pagar los sueldos, y luego la materia prima. La contabilidad le sirve para tener el número fino. En estos casos, por excepción, pide plan de pagos en AFIP. Usar todas las alternativas posibles es la regla. La otra regla: preservar el capital de trabajo.

Como última pregunta se le pide comente cómo toma de decisión en mejoras de las maquinarias y capital fijo.

Primero la necesidad, y segundo la oportunidad. Por ejemplo, para completar espacio en el contenedor, en una compra en el exterior, se adjuntó una maquinaria, y de esta manera el costo fijo del flete fue aprovechado.

Finalmente, y como valor agregado, resume:

Por ejemplo, el lunes llega a la empresa y mira en la computadora, Bancos, vencimientos del día de cheques y de proveedores, cuentas a cobrar, etc. La información está ahí.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E8

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 20 de Septiembre de 2021, la suscripta Contadora Mónica Aquistapace, entrevista al Señor Oscar Stelmaszezuk, Gerente en empresa Pyme ubicada en Provincia de Buenos Aires, dedicada a la actividad de fabricación de bolsas plásticas. Posee el título de Contador Público y su actividad es únicamente en la empresa.

Lugar del encuentro: entrevista realizada por video llamada al domicilio personal del Gerente, quien brindó su tiempo en horarios posteriores a su jornada de trabajo.

El encuentro comienza con la respuesta a la primera pregunta, enunciada como número 1. El señor OS, con mucha claridad describe características de la información en su empresa.

Tienen mucha información, aunque no se procesa a diario. En algunos casos se procesa con 60 días o algo más de tiempo posterior. La información cubre dos grandes segmentos, uno es la parte operativa, que se generan decisiones en base a información y otro segmento, es la parte directiva o gerencial. En la parte operativa las decisiones son más periódicas.

Le pregunto, ¿este tipo de decisiones serían más operativas que gerenciales?

Por ejemplo, una máquina está produciendo 10 unidades y debería producir 15, entonces él sabe ese dato porque tiene información de producción constante y se controla. Si sucede esta situación, las causas pueden ser más de una. Una de las causas es que esté con un problema técnico y se deba revisar la máquina. Puede haber un problema

humano, el encargado de mantenimiento no ha realizado las acciones en tiempo o en forma adecuada. También podría requerir un mantenimiento mayor, más costoso y ahí es totalmente gerencial.

Pregunto al Señor gerente si ¿se refiere a hacer una mejora en la máquina?

No necesariamente. No es usual. Pero sí hay clases de mantenimientos que no son los habituales, porque son más costosos y se tienen que coordinar; es devolver a la máquina su capacidad en el estado original de producción. Estas decisiones se tienen que tomar en el sentido gerencial, no solo por el financiamiento, sino porque implican consecuencias para el ordenamiento de la producción mientras se repara la máquina, e influye en todo el sistema de la empresa.

También requiere una decisión de tipo gerencial cuestiones con las impresoras de fábrica para las gráficas o etiquetas impresas en sus productos. Por ejemplo, tiene tres tinteros con tres colores cada impresora y para imprimir con otros colores se requiere, limpieza de tinteros, cambiar de colores, tiempo de mano de obra y todo eso requiere la decisión gerencial de cómo organizar la producción, según los pedidos para optimizar los trabajos, con los colores que ya están puestos en las impresoras y con las entregas a clientes, y por lo tanto los ingresos. Todo este aspecto implica decisiones cada vez que se hacen los cambios de colores. Con respecto a la información, hay informes de producción, sobre las cantidades de impresiones y cuando baja el promedio de impresiones, es una señal que, como gerente tiene que tomar decisiones. Entonces, existen decisiones de correcciones todos los días, en todos los niveles y eso es gracias a la información.

Los informes gerenciales más específicos que en la empresa tienen, es un balance mensual, más que balance, información gerencial mensual con los movimientos del mes. Por ejemplo, ellos hacen un corte de inventarios todos los meses. Se controla constantemente conciliando inventario real con el contable. También hacen cuadros patrimoniales comparativos, en unidades monetarias y en unidades físicas.

Comento que en contabilidad académica, se identifica el concepto de capital físico y de capital financiero. ¿Sería a ese aspecto qué se refiere?

Asintió y expresó que ellos lo tienen muy claro para las decisiones. Porque también toman medidas inmediatas para corrección de tendencias. A veces, pueden haber quedado atrasados un poquito con los precios, entonces hacen correcciones. Ahora, septiembre 2021 y ya hace unos meses, está el mercado deprimido. No se puede subir los precios. Es increíble, porque hace cinco meses, en abril estaban trabajando al máximo de su capacidad operativa y un poquito más, con horarios extras, etc. En este momento se deprimió totalmente. La intuición que él tiene es muy clara, el mercado necesita precios más baratos. Por eso suprimieron horas extras, están en un 50% de su capacidad. Para estos casos no hay cálculos ni información posible que le sirva.

Surge esta pregunta ¿hacen en estos casos una baja de precios?

Si, se puede hacer, pero siempre se busca cubrir los costos fijos.

En esa etapa de la conversación le pido al Señor OS me explique ¿a qué se refiere con el término de la intuición que tiene del mercado quiere que bajen los precios?

Era una situación previsible, porque en el país estamos con un alto nivel de pobreza. Por ejemplo, el convenio para un empleado en su empresa tiene un sueldo de sesenta mil pesos, menos los descuentos le quedan en la mano cuarenta y ocho mil. Y esa persona tiene que gastar en movilidad para llegar a trabajar, pagar luz, celular, comer él y su familia. Es un privilegiado por tener trabajo, pero no le alcanza.

Otra cuestión, entre sus clientes hay grandes empresas, incluido grandes Bancos. En estas crisis, suspenden compras, consumen sus inventarios. Ellos, para enfrentar usan toda la sensibilidad posible a su alcance, primero suspenden horas extras, podrían llegar a bajar la jornada. Tienen otras herramientas como adelantar vacaciones. Resisten, resisten todo el grupo humano en conjunto. Hay consciencia de su rol social, y no piensan en despidos. Porque sabe que los más perjudicados es la gente operativa que difícilmente tengan otras opciones como medio de vida.

Se le pregunta acerca de diferentes informaciones, algunas contables y otras extracontables, ¿cuáles tiene más en cuenta a la hora de tomar decisiones?

Los presupuestos de próximos vencimientos los tiene tabulado en planillas excel. El valor del dólar también lo tiene en cuenta y la política del país también. Ellos tienen materias primas con costos que varían según el dólar y también pueden tener insumos importados. Acerca de la información de costos impositivos, lo más significativo es pagar el impuesto a las ganancias. Usan el impuesto a los débitos y créditos, para anticipos, pero igualmente tienen una salida financiera importante. Con relación a los vencimientos impositivos mensuales, las leyes sociales les influye, pero no es tan significativo. Él, como gerente busca estrategias para poder sobrellevar el impuesto a las ganancias, pero es difícil.

Le preguntamos sí se refiere por ejemplo ¿utiliza una planificación de inversiones en bienes de uso?

La respuesta es negativa, porque solo permiten deducción en varios años por medio de las amortizaciones. Comprende que, es a través de los costos directos lo mejor para lograr una reducción, como son los mantenimientos de las máquinas.

Con relación a la información contable con Proveedores, se pregunta acerca de ¿qué la información contable utiliza, si es propia o del proveedor?

Tienen sistema cerrado con los proveedores. En su rubro, ellos tienen que hacer prepago, es decir anticipos, es financieramente mucho más que contado. Lo que les afecta es la falta de políticas claras en el país. El Proveedor los cuida a ellos, y ellos cuidan mucho a sus clientes. Aunque, muchas empresas que son sus clientes, han puesto en funciones de compra a gente joven, y con estas medidas suprimen el factor emocional de los dueños. Porque son relaciones que se mantienen durante años y, existe factor emocional. Ellos con sus proveedores tienen ese afecto y reglas de aceptarse, aunque obviamente el costo influye. En sus clientes, ven mucha esta situación de funcionarios de compra jóvenes, que suprimen el factor emocional.

Se le pregunta sus elecciones hacia el Banco, y la información contable que utiliza para las decisiones.

Ellos prestan mucha atención a los costos. Antes el 100% de los cobros a los clientes eran con cheques, ahora ha cambiado tienen mucha transferencia y cheque. Estos últimos tiempos fue así. La elección de Bancos entonces también se apoya en el servicio.

Entonces, pregunto si ¿un cambio en las condiciones, motivarían que cambie en la Institución bancaria que ellos trabajan?

La respuesta es: considera muy difícil que suceda. Es un gran lío cambiar de Banco. Tendría que sufrir un perjuicio económico de importancia para tomar esa decisión. Porque todos sus clientes ya tienen CBU, para las transferencias, todos los débitos directos para pagar servicios están con el Banco.

Relaciones con el personal del Banco no es el factor más decisivo, es justamente toda la complicación que implica un cambio.

En las relaciones con el Contador externo a la empresa, se pregunta ¿comprende el lenguaje y los términos en que le da informaciones contables?

Obviamente que sí. Además, ellos en la empresa tienen un programa informático, que era general y fue adaptado a su medida. Él, para cálculos se maneja también con algunas reglitas contables, por ejemplo, el cálculo de existencias inicial más compras menos existencia final para el costo, el control de caja y bancos, etc.

Una última pregunta se refiere: ¿tiene conocimiento de su impacto ambiental y la información sobre cuestiones ambientales?

Sí, totalmente. Tienen control de residuos. Cumplen con normativas y pagan muchas tasas y se les otorgó categoría 2 en el Ente regulador que hace los controles.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Entrevista a Empresario Gerente o Directivo de una Pyme: E9

Objetivos: Recopilar datos que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación del Entrevistador: Los datos que se obtengan en esta entrevista, serán transcritos, y se le entregará una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

Preguntas iniciales disparadoras:

- 1) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 2) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

En Concordia, día sábado 20 de Septiembre 2021, la suscripta Contadora Aquistapace, entrevista al Señor Juan Bidal, Socio Gerente de empresa Pyme, dedicada a la actividad de Servicios de Emergencias Médicas.

Lugar del encuentro: Video llamada al entrevistado en oficinas de la empresa en la Ciudad de Colón, Entre Ríos, y la entrevistadora desde el domicilio personal en Concordia, Entre Ríos.

El encuentro comienza con las preguntas iniciales, enumeradas como 1) y 2). El entrevistado inicia su charla con una actitud de transmitir la información con una mirada subjetiva desde su función y el contexto.

Inicio mis actividades como gerente en marzo 2020. La situación estaba crítica en todo sentido en la empresa. Las ambulancias muy deterioradas, sin mantenimiento. Seguros impagos, algunos empleados con doble seguro. La telefonista era también administrativa, hacía compras y hacía pagos.

Las contadoras externas, hasta ese momento, brindaban asesoramiento para resolver en muchos temas, excepto lo técnico de medicina y enfermería. Entonces, comienzo con una reunión con las contables, y mis preguntas ¿qué estamos pagando? ¿Dónde estamos poniendo plata?

Tomo conciencia de la situación, y para eso del al 15 de cada mes recibo resumen de ingresos: a) cuotas de afiliados, b) convenios de áreas protegidas, entre ellos: municipalidad, ruta 14, empleados de Osde. Los ingresos principales, entran en el banco. No había regularidad en los cobros, algunos hasta con un año de atraso.

Los gastos mayores de la Emergencia son en personal, médicos, enfermeros, administrativos, y luego en combustibles, lubricantes y mantenimiento de móviles.

Comienzo a trabajar con las contadoras solicitando lo que quiero y cómo quiero la información. Discriminar los insumos, listado de proveedores, discriminación de cuentas a cobrar con antigüedad de los saldos. Con los proveedores, empiezo a tener mucho contacto, busco proveedores con venta mayorista y comienzo a hacer stock de todos los insumos y descartables, como los guantes, gasas, entre otros, es decir stock de material no perecedero. Para que se entienda, la diferencia de precios entre droguerías y farmacias es notable. Se deja de comprar en las farmacias. También decido contactarme con gerente de otras instituciones, para ver qué hacen.

En resumen, logro equilibrar los números gracias a la información contable que se recibe del Estudio de las Contadoras. La toma de decisiones, en función de la información contable, es constante. Pido proyecciones, y por ejemplo establecer estrategias para bajar el impuesto a las ganancias. También con la información actual y proyectada de ingresos, se toman decisiones de comprar motos nuevas para los cobradores.

¿Qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones?, se le presenta un listado de opciones que incluyen:

- a) Valor del dólar.
- b) Presupuesto de vencimientos próximos.
- c) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- d) Información de compras y ventas.
- e) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- f) Saldo en los Bancos.
- g) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

Bueno, un poco de ese tema ya expliqué. La información del mes anterior de ingresos y gastos en detalles, llega el día 15, pero antes los presupuestos de costos impositivos y laborales. El dólar no se tiene en cuenta.

Se pregunta: ¿los proveedores cómo los elige, y qué información usa para las decisiones?

Inicialmente pide lista de proveedores qué tenían. Consulta con otras instituciones qué proveedores son los más significativos. Decido 3 proveedores principales y dos alternativos, en función de tres indicadores: precios, financiación y seriedad en la información.

Con los proveedores las reglas son: se compra contado y se usan todos los descuentos. No es lo mismo comprar 10 productos que comprar 100. Por eso también comienzo a hacer stock.

Se pregunta: ¿acostumbra a manejarse con reglas previas?

Con los empleados utilizo la regla de felicitar en público, retar en privado. Busco satisfacción en los empleados.

El personal, muchos estaban con contratos. Algunos tenían contratados seguros además de la ART. Organizamos con las Contadoras, y se decide grupalmente, que todos estén como empleados de planta permanente y de esa manera se gestiona mejor los riesgos y se obtiene satisfacción de la gente.

Porque todos son clientes, los empleados también son como un cliente. Si no están satisfechos no atienden bien a los afiliados. Si hay atraso en el pago de remuneraciones, faltan al trabajo, y la consecuencia es que se afecta el servicio que presta la pyme.

Por eso, es que también compro motos nuevas y cascos nuevos, arreglo las ambulancias, entre otras medidas. Yo como gerente, considero a los afiliados que son clientes, los empleados son clientes, y los proveedores son clientes.

Con la información de las contadoras organizo la gestión de la cobranza cada mes, y trabajo mucho en eso, por eso los afiliados tienen que estar conformes y busco canales de información de la satisfacción.

Se pregunta: ¿cómo obtiene conocimiento sobre la satisfacción de los afiliados?

Hay más de una guía, por ejemplo, una empresa fúnebre tiene afiliados para sepelios, pero también les brinda servicio a sus afiliados de enfermería, que tiene subcontratado con nuestra pyme. Ellos, la empresa fúnebre, reportan enseguida, las quejas o niveles de conformidad con nuestro servicio de enfermería. Otro canal que se intentó fue de

llamadas por teléfono a nuestros afiliados por telefonista de nuestra Emergencia, al día siguiente de una atención. Pero, no resultó.

Le pido me explique cuál es su observación de la falta de resultado.

La pregunta que tenía como consigna de realizar la telefonista, cuando recibía alguna queja, es ¿qué pasó? Los pocos casos que tenía respuesta, eran porque no había orden médica para realizar la práctica de enfermería, pero el costo del tiempo que dedicaba a llamadas era improductivo. Informaba ausencia de respuestas, ausencia de atención en las llamadas, o podría ser números de teléfonos equivocados. Tal vez, falta de control de nuestra parte en estas llamadas, pero en definitiva ese canal se suspendió. El canal que se utiliza y resulta, es a través de los cobradores.

Realizamos mucha gestión en las cobranzas. Los cobradores van a cada casa las veces que sea necesario. Las bajas de afiliados, son por muerte. Hay otra emergencia que hace competencia, pero no afecta. Somos más antiguos y más reconocidos.

La estrategia nuestra es crecer en números de afiliados y ampliar el área geográfica. A 8 Km está la ciudad de San José con mucho potencial y no estamos llegando.

Se pregunta, ¿qué información contable piensa él que le puede mejorar para el cumplimiento del objetivo que tienen?

Junto a las contadoras, ya calculamos los costos fijos si se pusiera

una sucursal en San José, a 8 km de Colón, por ejemplo, costo de telefonista, alquiler del local, entre otros. Y ese no es el problema, porque las cuotas de nuevos afiliados los cubriría, pero el problema es el equipo médico.

Es difícil tener un staff de personal médico, no hay suficiente oferta y no se puede descubrir el área de Colón, que es el lugar de la empresa.

Se le pregunta ¿cómo establecen el valor de la cuota?

Cuando me inicio como gerente había 70 grupos o clases de afiliados. Era un gran lío, porque un grupo familiar que el hijo se casaba, lo transformaban en un nuevo grupo con cobertura para todos, hijos, nueras y yernos, nietos.

Hacemos un análisis y establecemos 8 clases de grupos, cada uno con su cuota diferencial. Para poder hacer los cambios se les avisó al 100% de los afiliados y se los invitaba a pasar a charlar y también se les explicaba por teléfono los cambios.

La mayoría vino, y entendieron. Las cuotas se establecen conversando con las Contadoras, y tienen que ver con las áreas protegidas. En este momento si un no socio pide una emergencia, se le cobra pesos seis mil. Si es una persona carenciada no se atiende.

Para la cuota calculan el costo del kilómetro de la ambulancia, nafta, aceite, más el tiempo de los empleados y su costo, saca un margen e intenta también que ese margen cubra el desgaste de la ambulancia.

Con las coberturas de empresas y organizaciones, para ajustar los valores es necesario conversar, y negociar. No es fácil.

Se pregunta, ¿cómo deciden ese punto de quiebre para no hacer una atención?

No vamos a atender a personas carenciadas porque somos empresas privadas. Los privados tenemos la obligación de cumplir con nuestros impuestos y es la Salud Pública la que tiene que cubrir esas emergencias. Para nosotros el presupuesto de costos impositivos es prioridad fundamental, para tener los impuestos al día. Esa es nuestra obligación.

También nos pasa a veces con afiliados de Pami. Nosotros tenemos convenio con Pami para cubrir emergencias, y traslados autorizados, no para consultas. Y esto muchas veces implica decir que no.

Se pregunta con relación a las Instituciones Bancarias ¿cuáles motivos los lleva a la elección?

Cuando me integro en la empresa como Gerente ya venían trabajando con el Banco Bersa de la Provincia. Al momento de hacer convenio con Pami, como parte del convenio tuvimos que abrir una cuenta más, en el Banco de La Nación. Yo en lo personal, prefiero otra Institución. Pero en este caso respeté lo que se venía haciendo. La información que nos brinda el Banco se controla y se toma esta información, en general.

El cambio de Institución Bancaria es una postergación porque hay otras prioridades para resolver. Y un cambio, implica una cantidad de actividades de gestión. Por ejemplo, un 50% de los afiliados vienen a la base de la empresa, a pagar con sus tarjetas de débito. Cuesta cobrar, y el circuito del posnet no funciona a full, habría que capacitar. Se precisa de los cobradores, aunque son caros.

Antes, los cobradores se llevaban el 12% de comisión de todas las cobranzas. Ahora, solo tienen comisión de lo que cobran en la calle del mes en curso. No se paga más comisión en cuotas atrasadas. La comisión es cara, pero sirve para mantener la cobranza al día, y además tiene como ventaja que los afiliados usan para reportar las quejas. La satisfacción del cliente es importante, porque implica mayor ganancia.

Al observar el comentario sobre la necesidad de capacitar, se le pregunta ¿cómo es la relación con los empleados y si ha enfrentado despidos?

Nunca se despidió a nadie. Tres empleados se fueron solos desde que estoy en la gerencia. Es que, de pronto tuvieron que enfrentar muchos cambios, nuevas exigencias, formas de trabajar controlada y organizada. Algunos se fueron.

Cuando hay problemas frecuentemente busco encauzar, hablar el tema en privado. Muchas veces los problemas son de peleas entre ellos, en estos casos hablo con cada uno. Por ejemplo, con el tema del covid19 hay distintas formas de pensar y algunos se enojaban conmigo, por mi propia forma de pensar como gerente, pero es cuestión de tiempo y se les pasa el enojo.

También es importante mantener reunión con el delegado del sindicato. Yo les digo, tenemos que trabajar juntos, vamos por el mismo objetivo y no somos enemigos. Tuvimos visita de delegado de mayor nivel de otra ciudad, durante dos semanas. Fue de improviso, sin aviso. Ahora hemos convenido reuniones cada sesenta días.

Con relación a las charlas con Contador/ Contadora se pregunta ¿usted entiende bien el lenguaje en que hablan y le presenta los datos?

El trabajo conjunto con las contadoras ha sido y es esencial en la información para poder hacer la gestión. Al principio, había conceptos que tenían que explicarme, pero ahora ya tenemos organizado y encaminado la forma de trabajar. Lo más importante, es la planilla de información contable entre el 10 y el 15 de cada mes.

Preguntamos si considera que la información contable le da una ventaja competitiva:

La información contable es imprescindible. Sí, permite crecer como empresa, porque se apunta a ir haciendo las correcciones de los problemas. También en nuestra empresa de servicios es importante motivar a los empleados. Con la pandemia hacemos charlas grupales. Para fin de año estamos organizando una cena de todos, que reciban premios para hacer motivación.

Terminada la entrevista, se agradece profundamente la atención de haber permitido recopilar esta información.

Anexo II. Protocolo de las Entrevistas

Se estructura un protocolo para las entrevistas, que comienza con la lectura del objetivo: Recopilar datos, que permitan examinar factores que intervienen en la toma de decisiones cuando se involucra a la información contable administrativa, de gestión o gerencial.

Manifestación de compromiso de la Entrevistadora: Los datos que se obtengan en esta entrevista, luego de ser transcritos se le entrega una copia, de manera que usted preste su conformidad en forma previa a ser incluidos en el trabajo de tesis.

En el momento oportuno, se realizan dos preguntas iniciales, a los efectos de constituirse como un disparador:

- 3) ¿Tiene usted información contable disponible para tomar decisiones?
- 4) ¿Qué información usa para tomar decisiones en su negocio?

Se propicia un clima distendido para que surjan las respuestas. También se realizan varias preguntas más, comprendidas aproximadamente en el listado que se detalla en próximos párrafos. Asimismo, se atiende cualquier desarrollo de la narrativa que resulte espontáneo y aporte datos específicos de ese caso, incorporando otras posibles preguntas relacionadas a los temas.

Se realizan a continuación otras preguntas sobre cuestiones acerca de la forma en que esa empresa realiza sus actividades y cómo se refleja en la información contable, qué decisiones

toman en cuestiones relacionadas en la gestión del personal, los costos, la consciencia ambiental y los gastos ambientales, entre otros.

El listado de preguntas posibles es el siguiente:

¿qué tipo de información tiene más en cuenta para las decisiones del siguiente listado?

- h) Valor del dólar.
- i) Presupuesto de vencimientos próximos.
- j) Costos impositivos a afrontar en el corto plazo.
- k) Información de compras y ventas.
- l) Información de deudores en cta. Cte. Y proveedores.
- m) Saldos en los Bancos.
- n) Datos informales obtenidos con amigos o colegas.

¿Los proveedores cómo los elige, y qué información usa para las decisiones?

¿Qué tipo de información y quién elabora, para sus clientes?

¿Cuáles factores se han tenido en cuenta para decidir con qué Instituciones bancarias trabaja la empresa? Y ¿qué tipo de información contable usan para decidir?

¿Cómo piensa que decidiría sí por ejemplo el Proveedor más importante, o el Banco le cambia las condiciones de las negociaciones y eso produce baja de rentabilidad?, ¿busca otras alternativas con otro Proveedor o con otro Banco para no afectar su rentabilidad?

¿Cómo es el intercambio con el Contador y asesor externo?

Con relación a las charlas con Contador se pregunta ¿usted entiende bien el lenguaje en que le habla y le presenta los datos?

En los casos que aplica, se pregunta ¿cómo resuelven los problemas de residuos ambientales?

Anexo III. Descripción e interpretación de entrevista en la modalidad individual

En esta primera interpretación se incluyen mayores detalles, incluida la relación con el contexto, gracias a una predisposición voluntaria del entrevistado.

La riqueza en el relato de la entrevista identificada como E10, en mi opinión se debe a una causa subyacente, que induce al entrevistado a medida que iba avanzando la charla a profundizar con un relato histórico desde sus inicios en la Ciudad de Concordia, a la cual llega joven con su título de bioquímico, contextualizado en la etapa de la presidencia del país de Raúl Alfonsín, y la posterior hiperinflación.

Incluso, el entrevistado E10 manifiesta expresamente con una sonrisa, qué bueno le resulta hacer esas explicaciones, porque a medida que él mismo hace el esfuerzo de hacer un relato coherente, le sirve para comprender su propia evolución.

La duración de la entrevista es más larga de lo acordado previamente como tiempo, y lo reconoce expresamente que dedica tiempo porque observa qué es positivo para su propia comprensión, y le interesa la devolución de la entrevista interpretada, ya que en la actualidad son más de veinte personas en su laboratorio. Cinco bioquímicos con él, que es socio gerente mayoritario, más dos bioquímicos itinerantes para diagnósticos muy específicos, más los técnicos y los empleados administrativos y, este resumen de su evolución, lo ayuda a reflexionar sobre los desafíos actuales.

Influencia de la interpretación y comprensión de la información contable

Luego de trabajar algunos años en una pequeña empresa en sociedad con un colega, a finales de la década del ochenta y la década del noventa inclusive, se retira de esta sociedad por motivos éticos. Vuelve a constituir una sociedad, esta vez con una bioquímica mujer que en horarios de la tarde hace docencia, por lo tanto, dedica ella al laboratorio medio día. En esta sociedad asume que también él, hace laboratorio medio día y, el resto del día, se dedica a gestionar en dos instituciones de salud a cambio de honorarios. Para esta actividad se capacita en gestión.

Conoce por primera vez lo qué significa costos fijos y variables, su importancia, y también análisis foda. Otra cuestión positiva, que incorpora a partir de su socia, es la

registración de todos los movimientos y una planilla mensual resumen, muy detallada. Por primera vez formaliza una contabilidad de gestión, si bien, siempre desde su primer trabajo lleva registrado el número de pacientes diarios. Ese dato, lo elabora en forma personal y no delega, todos los días de su vida sabe cuántos pacientes por día, cuánto el promedio mensual.

La secuencia del relato continúa con la muerte por cáncer de su socia y queda solo. Ahí es el despegue, porque se transforma en propietario del 100% de una pequeña empresa debido a un conjunto de decisiones que, asume en forma individual, en las que la planilla mensual con entradas y salidas, más el recuento diario de pacientes, son la información contable básica que lo respalda y gracias a eso no tuvo fallas en la decisión. Asimismo, la comprensión que logra para interpretar esa planilla con la mirada puesta en costos fijos y variables.

La primera decisión es ¿cómo resolver con los herederos de la bioquímica que fallece? Con ella tenía muy buena relación y desea ser justo con su familia. El esposo viudo pretendía seguir en sociedad e incorporar un hijo con solo estudios secundarios, para que hiciera tareas administrativas. Intuitivamente tiene consciencia que el capital más importante es el conocimiento bioquímico, es decir el capital intelectual, que en las registraciones no lo tienen en cuenta, por lo tanto, sociedad con un chico que no aporte capital intelectual en la actividad esencial de bioquímica, no era justo para él.

Propone que el viudo aporte un empleado con título de bioquímico, pagan el sueldo, y luego dividen las ganancias, porque él, E10, observa en los datos contables, la planillita de balance que elaboran mes a mes, y el número de pacientes diarios era muy aceptable, y esa era una opción equitativa para las dos partes. Pero, el esposo de la socia fallecida no acepta. Gracias a la información contable, sabe cuánto puede pagar como valor llave de la participación de la socia fallecida. Negocia de esta manera, pagando durante tres años.

Una vez solo, busca tecnificarse. Él comienza a ser consciente de que existe tecnología en un aparato, auto-analizador, y eso simplifica la tarea, y por lo tanto su estrategia es arrendar el aparato y aumentar la cantidad de pacientes. En resumen, la interpretación de la información contable, y la comprensión del lenguaje contable, sustentan la decisión, evaluada por el propio actor transcurrido algunos años, como buena decisión.

Aversión al riesgo en las pérdidas, asumir riesgo en ganancias, e información contable

La tecnificación le permite tres ventajas, velocidad, calidad y cantidad. Mucho más rápido, menos posibilidades de error, y más capacidad de trabajo.

Él, E10, se informa y sabe que en el mundo año a año aumenta la demanda de diagnósticos con ayuda tecnológica. Pero, siempre tuvo mucho miedo de endeudarse. Es consciente que, a partir de la hiperinflación de 1989, tiene un miedo que nunca lo dejó de acompañar. Por eso demoró en su trayectoria también a esta tecnificación. Para lograrlo hubo otros factores, una de las cuestiones que le dan un empujón positivo para crecer es, luego de años de acumular saldos a favor en impuesto a las ganancias, por exceso de retenciones, conseguir una autorización en la Administración Tributaria Afip, de no retención en ganancias por un año. La planilla mensual con ingresos y gastos se transforma rápidamente, con un aumento en el flujo de ingresos, pero las no retenciones se otorgaron por un año y se logró renovar solamente un año más. Al tercer año, comienza a sufrir las fuertes retenciones de ganancias, que se hacen sobre la cifra bruta de los importes que liquidan las mutuales, y no tienen en cuenta que en esas liquidaciones también está el componente de todos los gastos e insumos químicos para los análisis.

Además, tuvo un proveedor, que lo asistió, le tuvo mucha paciencia y confianza, para poder hacer el negocio del equipo en 2012. Es un leasing de una empresa número 2, que el viajante de esta empresa lo tramita, y lo incorpora como uno de sus clientes en una etapa en la que sus números contables son positivos, pero no son del nivel de otros colegas en la ciudad. En realidad, son solo dos empresas proveedoras en el país de esta tecnología, empresa 1, primer nivel, y empresa 2 de segundo nivel.

Sus números no llegaban a ser atractivos para que la empresa 1 o la empresa 2 le otorgaran el leasing, así que reconoce explícitamente que el viajante de la empresa 2 le tuvo paciencia y lo favoreció con buenas recomendaciones. La proyección del viajante, seguramente era con el objetivo de también tener una ventaja propia con el tiempo, en la facturación de todo el complemento de radioactivos para usar el aparato y, el mantenimiento.

Esta primera compra fue de un de equipo chico, con financiación en leasing. Pagó en dólares cada cuota, y esa sensación del miedo la gestionó mucho mejor, al tener los datos en números y el riesgo de la pérdida, si no lograba cumplir, lo tenía acotado. En este caso, se

llevarían el equipo y lo ya pagado. Analiza todas las posibilidades, y asume que las probabilidades de ganancias eran superiores.

Después de algunos años, la empresa 2 proveedora de tecnología, cambia el sistema para entregar los aparatos que hacen análisis y, le dan un comodato en 2014, de un equipo grande, en alquiler. Él, E10 paga una renta y un servicio de mantenimiento, pero nunca va a poder comprar, porque ya no existe esta posibilidad.

Comienza su despegue tecnológico, se dedica full time. Aumenta mucho los pacientes por día. La causa es que, al estar todo el día, estaba atento a todo, cada enfermedad de cada paciente, hablaba con los pacientes, hablaba por teléfono con los médicos y en forma personal en el sanatorio, donde hace servicios y se cruza con los médicos. Adelantaba datos de los diagnósticos más urgentes, estaba atento a casos singulares.

Con el nuevo equipo comienza a hacer análisis endocrinólogos, antes derivaba estos análisis a un servicio que le prestaban desde un laboratorio en Rosario, con más demora en los diagnósticos. Para promocionar su mejora en la capacidad de atención, se contacta personalmente con los médicos de esta especialidad, endocrinología. Ofrece resultados en el día.

La información contable siempre le sirvió para estas decisiones, pero la ventaja competitiva, a su criterio, está en lo tecnológico. Hoy siente los cambios en su cuerpo, y se refiere al manejo del miedo, y a trabajar más tranquilo. Controla desde su casa los ingresos diarios en efectivo, y las cobranzas de mutuales en el banco, planilla con próximos vencimientos, sueldos y leyes son los egresos más significativos. Continúa con su registración personal de cantidad de pacientes. Eso lo tiene muy aceitado, porque también tiene un valor promedio por paciente, con un rango de error que no es significativo. Es decir que por cada paciente queda x pesos.

La interpretación en esta parte de la historia, muestra como la experiencia vivida en la hiperinflación le genera aversión al riesgo, y tiene consciencia de esa aversión, por eso es que logra gestionarlo gracias a la información contable. Podría interpretarse que la sensación intuitiva del miedo, Sistema 1, logra transformar con información contable, razonamientos del

Sistema 2, y gestionando los riesgos. Él, E10, analiza e interpreta su evolución, constantemente, y en las decisiones pondera los elementos de juicio.

Heurísticas, sesgos, Sistema 1 y Sistema 2 en el proceso de decisiones

La significación económica y financiera de las retenciones en el impuesto a las ganancias es alta, porque aplican la escala progresiva, y el porcentaje máximo de retención con la inflación argentina, se alcanza fácilmente.

El profesional contable asesor le aconseja la alternativa de hacer una sociedad, con la posibilidad que, por una norma impositiva difusa, el Colegio de Bioquímicos al liquidar los pagos de obras sociales, retienen el dos por ciento en ganancias, y no la escala progresiva. El tema es tan significativo, que se incluye en la agenda de reuniones de los bioquímicos en la Provincia, y son muchos los que optan por esta alternativa, por lo tanto, la proyección de ingresos con una disminución en retenciones de ganancias, de la escala del treinta y cinco por ciento (35%) a la escala del dos por ciento (2%), le respalda la decisión que es conveniente tener socios.

La sociedad que constituye es un noventa y cinco por ciento (95%) con su propia participación, y un cinco por ciento (5%), entre dos bioquímicos que son un matrimonio. Comienzan a trabajar con él, en el mismo laboratorio, el cual se encuentra en un lugar físico estratégico, a diez metros del sanatorio principal de la Ciudad.

Es una pareja joven, llegan a Concordia luego de vivir y trabajar en el sur, y él los incorpora a su pequeña empresa en el transcurso del año 2018. Se asignan todos retiros mensuales equitativos, a cuenta de ganancias. Para estos bioquímicos jóvenes, E10 considera que es un valor importante para la plaza, actualizable por inflación. También hay dos profesionales bioquímicos más, que son empleados, más los dos bioquímicos itinerantes, para diagnósticos muy específicos.

Respecto a la sociedad con estas dos personas reflexiona; son buenas personas, pero jóvenes, con un nivel de trabajo muy inferior a nuestra generación e incluso a él mismo en la actualidad. La ventaja que observa es que estudian coaching y eso ayuda a mantener un buen

clima humano en toda la organización, pero en lo técnico no cubren la necesidad, y no muestran incentivos para crecer. La perspectiva de la vida en ellos, es más cómoda.

Y llegó la pandemia. Retoma E10 el comentario sobre su persona, que le interesa la bioquímica desde la ciencia, los avances, la vanguardia. Estudió mucho cuando estuvo la gripe A, también con el dengue y, al llegar el covid19 estudia lo científico y la información no científica, pero ese aspecto científico de su trabajo le apasiona.

Era septiembre 2020, en Concordia Ciudad, el hospital público y un solo laboratorio hacen los PCR, (atienden a la ciudad, más otras localidades más pequeñas, cubriendo un área de más de doscientos mil personas), y en su laboratorio no tenía la tecnología para incorporar los PCR. También es importante decir que el costo de PCR es caro, y en la salud pública, hospital, se tenían que cumplir un montón de etapas previas hasta que las personas tuvieran autorizado hacerles un PCR. Por eso, incluso no se informaban casos positivos en la Ciudad, solo muy pocos.

Entonces, investigando capta la noticia de análisis de antígenos, y ve en televisión que el ministro de salud había realizado una compra. Inmediatamente se comunica con médicos de vanguardia en Europa, se informa, y decide comprar antígenos. Él obtiene el dato preciso que el análisis de antígenos es rápido, tiene bajo costo en comparación con el PCR y los testeos positivos son positivos cien por ciento (100%). El margen de error es que puede dar un falso negativo.

Personalmente se ocupa de llamar a todos los posibles proveedores para conseguir y hacer la compra de un elemento que nadie tenía en cuenta en esta región. Además, no quería que trascienda, para tener la estrategia sorpresa a su favor. Encara esta gestión, pero no le dan certeza de obtener esos antígenos.

Entre sus desafíos, también está el objetivo de lograr organizar la pequeña empresa, de una manera en que su propia presencia física en el laboratorio sea cada vez menor. Comienza en pandemia a utilizar esa alternativa de hacer home office. En esos días de septiembre 2020 llega al laboratorio a media mañana, habla con los bioquímicos, todo normal, y sin novedades. Entonces uno de los técnicos, su personal asistente desde que llega a Concordia en la década

del ochenta, le dice de manera familiar, “che, llegó un bulto, una caja grande, yo puse en la heladera”³².

En esta parte del relato, como investigadora, informo que el entrevistado se emociona hasta las lágrimas, porque no podía creer. Habían llegado los antígenos, ninguno de los cuatro bioquímicos restantes le prestaron atención. Fue su asistente de toda la vida que algo provocó en su capacidad cognitiva que le llamó la atención. De manera inmediata fueron al sanatorio, para ver todos los casos sospechosos de covid y ya a ese primer día, saltaron muchos casos positivos, al día siguiente muchos más y así continuaban sin dar respiro. La actividad se transformó.

Habilitaron todo un nuevo salón contiguo exclusivamente para covid19. Fueron noticia en todos los diarios de la ciudad y él personalmente fue entrevistado por los periodistas. Sus colegas del gran laboratorio de la Ciudad, dejaron de saludarlo. El número de pacientes diarios, crecía, crecía, la planilla de ingresos y gastos se transformó.

A nivel interno, habla con el bioquímico, y su esposa, ambos socios con la tenencia de un cinco por ciento. ¿Cómo no avisasteis que había llegado esa caja, cómo no prestaste atención? La respuesta que E10 obtiene es la siguiente: yo hice lo correcto, registré todo en la computadora, hice el ingreso físico, también el proceso de la factura, está todo bien registrado.

La interpretación desde la teoría de los sesgos, heurísticas, y sistemas cognitivos es a mi entender, posible, y permite descubrir cuestiones muy interesantes.

Hay dos aspectos, uno es el asistente, que le llama la atención el bulto físico, por eso informa expresamente el hecho, y el segundo aspecto es la registración en el sistema contable, lo cual implica un tiempo de espera hasta que se llega a emitir el listado, o planilla, lo cual revela el hecho desde la contabilidad de gestión, y tiene una limitación. Es ese lapsus de tiempo, en un contexto en que todo transcurre de manera veloz.

³² La palabra “che” es un modismo de lenguaje vulgar muy común en la vida cotidiana en esta provincia de Entre Ríos. Significa algo así, “a ti te hablo, préstame atención”.

Sin embargo, aquí se observa otro tema, el bioquímico que también registra y junto a su esposa están al frente del laboratorio en ausencia de E10, (socio mayoritario), funciona con su Sistema 1, más lento, no pone esfuerzo.

El asistente, tiene esos rasgos de la intuición rápida, como dice Kahneman (2003) hay heurísticas y sesgos que son positivos. Junto al bioquímico principal E10, analítico, pensante, que en su mayoría de las veces actúa desde el Sistema 2, y eso implica que puede olvidarse hasta de decir buen día, porque camina con su mente en modo reflexión, se complementan. No hay dudas, bioquímico y asistente vienen juntos desde hace más de treinta y pico de años.

La información contable, no es evaluada en su real importancia. En este contexto del siglo veintiuno, la información tiene que emitir indicadores diarios y es materia prima para las decisiones, sin dudas. Pero, las cuestiones cognitivas tienen mucha relevancia.

También es una manifestación verbal repetida, que realiza E10, es acerca de su avance con ética. Jamás ni una sombra de intención de premiar a médicos que le envían pacientes, siempre con el profesionalismo, llamadas telefónicas para el contacto en los temas de diagnósticos de los pacientes y tratar de ser un referente de consulta científico.

Accesibilidad, sesgo del estatus quo y heurística del afecto

El relato acerca de las circunstancias que destacan la diferencia de actitud del empleado asistente, y del bioquímico que también registra contablemente y que en su jornada laboral, también comparte con su esposa, permite otra reflexión acerca de los sesgos en este actor, el bioquímico, cuyos ingresos son un retiro mensual fijo, considerado un buen ingreso, comparativamente en plaza de la Ciudad; es el sesgo del estatus quo. Está cómodo. Incluso E10 capta perfectamente este fenómeno.

No es menor el detalle que cuenta E10 acerca de su asistente, quien informa, llegó una caja grande, puse en la heladera. Pareciera ser claramente ese fenómeno que Kahneman (2003) explica como la accesibilidad, porque en este relato, es revelador del proceso cognitivo del asistente.

La pregunta, ¿qué pasó con la accesibilidad que debiera haber tenido el bioquímico que hace la registración de ingreso de insumos, y asigna contablemente la forma del pago? La

accesibilidad también es un fenómeno con aptitud para que ocurra en el ámbito contable, y eso implica que la influencia cognitiva no es solo en la persona que recibe el mensaje contable, sino que la persona que procesa ese mensaje contable, también influye si funciona con Sistema 1, en automático, o Sistema 2, las decisiones resultantes son diferentes.

La transformación en el laboratorio a partir que comenzaron a hacer el test rápido para el covid19 fue muy un crecimiento exponencial. Él, E10, personalmente tiene que hacer seis horas por día hisopados. Todos en el laboratorio comienzan a protestar por el ritmo de trabajo, entonces establece incentivos con horas extras.

El efecto pandemia requiere una gestión integral, turnos por internet, líneas telefónicas exclusivas para el covid19, mensajería en whats up, dos secretarias más, dos técnicos más. Esta nueva realidad lo hace reflexionar sobre la necesidad de reorganizar su empresa. En sus reflexiones, E10, manifiesta que, en los aspectos técnicos químicos, el laboratorio, sin su presencia no queda bien cubierto, ni tampoco en su adhesión a ser un referente en conocimientos científicos de vanguardia.

Su estrategia de crecer, se logra y tiene perspectivas de seguir creciendo, aunque a veces se pregunta, ¿está en sociedad con las personas correctas, es decir personas dispuestas a una actitud más proactiva?

Queda pendiente de satisfacer el objetivo de lograr una actividad más distendida en su propia persona, E10, como socio principal y además una trayectoria de toda su vida. Pretende trabajar con menos presencia, y que el funcionamiento sea adecuado. Pero, tiene claro y manifiesta su apreciación: este muchacho con la esposa, son buenas personas, no va a prescindir de ellos. También valora el buen clima laboral y lo atribuye en parte a las actitudes de la pareja de bioquímicos, además el varón, cuando se concentra es meticuloso y todas las registraciones contables evidencian buenos controles.

En resumen, E10 también tiene la influencia de la heurística del afecto. Ese último comentario que hace E10, reafirmando que también valora el buen clima, y el hecho que si se concentra es meticuloso, probablemente también sea el sesgo de confirmación.

Perspectiva ética

En el relato, si se ubican las influencias en las decisiones a nivel temporal, la perspectiva ética y juicio moral, sin considerar la influencia de los datos contables para la toma de una importante decisión, es la más antigua.

En esta etapa, realizaba la actividad en sociedad con otro bioquímico, cincuenta por ciento (50%) cada uno y con muy buena complementación laboral, cómodos profesionalmente en el laboratorio que usaban, propiedad de su socio. Tenían dos empleados, cada uno de estos empleados eran asistentes de cada uno de ellos desde antes de hacer su sociedad en 1987, y con los ingresos y gastos funcionaban bien.

Se considera a sí mismo, el ojo técnico, y se considera un buen ojo técnico, por su desempeño en la universidad que fue brillante y, porque sus diagnósticos muchas veces fueron muy acertados en situaciones complejas, a la vanguardia en todas las enfermedades que cada tanto aparecen. Sigue siendo así, y refleja en esta consideración autoestima profesional.

En esa sociedad. siempre estuvo en la función de laboratorio, el socio se encargaba de todo lo demás. Por años, el ojo detrás del microscopio era irremplazable en aquella época, por ejemplo, para detectar una leucemia, hasta que llega la tecnología.

La decisión inesperada que toma, es retirarse de la sociedad, casi sin nada. Se marcha junto a su asistente, compañero laboral inseparable desde hace más de treinta y cinco años, con un microscopio y nada más. La causa se origina al ser testigo de un problema familiar de su socio, en que un cuñado lo increpa al socio con mucha agresión en el laboratorio, delante de pacientes, por una acusación de abuso sexual en una menor de la familia. Previo a la decisión de retirarse, él habla con la familia de la supuesta niña abusada, y no lo piensa ni un segundo más y, se retira junto a su asistente.

La interpretación de la decisión es claramente un juicio moral, único factor considerado al tomar la decisión, un supuesto que él mismo, E10, revela en forma expresa, no tenía futuro en esa sociedad. Ninguna información contable, acerca de buenas ganancias presentes o proyectadas, podrían cambiar su decisión

Decisiones racionales versus equidad en las decisiones

En un momento de la charla, E10 hace el comentario que ya no tiene más el Proveedor que inicialmente lo favoreció para tecnificarse. Entonces ya casi en la finalización de la entrevista, se le insiste a E10 relate qué pasó con el proveedor de tecnología.

Ese señor, viajante representante del Proveedor de tecnología, empresa número 2 en el país, se fue transformando en un proveedor muy caro. La constancia estaba en los insumos para los análisis que debía utilizar en el aparato rentado. E10 repite que es consciente que gracias a esos equipos pudo hacer muchas cosas que le permitieron crecer. Pero, sentía el costo. La situación que se presentaba en forma repetida era, por ejemplo, hacer un TCH (es un análisis en problemas de tiroides) sí lo hacía con su equipo le costaba trescientos pesos (\$300), si lo derivaba a Rosario le costaba, aun pagando fletes cien pesos (\$100). La obra social pagaba novecientos pesos (\$900). Es decir, igualmente tenía ganancias.

Económicamente convenía derivar, pero al derivar se transformaba en un servicio tardío para sus pacientes, por lo tanto, enfrentaba estos costos altos. Muchas veces lo planteaba al proveedor para que le hiciera descuentos, sin conseguir nada. Él, E10, asume que está cautivo totalmente con el proveedor.

Cambiar de tecnología no era sencillo. Requiere adaptación de la gente que opera los equipos, requiere que la empresa número 1 del país, le alquilara equipos y esto le recordaba la experiencia cuando quiso acceder la primera vez a un equipo, la empresa número 1 consultó como antecedentes el número de pacientes diarios, y ni precios le cotizaron.

En estas circunstancias, la etapa en que logra autoconciencia de costos caros, es cuando comienza a trabajar en el laboratorio una profesional bioquímica, itinerante, es decir, trabaja en análisis puntuales de bacteriología para él, y para instituciones de salud. Esta persona tiene contacto con la empresa de primer nivel, número 1, en equipos tecnológicos, y es observadora de los costos altos que enfrentan en su laboratorio. Entonces, la bioquímica itinerante, ofrece relacionarlo con la empresa líder N° 1 del país.

A partir de esta circunstancia, E10 empieza conversaciones de números para poder cambiar de equipos, y de empresa. Presupuestan los costos según los valores de insumos en ambas empresas, y la diferencia resulta notable. Además, como el laboratorio tuvo crecimiento, la empresa número 1 del país, estaría dispuesta arrendarle equipos.

Antes de tomar la decisión de cambio, llama a su tradicional proveedor para ponerlo al tanto de su situación. E10, siempre consideró que le debía agradecimiento al viajante del proveedor de la empresa 2, pero los cálculos de costos que hacía eran menores en forma significativa.

Cuando ya en esa instancia comunica al proveedor 2 que iba a cambiar, le ofrecen 70% de rebaja. Aun así, era más caro, y cambia su percepción respecto al agradecimiento. Hizo reunión con todo el personal para poner al tanto que, nuevos equipos implicaban aprendizajes, y probablemente más tiempo de trabajo, hasta la adaptación. La reacción de los técnicos fue inmediata de apoyo, la de los profesionales bioquímicos, incluidos los dos socios, fue con muchos reparos. El cambio se hizo, y la prioridad de mejorar los costos se logró.

Síntesis del caso

La síntesis del caso, no tiene particularidades del contexto, y se expone en el cuerpo principal de esta tesis.