

875208
3430 0M 3101
11
K24

UNIVERSIDAD VILLA RICA
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA U.N.A.M.

"EL CONTADOR PUBLICO EN BUSQUEDA DE LA EXCELENCIA Y
CALIDAD TOTAL"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A

SERGIO CARLOS MORALES GARRIDO

DIRECTOR DE TESIS
C. P. MBA. RAMON RIOS ESPINOSA

REVISOR DE TESIS
C.P. RAUL A. BELCHEZ GONZALEZ

H. VERACRUZ, VER.

1995

FALLA DE ORIGEN



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

INDICE.

Introducción.....	01
CAPITULO I: ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTADOR PUBLICO.....	05
1.1.- Antecedentes e importancia de la profesión contable.....	05
1.2.- Perfil profesional tradicional del Contador Público.....	15
1.3.- Normatividad personal del Contador Público.....	18
1.4.- Campos de actuación del Contador Público.....	23
CAPITULO II: EL CONTADOR PUBLICO Y LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.....	42
2.1.- Servicio y calidad total: Una necesidad para la profesión contable.....	42
2.2.- Fundamentación ética de la excelencia.....	46
2.3.- Calidad académica en la profesión contable.....	56
CAPITULO III: NUEVO ENFOQUE DEL CONTADOR PUBLICO.....	65
3.1.- El nuevo perfil del Contador Público.....	65
3.2.- Servicios integrales para la competitividad profesional.....	69
Conclusiones.....	82
Obras citadas.....	.
Bibliografía.....	84

A MIS PADRES:
SR. CARLOS MORALES RUIZ
SRA. MA. DEL CARMEN GARRIDO
DE MORALES
GRACIAS POR LA HERENCIA MAS IMPOR-
TANTE QUE ME PUDIERON HABERME DADO,
UNA CARRERA PROFESIONAL.

A MI HERMANO:
C.P. CARLOS MORALES GONZALEZ

A MI ABUELA:
SRA. MARIA RUIZ SEYMOUR

A MIS PRIMOS:
JORGE DASURIO ALBUERNE
MA. ANTONJETA ESCUDERO PATRACA
ERIKA ESCUDERO PATRACA
NINET PATRACA GELABERT

INTRODUCCION.

La globalización de la economía y los negocios en general ha llevado a las empresas mexicanas a una aguda competencia. Con la terminación de la negociación del tratado de libre comercio que nos vincula a Estados Unidos y Canadá; se plantea una nueva dinámica para la economía mexicana tanto en el ámbito nacional como internacional articulando nuevos retos y dimensiones.

El logro de las ventajas competitivas sustanciales parece ser la divisa de los hombres de negocios y gerentes, al tomar decisiones estratégicas.

El punto de partida en el nuevo ámbito de los negocios es reconocer que apenas estamos en el inicio de un nuevo periodo de alta competitividad que para el caso de nuestro país se acentuará en el futuro; principalmente cuando ya se viva plenamente el tratado de libre comercio, será la época de participar con nuevas estrategias competitivas centradas hacia el cliente y fincadas en una producción eficiente, recursos humanos calificados, innovación y liderazgo estratégico.

El nuevo esquema de competitividad en México ha tenido un profundo impacto en el manejo y dirección de las empresas más aun cuando muchas -si no es que la mayor parte de ellas- no estaban preparadas. Dentro de éste esquema se encuentran también los despachos de contadores públicos independientes.

El éxito de las empresas y en estas se incluyen a los despachos de servicios de contaduría pública, estará en función de su transformación integral como organizaciones inteligentes basada en la potencialidad de cada uno de sus hombres para que actúen como gente pensante más que en rutinas de trabajo. Dicho en otras palabras, es crear un equipo de gentes unidas en pensamiento y acción que tomen iniciativa, solucionen problemas, identifiquen oportunidades y se orienten hacia el cliente.

Los servicios constituyen un pilar para el fortalecimiento del desarrollo económico; es en éste renglón donde el papel de la asesoría profesional cobra vital importancia y los despachos de contadores públicos independientes deben participar activamente coadyuvando en la eficiencia de las operaciones productivas, sugiriendo y analizando la viabilidad de las operaciones de las empresas mexicanas en el mercado doméstico o internacional para que sean consistentes, competitivas y rentables.

FALLA DE ORIGEN

El presente trabajo de seminario de investigación pretende exponer la necesidad que tiene la profesión contable y muy especialmente la que se desarrolla en forma independiente, de que se prepare para entregar servicios integrales dirigidos a la satisfacción de sus clientes y lograr los conceptos de productividad y calidad total en los servicios que ésta presta.

En el primer capítulo se exponen los conceptos tradicionales de la profesión contable, el perfil del Contador Público y los servicios que esta profesión presta en las distintas áreas económicas en que se puede desarrollar.

El segundo capítulo habla de la excelencia en el servicio y la búsqueda que debe tener la profesión contable de la calidad total y la productividad.

Por último en el tercer capítulo se expone lo que se pretende debe ser el nuevo enfoque de la profesión contable, el nuevo perfil del Contador Público, así como lo que se tiene que realizar para la logro de la excelencia, productividad y calidad total en los servicios de ésta profesión.

CAPITULO I: ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTADOR PUBLICO.

- 1.1.- Antecedentes e importancia de la profesión contable.
 - 1.1.1.- Antecedentes y características de la profesión contable.
 - 1.1.2.- Importancia de los servicios del Contador Público.
- 1.2.- Perfil profesional tradicional del Contador Público.
 - 1.2.1.- Perfil de habilidades deseadas en el Contador Público.
 - 1.2.2.- Perfil de actitudes deseadas en el Contador Público.
- 1.3.- Normalidad personal del Contador Público.
 - 1.3.1.- Capacidad profesional.
 - 1.3.2.- Experiencia profesional.
 - 1.3.3.- Aplicación de la ética profesional.
 - 1.3.4.- Independencia mental.
- 1.4.- Campos de actuación del Contador Público.
 - 1.4.1.- El Contador Público en la Empresa.
 - 1.4.2.- El Contador Público en el Gobierno
 - 1.4.3.- El Contador Público en el Ambiente Profesional.
 - 1.4.4.- El Contador Público en otros sectores socioeconómicos

1.1.- ANTECEDENTES E IMPORTANCIA DE LA PROFESION CONTABLE.

1.1.1.- Antecedentes y características de la profesión contable.

Con la intención de ser más objetivo en la exposición de los antecedentes históricos, me referiré a los aspectos que más han contribuido, de manera radical, a la formación de la profesión contable.

La partida doble ha sido considerada como la base fundamental de la contabilidad moderna y ha dado lugar al único sistema en uso que se conoce como teoría de la partida doble. Esta teoría se le atribuye a un fraile franciscano, LUCA PACCIOLI, quien a finales del siglo XV, en el año de 1494, observó que toda operación efectuada tiene una causa que, a su vez, produce un efecto, existiendo una compensación numérica entre ambos. Sin embargo, los antecedentes de la contaduría se remontan a épocas más pasadas, ya que desde el siglo XIII los gobiernos, ayuntamientos y agrupaciones religiosas, funcionaban el sistema de llevar "cuentas y razón de lo manejado". Tal vez ésta sea la referencia más antigua de la contabilidad organizada. La Auditoría en sus principios se ubica en la época feudal. La inspección de las cuentas de los administradores, por parte de personas de confianza de los señores feudales, en Inglaterra, marca el inicio de la técnica de revisión. Estos "revisores" hacían su trabajo

oyendo las lecturas de las cuentas, debido a que comunmente no sabían leer. De ahí el origen de la palabra auditoría, que proviene de TO AUDIT, que en inglés significa escuchar.

También en Inglaterra, durante el reinado de Eduardo VI, se dictaron ordenes para mejorar el gobierno del hospital de San Bartolomeo el Menor, instruyendo a los Auditores para su revisión, obligandolos a ver libros, cuentas y dinero, cotejar sumas y enterarse perfectamente de todos los negocios de esa institución.

En 1581 se fundo en Venecia la primera asociación de contadores, con tal fuerza e influencia, que nadie podía actuar como contador sin pertenecer a ella. Los requisitos para ser aceptado como miembro eran: tener seis años de aprendizaje en la oficina de un contador y presentar un examen minucioso.

Edmond Le Grande escribe en Paris. En 1795, un tratado sobre la conveniencia de utilizar el libro mayor en forma columnar, por lo que se puede considerar como el precursor de los sistemas tabulares.

El Parlamento Inglés aprueba una ley, en 1844, por la que no se concedía incorporación a una compañía, si no eran nombrados "uno o más Auditores" y en 1845, se dispuso que fuera procedimiento legal, el que los Auditores emplearan

contadores para rendir información acerca de las cuentas ante la Asamblea de Accionistas, junto con el informe del consejo de Administración.

Como se observará, ya desde entonces, ésta gran potencia, con industria y comercio organizados y una red financiera de primer orden, concedió a nuestra profesión un carácter de absoluta seriedad y confianza; ejemplo que no tardó en ser imitado por naciones Europeas y Americanas.

Por lo que respecta a México sucintamente trataremos de relatar los acontecimientos relativos a dos grandes épocas de su historia: La Nueva España y México Independiente.

A principios de la conquista fueron enviados con Hernán Cortés, varios inspectores de la Corona Española. Desde aquella remota época, la profesión de contador, figuraba como la de mayor prestigio y nobleza y fue ejercida por personajes ilustres como Don Rodrigo de Albornoz, Contador Real de la Nueva España; Don Carlos de Sigüenza y Góngora, Contador de la Real y pontificia universidad de México; la renombrada poetisa Sor Juana Inés de la Cruz, que fue contadora del convento de San Jerónimo y muchos personajes más.

FAJIA DE CRISTAL

El primer libro de contabilidad publicado en México, fue el "sumario compendiado de las cuentas de oro y plata de los reinos del Perú", editado por la primera imprenta establecida en América, la de Juan Pablos, en la Ciudad de México en el año de 1536.

Por lo que se refiere al México independiente, las fuertes inversiones de los ingleses en el vecino país del norte, originaron que los profesionistas británicos operaran ahí y su desarrollo económico motivó la formación de contadores americanos, que se organizaron en 1885 en la asociación americana de contadores, ilustre antecesora del actual Instituto Americano de Contadores.

La influencia económica ejercida sobre nuestro país por los Estados Unidos de Norteamérica, trajo como consecuencia que se instalaran en nuestro territorio, firmas de profesionistas ingleses y norteamericanos, que tenían en su poder a la mayoría de los negocios importantes.

Por consecuencia, en México se vio la necesidad de contar con profesionistas de extracción nacional y desde 1845 se hicieron diferentes intentos para lograrlo, con el establecimiento de la Escuela Mercantil, que poco después cerró sus puertas con motivo de la guerra.

Por decreto del presidente Santa Ana se fundó la Escuela de Comercio, la que se vió acusada por innumerables dificultades para seguir adelante, particularmente por la implantación del Imperio de Maximiliano.

El Benemérito Don Benito Juárez, intensificó la enseñanza y fundó la escuela superior de Comercio y Administración, que sufrió varias reformas en sus programas de estudios. El 6 de Octubre de 1918 se constituyó formalmente el Instituto de Contadores Públicos de México (ahora Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.).

En 1929, el 24 de Octubre, fue fundada la actual Facultad de Comercio y Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Gracias a la gran constancia y profunda inflexibilidad en el estudio e investigación de los pioneros, ésta profesión ha sido enaltecida. Su función en importantes puestos de la industria, comercio, banca y administración pública ha otorgado un prestigio indiscutible al Contador Público mexicano y despertado en la juventud la vocación a su estudio.

Ahora el panorama se presenta amplio y claro y las oportunidades que se ofrecen son innumerables y halagüeñas. Actualmente la profesión reviste un carácter elevado y se

cotiza en altos niveles jerárquicos. El contador es un elemento no sólo necesario sino indispensable en la compleja estructura de los negocios modernos.

1.1.2.- Importancia de los servicios del Contador Público.

La civilización en nuestros días constituye un fenómeno de crecimiento rápido. El desarrollo de los recursos naturales, la creación de nuevas fuerzas para impulsar la moderna maquinaria, el aumento demográfico de la población, todas las tendencias de la vida económica y social son clara evidencia de éste crecimiento, y probablemente la mejor caracterización de nuestros tiempos, con todas sus implicaciones de posibles beneficios y al mismo tiempo de peligros de pérdidas.

A la par de los grandes cambios ocurridos en el desarrollo técnico industrial, absolutamente necesarios para satisfacer las necesidades colectivas de los fuertes núcleos ciudadanos. Conjuntamente con el desarrollo de los establecimientos de tipo comercial encargados de poner los bienes al alcance de la sociedad en sus diferentes esferas, transportándolos desde los centros de producción a los mercados de consumo; y con los grandes establecimientos destinados a la prestación de servicios personales; ha habido también marcados desenvolvimientos en los procesos y

formas de organización de las empresas que tienden a mejorar hasta donde es posible sus normas de funcionamiento.

La vida de los negocios cambia constantemente y con una velocidad desconcertante; la investigación y el estudio hacen que los conocimientos técnicos vayan avanzando también a un buen paso. Entonces si consideramos a la empresa como una unidad dinámica que se encuentra constantemente progresando y con tendencia a evolucionar sus métodos y técnicas; cuya finalidad posterior la constituye el evitar desperdicios en todas sus formas y aumentar así las utilidades que lógicamente deben de obtener, se hace necesaria la intervención de profesionistas, individuos técnicamente capacitados para encausar las actividades mercantiles de los negocios y solucionar satisfactoriamente los diferentes problemas que se presentan en la realización de sus operaciones.

Desde este punto de vista, la actividad que el Contador Público desarrolla en beneficio del mejoramiento económico de los negocios modernos es absolutamente indispensable, al ser éste un especialista en cuentas, que uniendo todos los conocimientos logrados, dentro de su preparación académica, aunados a las experiencias logradas en su práctica profesional, están capacitados para orientar a los ejecutivos de empresa, acerca de las decisiones que se han de adoptar en las diferentes etapas por las que atraviesa un

negocio, y no hay que perder de vista que de esto depende el éxito o fracaso que se obtenga.

La importancia de los servicios que el Contador Público presta, nace de la necesidad de información que es primordialmente de naturaleza financiera y tiene como fin ser útil para la toma de decisiones de carácter económico. Si el ente para el que se elabora información es un negocio, por ejemplo, la información habrá de ser utilizada por la administración para contestar preguntas tales como: ¿Cuáles son los recursos del negocio? ¿Qué deuda tiene? ¿Ha tenido utilidades? ¿Son los gastos demasiado altos con respecto a las ventas? ¿Son las existencias de mercancías demasiado elevadas o insuficientes? ¿Se están cobrando las cuentas de los clientes con suficiente rapidez?

Quienes conceden crédito, tales como los bancos, los mayoristas y los fabricantes, utilizan la información contable para contestar preguntas tales como: ¿Es de esperarse que el cliente obtenga buenas utilidades en el futuro? ¿Cuál es su capacidad de pago? ¿Ha pagado oportunamente sus deudas en el pasado? Así mismo, las dependencias gubernamentales utilizan la información contable para vigilar a los negocios así como para el cobro de impuestos; los sindicatos de trabajadores la utilizan para negociar condiciones de trabajo y para convenios salariales.

FALLA DE ORIGEN

Conociendo además los principios de control interno que tienden a evitar desperdicios y actuaciones fraudulentas de parte de los empleados, y las funciones rectoras de cada uno de los departamentos que integran la unidad económica, así como la situación de ésta, en relación con el fisco y los diferentes impuestos que se deben pagar de acuerdo con el tipo de empresa de que se trate, ya sean éstos de carácter federal, estatal o municipal, agregando a los ya enumerados otros reconocimientos que pueden adquirir mediante una autoeducación conciente y por medio de la selección de las obras que integran su biblioteca de consulta; considero que para el buen funcionamiento de los negocios es necesaria la intervención del Contador Público para orientar con bases firmes a las personas que en última instancia han de decidir asuntos que por su naturaleza son vitales dentro de la marcha de las empresas.

Por otra parte, todas las empresas cuentan con un personal de confianza encargado exclusivamente del registro diario de todas las operaciones practicadas, en los diferentes libros o registros contables que deben llevarse conforme a la ley y a las necesidades específicas de los negocios.

Pero los estados financieros e informes que se rinden atendiendo a esos registros, sólo tienen validez para los

miembros del consejo de administración y accionistas de la misma compañía, ya que, un inversionista en potencia o un futuro acreedor, no pueden tomar como base para orientar su criterio acerca de una posible aplicación de sus capitales, datos o cifras que han sido elaboradas por personas que trabajan dentro de la misma, por considerar que su criterio puede estar influenciado por su propia situación dentro de la empresa. En estos casos, se hace absolutamente indispensable la actuación de un profesionista independiente, que asuma una actitud imparcial, ajeno a toda posible relación con el negocio en sí o con cualquiera de sus dirigentes.

Cualquiera que sea el caso ese profesionista independiente a que se hace alusión, deberá ser indudablemente un Contador Público, por reunir las características necesarias, el fin que se persigue cuando se realiza esa clase de trabajo, ya que por ser una persona ajena al negocio y con los conocimientos técnicos necesarios podrá emitir una opinión correcta y desinteresada acerca de la situación general del negocio, cualquiera que sea el resultado.

1.2.- PERFIL PROFESIONAL TRADICIONAL DEL CONTADOR PÚBLICO.

Con la mirada puesta en la necesidad a satisfacer por el Contador Público debemos pensar en un perfil del Contador capacitado para llevar a cabo, como la ley orgánica de la U.M.A.M. señala, un trabajo productivo y educado para el desarrollo entendiendo como un proceso continuo de transformación de la sociedad.

Este alto nivel conceptual del Contador le permitirá, a su vez, realizar investigaciones que contribuirán a acrecentar el caudal de tecnología propia en el campo del Contador Público a fin de estar más capacitado para resolver los problemas profesionales en nuestro medio.

Dentro de este marco que delimita al Contador Público definimos su perfil en los dos dominios que lo conforman: psicomotriz (habilidades) y efectivo (actitudes).

1.2.1.- Perfil de habilidades deseadas en el Contador Público.

- 1.- Diseñar grupos humanos hacia el logro de objetivos.
- 2.- Asesorar en materia contable y financiera.
- 3.- Tomar y fundamentar decisiones financieras.

FALLA DE ORIGEN

4.- Operar documentación oficial y diseñar procedimientos contables.

5.- Utilizar los modernos sistemas de computación.

6.- Captar y registrar con agilidad el origen y la aplicación de recursos, en una transformación.

7.- Llevar a cabo el Análisis e interpretación de los estados financieros en una entidad.

8.- Captar y evidenciar errores o fraudes en los procedimientos.

9.- Actualizarse mediante el autoaprendizaje.

10.- Dirigir grupos humanos hacia el logro de objetivos

11.- Motivar y resolver conflictos interpersonales.

12.- Ejercer y delegar la autoridad para cumplir sus fines.

13.- Practicar buenas relaciones humanas.

14.- Tener una visión analítico-sintética que le permita ejercer un amplio criterio profesional.

15.- Aplicar una metodología de investigación para fundamentar sus decisiones.

1.2.2.- Perfil de actitudes deseadas en el Contador Público.

1.- Manejar con eficiencia los recursos en una entidad.

2.- Promover la justicia distributiva.

3.- Actuar con independencia mental.

4.- Ejercer sus actividades profesionales de conformidad con valores éticos.

- 5.- Mostrar solidaridad y reconocimientos con su Facultad, Universidad, Comunidad y con su País.
- 6.- Mostrar solidaridad profesional con sus colegas, clientes y público en general.
- 7.- Sanear la administración financiera en una entidad.
- 8.- Promover el desarrollo social.

1.3.- NORMATIVIDAD PERSONAL DEL CONTADOR PUBLICO.

1.3.1.- Capacidad profesional.

El contador público como cualquier profesionista, antes de iniciar a ejercer su profesión, deberá contar con los conocimientos que lo coloquen en condiciones de prestar satisfactoriamente sus servicios cuando éstos lo sean solicitados.

El hecho de actuar ante clientes que soliciten su intervención, trae como consecuencia la obligación moral de desempeñar bien esos trabajos, que le son encomendados, poniendo en su elaboración todos los conocimientos que haya adquirido al respecto.

Cuando el contador público no cuente con la capacidad profesional necesaria y a pesar de todo acepte los trabajos que le encomiendan, estará cometiendo un fraude, ya que estará engañando a sus clientes y al público en general, pues los resultados de los mismos serán negativos. De ahí que como un requisito previo al ejercicio profesional, se necesita la capacidad profesional, la que únicamente puede adquirirse mediante los estudios que se realizan dentro de la universidad, o en cualquier casa de estudios superiores que tenga establecida esta carrera dentro de sus planes de

FALLA DE ORIGEN

estudio: cumpliendo de una manera satisfactoria con los requisitos de escolaridad que fijan dichas instituciones para poder otorgar el título a todos aquellos estudiantes que, cumpliendo con eso, han terminado su carrera, han realizando su servicio social y que hayan presentado su examen profesional.

Es pues, el primer requisito para poder ejercer la carrera de Contador Público, la obtención del título expedido por una institución docente debidamente autorizada para ello.

Pero hay aun más, la sola graduación no es suficiente, por el contrario, es absolutamente necesario que el contador público revise continuamente sus conocimientos de los diversos aspectos de su profesión para estar enterado de las reformas fiscales que se están haciendo continuamente en estos últimos tiempos, así como los descubrimientos técnicos en las diferentes disciplinas que afectan su actividad. Esto se logra sólo mediante el contacto permanente con los libros, revistas especializadas, la asistencia a conferencias, congresos, discusiones de mesas redondas y el contacto con el desarrollo profesional en otros países.

Es obvio considerar que el Contador Público sea cual fuere la especialidad que elija para su actividad profesional, deberá dominar los principios básicos de la

contabilidad, así como las bases sobre las cuales se sustenta la teoría de la partida doble, por ser ésta una de las más utilizadas, deberá conocer y dominar las formas de registro comúnmente denominadas sistemas de contabilidad, en su forma pura y las posibles combinaciones que de ellos puedan hacerse para adaptarlos a las necesidades específicas de cada empresa.

1.3.2.- Experiencia profesional.

En la mayoría de las ocasiones, no sólo basta la preparación escolar que nos ha conducido a la obtención del título de Contador Público, para poder ejercer la profesión también se requiere la adquisición de una experiencia profesional que sólo se logra mediante una práctica conciente y bien orientada, esta experiencia profesional, que sólo puede ser conseguida dentro de algún despacho ya establecido y dirigido sabiamente por profesionistas experimentados, marcará la pauta a seguir en la solución de problemas que por su propia envergadura así lo requieran.

1.3.3.- Aplicación de la ética profesional.

El Contador Público como cualquier profesionista, está propenso a equivocarse en los trabajos que realiza, no es un ser infalible, ni se le podrá exigir que acierte en todos los casos y les dé solución satisfactoria a todos los

problemas que se le presentan. Pero está obligado a reducir al máximo las posibilidades de error, para esto se requiere que al realizar su trabajo, lo haga con meticulosidad ahondando sus investigaciones hasta adquirir la certeza moral de que tiene los elementos de juicio suficientes para elaborar sus informes o para presentar sus conclusiones con bases bien cimentadas.

Es pues necesario, que aplique en cada una de sus actuaciones el cuidado y la dedicación razonables que pueden esperarse de una persona que tiene un alto sentido de la responsabilidad, la aplicación de la ética profesional al ejercicio de su profesión, abarca pues todas aquellas medidas adoptadas para garantizar al cliente la calidad y rapidez del servicio solicitado y son a mi juicio las siguientes:

- a) Selección adecuada del personal del despacho, fijando una justa retribución de acuerdo con el tipo de tareas que deba desempeñar cada miembro.
- b) Determinación exacta de las responsabilidades que tiene cada uno de éstos ayudantes; así como la jerarquización que debe existir dentro de ellos.

c) Formular el método a seguir, tomando como base las características propias de la empresa de que se trate, y las finalidades del trabajo a realizar.

d) Adecuada supervisión y vigilancia de cada una de las fases de trabajo, acentuándose en aquellas que por su propia importancia así lo requieren.

e) Elaboración de informes, conclusiones y resultados apegados estrictamente a las circunstancias observadas, sin modificaciones de ninguna clase.

1.3.4.- Independencia mental.

Dada la importancia que tienen los servicios que el profesionalista presta para la empresa con quien se contrata, para los inversionistas en general, es necesario, para que su opinión sea válida y digna de tomarse en cuenta, que se encuentre fundamentada en el análisis de los hechos observados, sometidos a su capacidad profesional, pero que además ésta sea con plena independencia mental, sin que influyan en él consideraciones de tipo subjetivo, por relaciones de cualquier índole, que lo liguén ya sea con el propietario, accionistas o empleados de confianza de la empresa en que actúa.

En este caso, el Contador Público deberá abstenerse de actuar en todos aquellos casos en que existan circunstancias que pueda ser afectada su influencia sobre su juicio objetivo y que por consiguiente afecten su independencia mental, o en aquellos casos en que las circunstancias puedan establecer la duda en la mente pública, sobre la propia independencia del Contador, cuando actúa en carácter de auditor especialmente.

1.4.- CAMPOS DE ACTUACION DEL CONTADOR PUBLICO.

En este punto no se pretende agotar los campos de acción del Contador Público, sino avocarse al estudio de aquellas áreas más comunes en el ejercicio de la profesión, las actividades que en la actualidad desempeña el Contador Público se pueden circunscribir a las siguientes:

- 1.- En la empresa.
- 2.- En el gobierno.
- 3.- En el ambiente profesional.
- 4.- En otros sectores socioeconómicos.

1.4.1.- El Contador Público en la empresa.

Los servicios más comunes que presta el Contador Público en una empresa son los siguientes:

- a) Contabilidad.
- b) Auditoría Contable o Financiera.

- c) Auditoría Interna.
- d) Finanzas.
- e) Fiscal.
- f) Contraloría
- g) Asesoría.

a) Contabilidad.

Esta es una actividad de las más elementales, pero en muchas ocasiones es llamado el profesional para ejecutar actividades tales como asientos de apertura o de cierre de operaciones en los diferentes libros contables. En otros casos se solicita al profesional para que elabore estados financieros, en cuyo caso el contador sólo se basará en los libros contables, tratando de mencionar las circunstancias en que fueron elaborados. Análisis e interpretación de estados financieros es otra actividad relacionada con este renglón.

Por otra parte y dentro de este renglón de contabilidad, los servicios del Contador Público pueden consistir en la implementación de sistemas de contabilidad general o cualquier otro renglón de operaciones susceptibles de cuantificar y contabilizar, como costos de producción y distribución.

FALLA DE ORIGEN

Existen otros muchos casos en que la persona presta sus servicios como un ejecutivo al que bien se le puede denominar Gerente del departamento de Contabilidad cuyas funciones son las de Registro, Control y Supervisión de las operaciones contables hasta la formulación de los estados financieros.

b) Auditoría Contable o Financiera.

Esta es la actividad por excelencia del Contador Público, puesto que fue la actividad que vino a darle el toque de profesional y que lo identifica con sus características más esenciales, como son responsabilidad e independencia.

Al efectuar una auditoría por lo general se ejecutan los siguientes pasos:

- 1) Investigación de datos necesarios para identificar las políticas y principios generales que rigen a la empresa por auditar.
- 2) Estudio del control interno.
- 3) Revisión de los libros, registros y cuentas para confrontarlas con los estados financieros.
- 4) Estudios de las políticas y procedimientos de registro y control, determinando las desviaciones que resulten de la confrontación.

- 5) Verificación independiente a base de pruebas selectivas de los activos.
- 6) Las pruebas necesarias para determinar si los pasivos están bien reflejados en los estados financieros, así como el capital contable.
- 7) Pruebas analíticas y revisiones sobre ingresos y gastos.

No es necesario que se efectúe una revisión minuciosa y detallada de los registros contables, sino que dependerá de la eficiencia del control interno, a cuyo estudio se avocará el auditor para determinar el alcance que le es suficiente, en la obtención de los elementos de juicio necesarios, para fundar de una manera objetiva y profesional la opinión que dará sobre los estados financieros sometidos a su examen.

Desde luego que el Contador Público cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo con éxito y que son los principios, normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

c) Auditoría Interna.

Esta actividad, bajo el aspecto técnico, sigue las mismas normas y procedimientos de la auditoría financiera que se efectúa desde un ángulo externo e independiente. Pero existen sus diferencias por lo que se refiere tanto a la

persona que la efectúa como a la finalidad que se persigue con dicha auditoría.

La auditoría interna es una actividad ejecutada dentro de la empresa, por una persona que no necesariamente debe tener un título profesional, basta ser un pasante de contador público que tenga el conocimiento de las técnicas respectivas.

Se trata pues de un ejecutivo que en forma individual o mediante un grupo de personas que a su cargo forman el departamento de auditoría interna, lleva a cabo esta actividad de revisión permanente. Este tipo de auditoría tiene por objeto vigilar:

- 1) El buen funcionamiento del control interno.
- 2) Que las operaciones contables, fiscales y financieras se registren de acuerdo con el sistema preestablecido.
- 3) Que las políticas y decisiones administrativas sean emitidas y acatadas de acuerdo con la conveniencia de la empresa de que se trate.

Se trata de prestar un mejor servicio y auxilio a la administración mediante una eficiente herramienta que es la revisión y supervisión que se efectúa a través de la auditoría interna.

FALLA DE ORIGEN

En la actualidad, sobre todo en las grandes empresas no pueden prescindir de la auditoría interna a través de un departamento bien organizado.

No obstante la afirmación de que la auditoría interna puede efectuarse por personas carentes de un título profesional, lo más conveniente e indicado es que dicha labor se lleve a cabo por un Contador Público puesto que su preparación y experiencia profesional lo capacitan para actuar eficientemente en este campo.

d) Finanzas.

El campo de las finanzas es un área muy importante dentro de las empresas. Toda entidad económica de cualquier carácter tendrá que moverse mediante el engranaje financiero, de lo contrario no es posible su subsistencia.

Si las finanzas o sea la rotación de los recursos monetarios propios o ajenos de una empresa, es equilibrada y eficaz dicha empresa será floreciente y progresista.

En la actualidad no es fácil manejar las finanzas de una empresa, sobre todo si se trata de macroeconomías que generan un complejo número de operaciones, departamentos etc., cuyas necesidades financieras hay que solucionar con

equilibrio, planeación, organización, aplicación y distribución de recursos financieros.

Por lo tanto se requiere de personas capacitadas en este campo y con una visión y preparación reconocida para llevar a cabo dichas labores.

El Contador Público posee un amplio grado de preparación profesional en el ramo de las finanzas, que le facilita conocer perfectamente las necesidades de cualquier empresa. Sabe por su experiencia profesional cuales son las principales consecuencias negativas que puede sufrir la empresa cuando sus finanzas son desequilibradas. El Contador Público cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para efectuar el conjunto de operaciones que propicie una situación financiera favorable y también puede conocer que operaciones originan recursos y a donde deben aplicarse dichos recursos.

Muchas de las labores del Contador Público en este campo requieren de la colaboración o cooperación de los otros sectores de la empresa, puesto que en todos los departamentos se originan operaciones con repercusión financiera; en este caso otra de las tareas del Contador Público será la de ayudar al Director y Gerente General a coordinar todas esas operaciones y encausarlas al logro de una buena situación financiera.

FALLA DE ORIGEN

e) Fiscal.

En todo grupo social necesariamente tienen que relacionarse sus miembros para cumplir con los fines naturales y espontáneos que han sido puestos de manifiesto por la propia naturaleza del hombre.

En todo grupo social se advierte la presencia de una parte formada de una o varias personas que rigen sus destinos e imponen los medios necesarios para el bienestar de sus miembros.

Con base en lo anterior, es obvio pensar que el fisco es un sector de nuestra sociedad tan importante, como importantes son el orden disciplinario, el bienestar material y el desarrollo económico de los miembros de dicha sociedad.

Precisamente de la cooperación espiritual y material de los miembros de un núcleo social surgen los medios para que subsista dicha sociedad, siendo un sector de esa sociedad el encargado de administrar y distribuir dichos elementos económicos.

Puede decirse que el fisco es el conjunto de leyes y organismos que imponen y regulan la contribución de los miembros de la sociedad.

En nuestro medio económico social ya sea a nivel empresa lucrativa, ya sea en el individuo asociado o no asociado concretamente con otros semejantes, prevalecen todos los ordenamientos fiscales, los cuales deben interpretarse, y cumplirse de acuerdo a lo dispuesto.

Para que esa interpretación respeto y cumplimiento sean verificados, se hace necesaria la intervención de personas capacitadas, técnica y moralmente, para que presten asesoramiento al contribuyente.

En la actualidad, es obvia la actuación eficiente del profesional en Contaduría Pública en el área fiscal, ya que su preparación técnica, sus conocimientos en las leyes fiscales e impositivas así como el conocimiento de las causas que originan las contribuciones, lo acreditan como idóneo en este campo.

Son muchas las tareas que en materia fiscal realiza el Contador Público, cada individuo o agrupación de individuos debe situarse en el orden fiscal y por lo tanto debe determinarse su régimen fiscal.

De las propias leyes fiscales emanan una serie de mandatos como inscripciones, empadronamientos, registros, manifestaciones, etc.. para cuyo cumplimiento con frecuencia interviene la asesoría del Contador Público y hasta la ejecución de muchas de éstas obligaciones es por personas dirigidas por dicho profesional.

Con base en sus conocimientos y experiencias es frecuente la actividad del Contador Público como gestor y representante fiscal de las empresas y sociedades.

f) Contraloría.

Dentro de las actividades de alta complejidad administrativa que puede desarrollar el Contador Público está la función de Contraloría. El es la persona indicada para formar equipo con la dirección de la empresa para disponer los medios necesarios que controlen, vigilen y decidan sobre las operaciones y resultados del área de que se trate.

Para entender mejor el concepto y el significado de la función de contraloría y la persona que la ejecuta, a continuación se enuncian las funciones que se tienen que desarrollar para llevar a cabo esta función.

1) Planeación y Presupuestos.

Establecer, coordinar y mantener un plan para el control de las operaciones para lo cual se puede recurrir a costos estándar, presupuestos de gastos, pronóstico de ventas, planeación de las utilidades, programas para la inversión de capital y el financiamiento. Además el contralor se dotará de los procedimientos necesarios para efectuar el plan, así como de los elementos que le ayuden a medir la realización comparándolo con los resultados.

2) Sistemas y procedimientos.

Pudiera ser que en la empresa, dada su magnitud, se encuentre instalado un departamento de sistemas y procedimientos, en tal caso dicho departamento dependerá de contraloría, que supervisará la actuación y comportamiento de tal área.

3) Actualización de objetivos y políticas.

Estar al pendiente de los objetivos y políticas de la empresa, para lo cual es necesaria la comunicación constante y adecuada con los ejecutivos que forman los niveles del organigrama de la empresa; esto permitirá que siempre se mantengan actualizado los objetivos y políticas.

4) Aspecto fiscal y mercantil.

Esta área de la empresa también es una función de supervisión y control por parte del contralor, mediante la cual cuida que se cumplan las obligaciones fiscales y mercantiles, considerando principalmente, que los informes y pagos al fisco sean correctamente efectuados.

5) Relaciones con terceros.

El contralor deberá estar en contacto con proveedores, clientes, la competencia, publicistas y todas aquellas personas físicas o morales que pueden intervenir en un modo u otro, en el desarrollo y progreso de la empresa de que se trate.

6) Finanzas.

El contralor elaborará una planeación financiera adecuada mediante un presupuesto financiero, un estudio del flujo de efectivo, adecuados financiamientos que pueden ser créditos bancarios, descuentos de documentos, emisión de obligaciones, etc.

Las actividades de establecer y supervisar sistemas de finanzas, de control interno, hacen que señale a la contraloría como una función propia del Contador Público. Son funciones administrativas que sin invadir, sino más bien

complementando las funciones del administrador o gerente, el Contador Público presta en forma reconocida y eficiente dentro de la empresa.

1.4.2.- El Contador Público en el gobierno.

El sector de la sociedad que se llama gobierno y que forma parte muy importante y definitiva de toda sociedad, es semejante a una empresa. Es una unidad que se mueve mediante finanzas, organización y administración. Esta enorme empresa es decisiva para el bienestar de la comunidad, puesto que de ella emanan servicios públicos, fuentes de trabajo, financiamientos y, en una palabra es la que regula la economía y finanzas de toda la nación, estado o pueblo.

Por lo tanto, el profesional en Contaduría Pública, tiene un campo muy amplio para ejercer su profesión con resultados sorprendentes, útiles y trascendentes a la sociedad entera.

En el área de finanzas públicas su actuación será insustituible, ya que las finanzas son decisivas para el sostenimiento económico del gobierno.

El Profesional en contaduría pública ayuda al propio gobierno a vigilar el cumplimiento de las obligaciones del contribuyente mediante la auditoría fiscal.

Hablando de organización, el Contador Público puede intervenir para organizar desde una oficina, un departamento, una sección y hasta una dirección.

En fin, el Contador Público como profesional tiene muchas maneras de prestar sus servicios en la administración pública; no sólo por meritos políticos, sino en razón de su profesión.

1.4.3.- El Contador Público en el ambiente profesional.

Es obvio pensar que los profesionales ya existentes engendran a otros nuevos profesionales. Y así, en las instituciones docentes, donde se preparan profesionales para contaduría pública, es conveniente que se cuente con catedráticos bien preparados no solo en términos generales de su profesión, sino con una preparación especial tendiente a la especialización en la materia y aunada a conocimientos de pedagogía y materias que proporcionan los medios necesarios para cumplir como un buen catedrático.

La enseñanza es una actividad digna y sublime en la cual se ha venido desarrollando el Contador Público y cada vez más se convierte en un área motivo de dedicación absoluta por parte de éste.

FALLA DE ORIGEN

A medida que se incrementa la población y con ella la educación, la cultura y la ciencia, se hacen necesarios más y mejores instituciones docentes.

Por lo que toca a instituciones docentes de la profesión que nos ocupa, el Contador Público debe ser el funcionario, preferentemente, de las mismas, ya que conoce los problemas y las exigencias de la profesión.

Por otra parte, los colegios e instituciones de Contadores Públicos, son instituciones que agrupan profesionales con el objeto de fomentar el progreso, prestigio y categoría de la profesión mediante una serie de actividades que los propios miembros realizan.

El Contador Público se inscribe a estas instituciones para colaborar efectuando investigaciones sobre nuevos temas, buscando solución a problemas ya existentes o enriqueciendo la profesión con la escritura de libros, artículos, etc.

La influencia social de la actuación del Contador Público es muy amplia y sublime, ya que en sus manos está el progreso, prestigio y dignidad de la carrera.

1.4.4.- El Contador Público en otros sectores socioeconómicos.

Asesor sindical.- La asesoría a sindicatos es muy valiosa por la labor social que se lleva a cabo. En efecto, el Contador Público es solicitado para orientar a las personas sindicalizadas, en materia laboral o para eliminar las dudas que existan sobre el reparto de utilidades; para aclarar descuentos de nómina o cualquier otra afectación financiera o laboral.

En otras ocasiones será necesario orientar al trabajador (a través del sindicato, sobre prestaciones, contrato colectivo o individual de trabajo o el reglamento interior de trabajo. El Contador Público en éste caso pone todos sus conocimientos, partiendo de la base de que su actuación no tiene la finalidad de litigar sino de informar sobre una situación socioeconómica que afecta a los miembros del sindicato.

Asesor o Funcionario en el Mercado Financiero.- Al hablar de mercado financiero se puede entender en un sentido amplio, el mercado de dinero, de capitales y de valores.

En este campo es obvia la intervención del Contador Público, pero es imprescindible acentuar la importancia que tiene su actuación sobre todo tratándose del mercado de valores.

FALLA DE ORIGEN

En los tiempos modernos en que la industria, el comercio y la banca van creciendo con pasos acelerados, se van necesitando inversiones cada vez más fuertes para el progreso de la economía. Tales sumas de dinero no se pueden obtener por los particulares o propietarios, por lo que se presenta la necesidad de acudir al público en general para que invierta su dinero, para lo cual es necesario adoptar por parte de la empresa un sistema aprobado por la ley y que puede ser la emisión de acciones u obligaciones.

Es claro que las empresas que necesitan capitales deben cumplir ciertos requisitos que satisfagan más o menos las exigencias del inversionista, estando seguros de que no todos se hallarán en condiciones de solidez, solvencia y capacidad de pagos satisfactorios.

Por una parte el beneficio de la empresa redonda en provecho no sólo de un núcleo de personas sino de toda la economía nacional; por otra parte se beneficia al inversionista protegiéndolo en el sentido de que su capital está seguro y produciendo.

En nuestro medio económico ya se presentan estas necesidades, puesto que existen con frecuencia empresas que llevan a cabo actividades tales como efectuar un estudio en que ponga de manifiesto el buen equilibrio de las características de la empresa, características de los

titulos de crédito, presentar un análisis e interpretación de sus estados financieros y todo aquel trabajo que informe tanto al órgano de vigilancia de este tipo de operaciones como al público inversionista.

Este campo de acción dentro de la profesión contable ya en nuestros días se está llevando a cabo, puesto que las necesidades se presentan frecuentemente.

CAPITULO 11: EL CONTADOR PUBLICO Y LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

- 2.1.- Servicio y Calidad Total: Una necesidad para la profesión contable.
- 2.2.- Fundamentación Etica de la Excelencia.
 - 2.2.1.- Etica profesional
 - 2.2.2.- La actitud profesional ante el trabajo.
 - 2.2.3.- Actitud profesional ante los hallazgos que proporcione el auditor profesional
 - 2.2.4.- Actitud ante nuestros colegas.
 - 2.2.5.- Responsabilidad ante la sociedad.
- 2.3.- Calidad academica en la profesión contable.
 - 2.3.1.- El sistema educativo.
 - 2.3.2.- La calidad total en ANFECA.
 - 2.3.3.- Restricciones al proceso de mejora continua de la calidad

FALLA DE ORIGEN

2.1.- SERVICIO Y CALIDAD TOTAL: UNA NECESIDAD PARA LA PROFESION CONTABLE.

En la última década hemos visto cambios dramáticos en el ambiente de los negocios caracterizados por una intensa competencia internacional los consumidores son más sensibles a las características de los productos o servicios que compran que van más allá de la ausencia de defectos.

El concepto de calidad ha cambiado drásticamente. Incluso, las empresas de servicio que empezaron a pensar en la calidad total muchos años después que las de manufactura, se han dado cuenta de que la calidad es la única forma de mantenerse en el liderazgo.

En un ambiente competitivo no podemos presuponer que nuestros clientes serán leales, tenemos que conquistar su lealtad, proporcionarles productos y servicios que no solamente los satisfagan sino que los deleiten y les den el valor de su dinero. La satisfacción y el deleite de nuestros

clientes debe ser el objetivo primordial de la empresa ya que sin clientes no hay razón para existir como negocio.

Existe la necesidad de un cambio fundamental que permita la adopción de una nueva filosofía de calidad. En las raíces de dicha filosofía debe de estar el deseo de liderazgo de la organización de mejorar continuamente la habilidad gerencial para lograr los objetivos a través de la satisfacción y el deleite de los clientes.

El tratado de libre comercio entre México, Estados Unidos y Canadá representa una gran oportunidad para las empresas prestadoras de servicios de participar en mercados más competitivos.

Para que México siga siendo competitivo, las empresas mexicanas deberán encontrar maneras de satisfacer a sus clientes, desdichadamente a menudo se ha descuidado el servicio.

La forma en que los prestadores de servicios y en estos se incluye a los Contadores Públicos independientes, cumplan con sus trabajos, la rapidez, la exactitud con que procesen la información, su éxito para conseguir cuentas y su eficacia al ir un paso más allá para conseguir la lealtad del cliente van a ser los factores que determinen el éxito de la profesión contable.

Los clientes exigen cada vez más aquello por lo que pagaron. Si partimos de que esta premisa es justa la profesión contable y quienes la conformamos debemos estar preparados para enfrentar esta demanda con los requerimientos de calidad que el cliente establece.

El poder diferenciar un producto o servicio es cada vez más difícil. Actualmente ya no sólo es necesario destacar la superioridad de nuestros productos y servicios contables, el punto crítico es la atención al cliente.

El servicio es el nuevo estándar por medio del cual los clientes miden la actuación de una organización. Es el límite competitivo, es decir, servicio son todas las acciones que tomamos las cuales hacen sentir a nuestros clientes que estamos trabajando para ellos e interesados en ellos.

Otorgar servicio implica el cuidado que pongamos en detectar las necesidades de nuestros clientes y tomar las acciones correspondientes para satisfacerlas de manera óptima.

El servicio es intangible no podemos cargarlo en cada uno de nosotros y tiene efectos de larga duración en el

FALLA DE ORIGEN

cliente y de un orgullo profesional para quienes lo proporcionan.

La percepción que tengamos de nosotros mismos, de nuestra profesión contable y de nuestro servicio profesional impactará todas las interacciones dentro y fuera de nuestra organización frente a las múltiples alternativas al alcance del cliente. El servicio de mayor calidad hará destacar a un despacho contable de la competencia y es ahí donde debemos comprometernos a proporcionar este servicio de calidad al cliente en beneficio de todos (personal del despacho, clientes y usuarios de la información financiera).

La calidad total en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de un despacho de Contadores Públicos en un mercado altamente participativo, donde muchos ofrecen lo mismo y la constante en el servicio de calidad es el reflejo del compromiso de quienes integran un despacho de contaduría pública orientada hacia el cliente.

FALLA DE ORIGEN

2.2.- FUNDAMENTACION ETICA DE LA EXCELENCIA.

Nada más difícil que definir. ¿qué es la ética? y sin embargo nada más sencillo que "amarrar" la ética como aspecto moral del comportamiento del hombre a la excelencia de su quehacer, profesional o no.

Vale la pena por ello manifestar lo que se entiende por la ética, aplicada a los profesionales. Para empezar, es difícil hablar de la ética profesional cuando los conceptos que conlleva implican el accionar del hombre, independientemente del campo en que ejerce su quehacer económico. El hombre está sujeto a lineamientos éticos en su actuar diario, independientemente de que éste se dé en el hogar, la escuela, el trabajo, el deporte, la política, etc.

Es importante reflexionar respecto de un par de conceptos sobre la ética. Para empezar la ética sólo se refiere al ser humano y sólo a él aplica. Todas las demás acciones de los demás entes que conforman el universo que conocemos: los animales, los vegetales, los minerales y las fuerzas de la naturaleza no están sujetas a conceptos éticos de su comportamiento. Es pues un concepto privativo del humano.

De cualquier manera y siendo sólo de aplicación al humano es escurridiza en su concepción y difícil de definir.

Más aún, parece ser que es más fácil de entender cuando se refiere a otros, que cuando se refiere a nosotros en lo individual y así, es mucho más fácil hablar de la inmoralidad de los demás, que de la propia inmoralidad.

Para completar el difícil cuadro, el humano, ese gran depredador de cosas y conceptos, le ha dado temporalidad a los conceptos morales. En teoría los conceptos éticos no tienen temporalidad, son eternos pero a la luz del comportamiento humano éstos reciben una temporalidad clara y precisa que puede ser estudiada y que puede provocar expresiones de acobro, por el grado de maleabilidad que el hombre logra darle a la ética, en el tiempo. Como pruebas fehacientes de esta maleabilidad de la ética en manos del hombre están la esclavitud permitida y promovida en el pasado, los sacrificios humanos en diversas culturas primitivas y aún de la era cristiana; y la moral de nuestros abuelos cuya evolución nos ha tocado vivir en ocasiones dramáticamente.

Además, resulta que también tiene grado. Es decir que se puede ser muy inmoral o muy ético. Que quizás incluso se le puede asignar un porcentaje y habremos gentes inmorales en un porcentaje bajo y otros inmorales en un alto. Es obvio que esto no puede ser así, pero también que al hombre se le dificulta, tratándose de conceptos éticos, moverse en los

extremos tajantes en que podemos resumir un accionar éticamente puro: no matarás, no mentirás, etc.

2.2.1.- Ética profesional.

El tema es fundamental para el logro del mundo a que todos aspiramos, porque seguramente todos aspiramos a un mundo mejor en todos sentidos. Probablemente el sentido en que menos pensamos es que ese mundo sea mejor para los demás, pero es un hecho que si logramos que el mundo sea mejor para los demás, automáticamente será mejor para nosotros. Esto lo vivimos diariamente en los sistemas de transporte, en los servicios municipales etc., es decir en todas aquellas cosas que si son buenas para la mayoría automáticamente son buenas para nosotros. Y que si hacen mejor el mundo de los demás, hacen, queriéndolo o no, mejor el mundo de cada uno de nosotros.

Hablar de ética implica hablar de religión. Pero por alguna razón desconocida la religión es un tema tabú en cuestiones profesionales (probablemente por la dificultad que tenemos para entender y aceptar a quienes se ostentan como representantes físicos de Dios en esta tierra). Ética y religión es lo mismo. Y se necesita, para transmitir pensamientos, apoyarse necesariamente en los conceptos religiosos que al paso del tiempo y por tradición se

conocen, se aceptan y se trata de aprender a respetar y a poner en práctica.

Se da por asentado que la ética no puede ser encasillada en actividades particulares y, por lo tanto, que no debiera hablarse de una ética profesional. Pero se admite que para facilitar el quehacer profesional a la luz de los conceptos éticos, es útil reglamentar las diversas actividades del hombre desde el punto de vista ético, tratando de darle guías de acción que lo orienten, en su quehacer profesional, de tal manera que éste resulte válido desde el punto de vista ético. Visto así, la posibilidad de legislaciones específicas desde el punto de vista ético para actividades particulares adquiere un valor superlativo. Vale entonces que hablemos de la ética profesional aplicada incluso a nuestro propio quehacer como Contadores Públicos.

La ética rige la actitud del hombre. Su accionar. En el quehacer profesional entonces, debe de preocuparnos nuestra actitud como profesionistas ante:

- a) El trabajo que desarrollamos,
- b) Las cosas que conocemos por nuestro trabajo,
- c) Nuestros colegas, y
- d) El grupo social en general en que nos movemos: empleados, clientes, amigos, etc.

FALLA DE ORIGEN

2.2.2.- La actitud profesional ante el trabajo.

Resulta obvio que todo mundo espera de un profesionista, de manera muy resumida, dedicación y responsabilidad.

Dedicación, porque de ésta forma se garantiza el conocimiento oportuno de las técnicas que permiten que el trabajo sea de la mayor calidad y que éste se traduzca en el mejor servicio al cliente.

Responsabilidad, porque así nuestro quehacer será asumido sabiendo que este conlleva, de verdad, una responsabilidad social con la que tenemos que cumplir cabalmente so pena de recibir algún castigo por no hacerlo. El sentido de responsabilidad se traduce en oportunidad en la entrega del producto de nuestros servicios y la constante y atenta dedicación a todos los requerimientos de servicios que nos hacen los clientes.

Y todo eso es excelencia. Y no ser así (dedicado y responsable) es claramente antiético, porque cualquier profesionista que actuare en contra de los conceptos anteriores desdibujaría nuestra imagen ante terceros, al provocar el desencanto de los clientes primero, la rabia y el reclamo después, y finalmente el cuestionamiento público.

Ciertamente el trabajo debe de tener, como fundamento principal, la propia vocación y el gusto de hacerlo, pero, independientemente de las circunstancias que nos hayan llevado a ser Contadores Públicos, poseedores de una habilidad que nos distingue, una vez aceptado que hemos de vivir del ejercicio de la Contaduría Pública, es indispensable que aceptamos que ésta sólo puede ser ejercida, desde un punto de vista ético, con toda dedicación y con toda responsabilidad.

Cuando se analizan estos aspectos, es cuando queda claro que la recomendación vale no sólo para cualquier profesión sino para cualquier actividad del hombre. Así, su dedicación y su responsabilidad ante la familia, el deporte, la patria, etcétera, se traducen sin duda, en hogares y patrias en las que la esperanza de un futuro mejor se materializa claramente en el accionar de gentes y obras necesariamente buenas para todos.

2.2.3.- Actitud profesional ante los hallazgos que proporciona el quehacer profesional

En este punto nuestro código de ética puntualiza que un buen profesionista es y debe ser discreto. Discreto en relación con todo lo que conocemos cuando hacemos nuestro trabajo. A eso se le llama secreto profesional.

Pero conviene remarcar que esa discreción no consiste solamente en no divulgar lo que hemos conocido. Consiste también y muy fundamentalmente en el caso del Contador Público, en no tomar ventaja de esos hallazgos.

Si lo que encontramos son debilidades de la empresa en la que estamos trabajando, la obligación primaria es comunicarlas oportunamente a quienes puedan corregirlas para que la empresa mejore su actividad económica.

Si lo que encontramos son oportunidades de negocios que podrían ser aprovechados por terceros ajenos a la empresa (entre los cuales se encuentra el propio Contador Público, en su calidad de funcionario o auditor externo) nuestra responsabilidad en relación con la discreción se magnifica, en relación con nuestra acción profesional, que no debe orientarse a tomar, de manera personal, la ventaja advertida.

La confidencialidad es un factor de ética tan importante que conviene insistir en que ésta debe de mantenerse en todo tiempo y en todo lugar.

Es decir, ser discretos permanentemente en las relaciones con nuestra familia, con nuestros amigos, en la escuela, los colegios profesionales, etc. y discretos en los años buenos y en los años malos. Nuestros o de los demás.

La discreción es sin duda un factor de excelencia y será una cualidad valiosa para nuestros usuarios, que la buscarán como componente básico de nuestras cualidades profesionales.

2.2.4.- Actitud ante nuestros colegas.

La actitud ante nuestros colegas deberá ser siempre respetuosa. No existe ninguna otra actitud. Nuestros colegas forman parte, junto con nosotros, del espejo en que se refleja nuestra profesión. Ellos y nosotros ocupamos un punto específico en ese espejo que debe ser nítido y claro, para que refleje sin distorsiones una imagen que todos nos esforzamos en mantener recta y limpia.

Aquí la mejor actitud ética debe ser la búsqueda de la unión con nuestros colegas. Buscar la unión y el entendimiento de que sin duda, nos llevarán a situaciones de armonía que se traducirán en superación increíble de nuestra imagen ante terceros. Por no hablar de la fortaleza granítica que adquiriremos como profesión, tan necesaria ahora ante realidades inminentes que se avecinan y que vaticinan un horizonte difícil, por las demandas y reclamos económicos que hacen a la profesión aquellas personas que piensan que con base en su opinión tomaron decisiones equivocadas que se tradujeron en pérdidas importantes.

Respetar, para que nos respeten. No hay mejor manera de ser éticos. Y su importancia como elemento de excelencia es obvia, por que sólo con una imagen de profesión unida dedicada y responsable lograremos la confianza de quienes - extranjeros o nacionales- requerirán nuestros servicios de contaduría en el futuro.

2.2.5.- Responsabilidad ante la sociedad.

Nuestro mundo está constituido por hombres comunes y corrientes. Pero de alguna manera algunos sobresalen y adquieren privilegios que derivan de situaciones externas o de esfuerzos personales. Los profesionistas como los Contadores Públicos son hombres sobresalientes por sus habilidades, su dedicación, su ingenio y en general su entrenamiento en una especialidad que la sociedad considera valiosa.

Somos pues privilegiados y, como tales, tenemos la obligación ineludible de proteger a todos los demás. Nunca olvidemos que los que más tenemos seremos los más exigidos, y que el bien del vecino se traduce en nuestro propio bienestar.

A primera vista no parece creíble que el factor de competencia debiera ser preocupante para todas aquellas

personas trabajadoras y dedicadas pero, lamentablemente, en el mundo que se avecina no sólo la dedicación y el trabajo definirán el éxito. Se está perfilando como arista fundamental la eficiencia, es decir la venta de servicios y productos de alta calidad al menor precio posible. Y eficiencia y calidad significan al mismo tiempo dedicación, acuciosidad y capacidad en el quehacer profesional, cosas que derivan sólo de una actitud ética positiva en el trabajo.

No es concebible que una persona ingenua haga un buen trabajo. De la misma manera debemos suponer que los hombres con valores éticos deberán ser profesionales de alta calidad.

Y profesionales de alta calidad mantendrán a nuestra profesión a niveles de liberación, y le permitirán llegar fortalecida a ese futuro en el que la competencia exterior será una novedad portentosa, y en el que sólo consistiremos si somos mejor que ellos. Debemos y debemos promover los valores éticos que nos ayuden a lograrlo.

FALLA DE CUBIERTA

2.3.- CALIDAD ACADEMICA EN LA PROFESION CONTABLE.

El empleo de la calidad total ha mostrado sus bondades en todo tipo de organizaciones. Una vez más fue la práctica la que marcó la pauta a la academia respecto a lo que debe enseñarse y, por qué no, lo que debe aplicarse a la propia administración del sistema educativo.

El objetivo de éste punto es presentar como se están empleando los principios de la calidad total en la educación superior, especialmente en las escuelas y facultades de Contaduría y Administración del país.

Desde octubre de 1989, la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) inició un programa de mejoría de la calidad académica y, desde entonces, suscribió como misión de sus afiliadas: "formar integralmente licenciados, especialistas, maestros y doctores en nuestras áreas del conocimiento útiles y transformadores de la sociedad que, con base en sus respectivos marcos teóricos, sean capaces de analizar problemas y de proporcionar soluciones dentro de los más altos valores éticos, sociales y culturales.

"Para ello, cada alumno, profesor, empleado administrativo y directivo nos comprometemos a hacer bien las cosas desde la primera vez y siempre, con una actitud de

mejora continua, para cumplir nuestro compromiso con la sociedad."

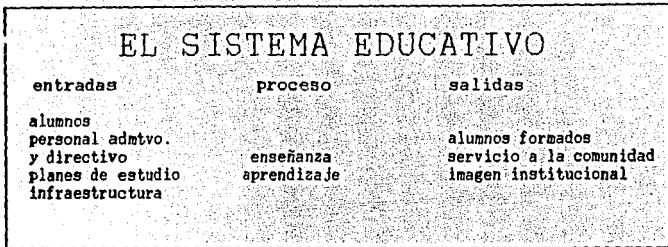
Nótese, que esta misión es congruente con la de los objetivos de toda universidad, a saber: impartir educación superior para formar profesionales, realizar investigaciones y extenderlos en beneficios de la cultura con la mayor amplitud posible.

La ANFECA cuenta con 140 afiliados y cubre una población estudiantil cercana a los 200 mil, de los cuales aproximadamente la mitad es de la licenciatura en Contaduría. Destaca que el total constituye cerca del 18% de la matrícula de educación superior en México y que, en general, dentro de sus respectivas universidades, son éstas las escuelas y facultades que tienen el mayor número de matriculados.

2.3.1.- El sistema educativo.

Para una mejor comprensión del caso que nos ocupa, al considerar a la educación como un sistema, sus insumos son sus propios alumnos, el profesorado, el personal administrativo y directivo, los planes de estudio y la infraestructura disponible para prestar el servicio educativo. Se interactúa en el proceso de enseñanza-aprendizaje y se tiene como salida al alumno formado; los

servicios a la comunidad (por ejemplo, publicaciones, asesorías y educación continua) y la imagen institucional).



En las instituciones educativas, su "negocio" es el del conocimiento. Su servicio educativo consiste en formar integralmente al estudiante, sus clientes internos son sus propios alumnos y sus padres y sus clientes externos son el mercado de trabajo potencial y la sociedad en su conjunto.

Los servicios de formación integral del estudiante deben abarcar los elementos que se describen a continuación:

1. Conocimientos teóricos y prácticos que permiten comprender lo que se aprende en relación con el cúmulo de conocimientos y experiencias que ya se poseen.

2. Aprender a hacer, es decir, a aplicar los conocimientos de la diversas áreas del saber.

3. Discernir lo que es importante de lo que no lo es, para establecer prioridades y utilizar eficientemente el tiempo y la energía.

4. Carácter, el cual se compone de rasgos como honestidad, habilidad para trabajar tanto solo como en equipos, veracidad, iniciativa, integridad, curiosidad y autoestima entre otros.

El sistema educativo se ha encargado de desarrollar el primer elemento de la formación integral y algo del segundo, pero ahora, con el apoyo de la filosofía de la calidad total, ya se han realizado avances en cuanto al discernimiento y el carácter. Un ejemplo es el perfil ampliado del egresado de la licenciatura en contaduría.

2.3.2.- La calidad total en ANFECA.

Con base en la filosofía de calidad descrita, se promovió el desarrollo de siete coloquios regionales de planeación estratégica rumbo al año 2010, celebrados en toda la República, al fin de los cuales se formularon estrategias regionales y nacionales y se fomentó la elaboración de planes estratégicos en cada afiliada.

Calidad total implica un proceso de mejora continua que requiere del empleo de medidas preventivas y no correctivas.

FALLA DE ORIGEN

Algunos ejemplos de prevención en nuestras escuelas y facultades se exponen a continuación.

1. Alumnado.

Selección de educandos de primer ingreso, estímulos a estudiantes de alto rendimiento (promedio de calificaciones entre 9 y 10), apoyo a alumnos con bajo rendimiento (tutorías, círculos de estudio), reducción del tamaño de los grupos, automatización de trámites escolares, establecimiento de requisitos de permanencia (máximos de reprobadas y de inscripciones) e investigación de las causas de deserción y de las variables que afectan el desempeño escolar del educando.

2. Cuerpo docente.

Implantación de un proceso de reclutamiento, selección y contratación, obligatoriedad de aprobar los cursos de "didáctica básica" y de "técnicas grupales" para profesores de nuevo ingreso, implantación de programas de formación docente específicos para contaduría y administración (diplomado en docencia en estos campos), evaluación por pares del desempeño del personal académico (comisiones dictaminadoras) y por alumno (inventario de comportamientos docentes), programas de actualización profesional, establecimiento de políticas para que los profesores de

tiempo completo realicen actividades profesionales fuera de su institución, y políticas de cargas académicas máximas y mínimas para estos mismos.

3. Personal académico administrativo y directivo.

Capacitación en calidad total, integración de comites de calidad total que incluyen alumnos y profesores (por ejemplo, para orden y limpieza y para mejorar los servicios en la biblioteca), capacitación en el manejo de equipo de cómputo y asistencia a cursos en México y en el extranjero.

4. Planes y programas de estudio.

Implantación de procesos de mejora continua (en cuanto a temática, sugerencias didácticas, bibliografía, tiempos asignados y objetivos de aprendizaje); elaboración de programas de estudio analíticos de cada asignatura (para precisar lo mínimo que debe cubrirse durante cada periodo lectivo y facilitar el logro de los objetivos de aprendizaje); investigación de la imagen de los egresados en el mercado de trabajo, en comparación con los de otras universidades; participación en el diseño de los planes de estudio del bachillerato; establecimiento de grupos de asesores compuesto por egresados distinguidos; creación de diversas opciones para obtener el título profesional (promedio de excelencia, práctica profesional, seminarios de

titulación), e impartición de cursos extracurriculares para contribuir a la formación integral (inglés, computación, expresión oral y redacción).

5. Infraestructura.

Ampliación de los horarios de servicio (bibliotecas, salas de cómputo y servicios escolares), incluso sábados y domingos; conservación y mantenimiento a las instalaciones; adquisición y reposición de equipos de cómputo; compra de bibliografía actualizada y suficiente, y suscripción a publicaciones periódicas especializadas.

2.3.3.- Restricciones al proceso de mejora continua de la calidad.

Sin duda, la calidad no está reñida con la cantidad. Ya se indicó que, por lo general en todo el país, las facultades de Contaduría y Administración son las que cuentan con la mayor población estudiantil. En el caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, se cuenta con 17,000 alumnos en licenciatura y 750 en el posgrado, 1250 profesores y 300 empleados administrativos.

Considero que el obstáculo principal al proceso de mejora de la calidad académica es la resistencia al cambio

de los individuos que participan en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de manejo de las instituciones.

La escasez de recursos económicos es el único límite a la creatividad para el diseño de estrategias que conduzcan a la calidad académica y, en particular, las universidades públicas deben luchar por allegarse mayor cantidad de fondos.

En las instituciones educativas se forman a los recursos humanos que competirán con los profesionales que vengan de otros países; por ello deben cumplir su compromiso con la sociedad de formar profesionales de calidad.

En resumen, se considera que un programa de calidad académica en la formación de licenciados en contaduría es una respuesta correcta al mundo que nos depara el año 2010. Con el respaldo de la profesión organizada podrán formarse integralmente los líderes del mañana para lo que será el mundo de ese entonces.

CAPÍTULO III: NUEVO ENFOQUE DEL CONTADOR PÚBLICO.

3.1 El nuevo perfil del Contador Público.

3.2.- Servicios integrales para la competitividad profesional.

3.2.1.- Conceptos y antecedentes de servicios integrales.

3.2.2.- Servicios.

3.1.- EL NUEVO PERFIL DEL CONTADOR PUBLICO.

3.1.1- PERFIL AMPLIADO

Uno de los resultados mas relevantes de las reuniones para auscultacion sobre los requerimientos sociales y de evaluacion de los planes de estudio es la nueva descripcion del perfil ampliado del contador publico. Los procesos externos a esta nueva descripcion del perfil ampliado fueron la globalizacion economica, la revolucion tecnologica para el procesamiento de la informacion, el desarrollo de las telecomunicaciones y la modernizacion en la politica y estrategias educativas.

En este perfil se consignan las actitudes, habilidades y conocimientos que requieran los contadores publicos, para responder adecuadamente a las necesidades presentes y futuras de las organizaciones.

A. Actitudes

Referimos como actitud, los aspectos del comportamiento que se expresan en forma cotidiana durante la interaccion del sujeto con la sociedad y con el mismo.

Las actitudes que se busca promover, en tanto que optimizan el desempeño de los contadores publicos son:

- **De compromiso.** Los profesionales deben identificarse con los objetivos organizacionales y ofrecer su mejor esfuerzo hacia su consecucion.
- **De respeto y observancia a los canones eticos.** La etica profesional es la norma que regula el desempeño de los

egresados de las facultades de contaduría pública, y la hacen prevalecer ante cualquier circunstancia

De servicio. Las relaciones laborales en una organización son relaciones de servicios mutuo en tanto que participan en la consecución de los objetivos organizacionales.

De éxito. El éxito personal se enfoca, en la formación de los estudiantes, como un valor asociado al éxito de las tareas de la organización

Emprendedora. Se fortaleciera la capacidad de los nuevos contadores públicos para generar y probar alternativas innovadoras en la creación y operación de las organizaciones

De superación diaria. El ejercicio cotidiano de los profesionales debe ser autoevaluado y significar un avance concreto e intelectual para su desempeño futuro.

De aprendizaje permanente. Se remarca la importancia de la actualización e incorporación a su desempeño profesional del conocimiento publicado en artículos y libros de reciente aparición

B. Habilidades

Las habilidades en los profesionales de la contaduría pública incluyen todos los aspectos de su adiestramiento que los capacitan para desarrollar las tareas que le son propias, en forma eficaz y eficiente.

Los egresados de las facultades de la contaduría pública deben tener la habilidad de :

- Adaptación a los avances tecnológicos y cambios socio-económicos a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar una visión integral sobre la misión y estrategias operativas de las organizaciones
- Liderazgo para conducir grupos de trabajo y lograr fines concretos en un ambiente de mutua confianza
- Aplicar con creatividad, durante su ejercicio profesional, los conocimientos teóricos adquiridos.
- Tomar decisiones sin recibir instrucciones precisas
- Fundamentar sus decisiones en el análisis e integración de información que resulte de búsquedas específicas.
- Negociación para promover acciones que signifiquen beneficios para la organización.
- Promover un ambiente de excelencia y calidad.
- Participar en equipos multidisciplinarios que logren los objetivos institucionales en un ambiente de cooperación y apoyo recíprocos.
- Manejar sistemas de cómputo y comunicación para el procesamiento de la información.
- Comunicarse correctamente en forma verbal y escrita en español e inglés.
- Resolver conflictos interpersonales que pudieran afectar a la organización

C. Conocimientos

FALLA DE ORIGEN

La información que dara estructura al conocimiento de los egresados de las facultad de contaduria publica se caracteriza por un fuerte contenido multidisciplinario. Con esto se pretende formar profesionales generalistas que tengan la capacidad para participar en diferente niveles de la vida organizacional y asegurar su desarrollo individual.

3.2.- SERVICIOS INTEGRALES PARA LA COMPETITIVIDAD PROFESIONAL.

3.2.1.- Concepto y Antecedentes de Servicios Integrales.

El anhelo de un buen número de profesionales que desean alcanzar el éxito está basado, más que en aspectos económicos, en aspectos que estén soportados en la satisfacción de la clientela con los servicios que les prestan. Para ello, el profesional tiene que contar con elementos adecuados para el servicio que preste a su clientela sea, no solamente lo que el cliente espera, sino que vaya, siempre, un poco más allá. El comentario no puede ser más breve. Sin embargo, lo importante es la profundidad que se desee darle. Para esto, es necesario trabajar un poco al respecto. Lo que importa es ofrecer a quien nos ha buscado, es decir -el cliente- una solución al problema que se le presenta, que se ha conocido que existe durante la prestación del servicio o bien, que ha sido explorado en forma conjunta.

Para llegar a una solución adecuada al problema que se presente, a su dimensión, profundidad y complejidad, en lugar de ofrecerle servicios aislados, es necesario estar capacitado para ofrecer:

- Profesionales preparados en diferentes áreas del conocimiento,

FALLA DE ORIGEN

- Amplia experiencia acumulada.
- Responsabilidad personal del profesional que coordina ante el cliente los diferentes servicios que se presten.

Lo antes expuesto conforma el concepto "servicios integrales". Pero cómo se puede tener la capacidad de prestar servicios integrales en una firma de Contadores Públicos?, esto requiere cierto análisis de la profesión. El Contador Público independiente en forma tradicional en nuestra época se ha dedicado, básicamente, a las siguientes áreas consideradas como fundamentales de la práctica profesional: la auditoría, la asesoría fiscal y la consultoría, principalmente en el ámbito de negocios. Además, claro está, del área básica que cubre el practicante individual y que también es importante, la prestación de servicios de contabilidad en forma independiente.

Aún cuando la prestación de servicios en las áreas listadas requiere de profesionales altamente capacitados, cada uno en su elemento, actualizados en el conocimiento de sus respectivas disciplinas, hasta hace poco tiempo se inició una gran sofisticación en el mundo de los negocios, derivada en gran parte del acceso a las computadoras en forma masiva, que los avances tecnológicos de las últimas décadas hicieron posible para un gran número de empresas.

Estos equipos y sus avanzados programas para proceso de toda clase de información, que son aplicables para su uso en áreas científicas, técnicas, gubernamentales, etc., ha requerido de los profesionales y de las firmas de Contadores Públicos mayor capacidad y conocimientos para prestación de servicios y más adecuada actualización de esos conocimientos para prestar los servicios requeridos por su clientela.

La sofisticación de los negocios y el desarrollo del sector empresarial han impulsado a las firmas de Contadores Públicos a aplicar el concepto de servicios integrales, herramientas y técnicas sofisticadas para el desarrollo de su actividad. El uso de computadoras portátiles, lap-tops y palm-tops es normal y el empleo en ellas de sistemas para proceso de la palabra, hojas electrónicas de cálculo sistemas ad-hoc para la preparación de papeles de trabajo de auditoría, incluyendo cédulas sumarias, análisis de cuentas, hojas de trabajo y estados financieros, consolidación de estados financieros, selección de muestras a examinar, métodos para extracción de información a revisar relacionada con ciertas operaciones, programas para revisión de controles internos, etc., no son raros de encontrar en el trabajo cotidiano de los auditores. Asimismo, en el proceso de información para preparar contabilidades, declaraciones fiscales, etc., se utilizan también sistemas computarizados y no digamos los consultores, que con gran frecuencia emplean modelos matemáticos, técnicas de simulación y otros

metodos muy sofisticados y complicados para el desempeño de su trabajo. Además la especialización es otro signo de éstos tiempos. Las áreas del conocimiento en el aspecto administrativo se han extendido, se ha profundizado en ellas, lo que ha requerido que los profesionales no sean sólo generalistas, sino que se conviertan, casi por necesidad, en especialistas.

3.2.2.- Servicios.

La necesidad de atender mejor a la clientela ha originado la creación de equipos multidisciplinarios que atiendan a los clientes en sus diferentes requerimientos y en la solución de sus problemas en diferentes áreas. Enseguida se indican cuales pueden ser los servicios a proveer de acuerdo con la división de áreas que ha sido comentada, haciendo a un lado a la contabilidad, por considerar que, sin dejar de ser importante, su atención y desarrollo es muy definida y claramente dirigida al negocio y a la empresa de que se trate, con el consecuente proceso de información y preparación de todo lo que requiere para los fines propios de la empresa, sean internos o externos. A continuación se presenta un análisis de servicios por áreas iniciando con la auditoría.

a) Auditoría.

Esta actividad que se ha convertido en una verdadera especialidad, al profundizar en ella, se encuentra que tiene posibilidad de que se soliciten servicios de:

- Auditoría de estados financieros.
- Dictámenes para su presentación ante la Dirección General de Auditoría Fiscal Federal.
- Auditoría operacional.
- Revisión de inversionista.
- Examen de estados financieros proyectados.
- Examen de estados financieros proforma.
- Revisión limitada de estados financieros.
- Investigaciones y dictámenes especiales en los que el juicio de un experto sobre la calidad y bases de preparación de la información o los controles existentes puede ser necesario.
- Auditorías de sistemas de información computarizada.

b) Asesoría Fiscal.

La parte impositiva representa para la mayor parte de las empresas un costo importante, al igual que para los individuos, que en muchos casos, se va incrementando con motivo de la inflación que en tasas tan elevadas se ha registrado en el país durante varios años, así como la economía ha evolucionado, la legislación tributaria cada vez resulta más compleja y se requiere en verdaderos especialistas para poder asesorar cabalmente a la clientela.

FALLA DE ORIGEN

Las leyes permiten diversas interpretaciones, opciones y estrategias, de modo que al apearse a ellas es posible lograr ahorros o al menos diferir el pago de impuestos, con lo que se logra mejorar los flujos de fondos y se obtiene financiamiento no honoroso para las empresas. Lo anterior puede lograrse a través de una planeación y estudios previos para que en su momento se hagan las adecuaciones procedentes. Al mismo tiempo el cumplimiento adecuado con las obligaciones que establecen las leyes tributarias es motivo de preocupación y para asegurarse de hacerlo debidamente y evitar la imposición de multas y la causación de recargos por incumplimiento o falta de pago oportuno de los gravámenes que implican por lo regular costos financieros elevados, las empresas y personas, recurren al asesoramiento por parte de profesionales capaces de atender sus necesidades y ayudarlos a cumplir en mejor forma y tal vez con ventaja para ellos, con sus obligaciones fiscales.

Esta necesidad de los negocios ha hecho que algunos de nosotros, Contadores Públicos, estudiemos, profundicemos y nos convirtamos en especialistas del área fiscal para poder proveer servicios tales como:

- Atención a consultas sobre interpretación de diversos aspectos específicos de las leyes fiscales;
- Preparación de estudios de planeación fiscal para llegar a determinar, dentro de las leyes, una carga impositiva favo-

rable (tal sería el caso de reorganizaciones, planeación de nuevas empresas, fusiones, adquisición o venta de compañías, escisiones, etc.);

- Representar a los clientes ante las autoridades hacendarias en promociones para obtener resoluciones específicas;
- Revisión y/o preparación de declaraciones de impuestos;
- Asesoría y planeación fiscal a nivel personal, optimizando las diversas opciones de la legislación fiscal en beneficio del patrimonio familiar;
- Colaboración con representantes legales de clientes en casos de litigio ante los tribunales fiscales;
- Información continua mediante boletines sobre cambios o aspectos de interés general en leyes fiscales, modificaciones, etcétera;
- Organización de conferencias y seminarios de orientación fiscal para el personal de nuestros clientes y formulación de estudios generales sobre diferentes ramas de la industria, (como puede ser la minería, parques industriales, desarrollos turísticos, etc.);
- Colaboración con los gobiernos, estatal y federal, en la preparación de estudios de proyectos de leyes y decretos de interés, tanto para el gobierno como para las empresas, con el afán de lograr una más adecuada legislación fiscal;

Las cuotas que se pagan al Seguro Social y al IMFONAVIT representan para las empresas una carga impositiva adicional que llega a ser del orden de 20 a 25 por ciento del importe

FALLA DE ORIGEN

de la nómina. Por este motivo y por que las leyes y reglamentos correspondientes resultan muy complejos, se requieren también personas especializadas en esta Area que puedan asesorar adecuadamente a la clientela para aprovechar en forma óptima las opciones y alternativas que de ellas puedan derivarse. Para esto se pueden ofrecer los siguientes servicios:

- Diagnóstico respecto al grado de cumplimiento y obtención de beneficios para aplicar medidas correctivas o ejercer las acciones procedentes;
- Emisión de dictámenes de auditoría respecto al cumplimiento de obligaciones en materia de Seguro Social, lo que permite reducir en alto grado revisiones directas del instituto así como la corrección de irregularidades en condiciones favorables;
- Atención a consultas de clientes y otros servicios de asesoría y orientación.

c) Consultoría.

El enorme desarrollo de la economía y los negocios en general y la sofisticación de las técnicas a seguir, ha obligado a las firmas de Contadores Públicos a ampliar la gama de servicios de consultoría que ofrecen a su clientela. Ahora es normal y muy frecuente que equipos multidisciplinarios, formados por Contadores Públicos, Licenciados o Ingenieros en diversas disciplinas colaboren

juntos en atender a una clientela muy sofisticada y demandante.

La gama de servicios a ofrecer depende más que del ámbito tradicional de cobertura profesional de la firma, de la capacidad y habilidades de sus integrantes para cubrir diferentes áreas de los negocios. Puede con gran frecuencia ofrecer servicios en las siguientes áreas:

- Consultoría en productividad y eficiencia administrativa y financiera.
- Consultoría en tecnología informativa financiera.
- Consultoría en manufactura.
- Consultoría en planeación y estrategia.
- Consultoría en recursos humanos.

En épocas recientes ha tenido un gran desarrollo el comercio internacional y con la apertura comercial que se ha dado, y el tratado de libre comercio con E.U. y Canadá todas estas operaciones además de su natural importancia requieren de las empresas que les realizan un enfoque de sus áreas operativas hacia un más elevado nivel para estar acordes con la presente situación de nuestro país y preparadas para enfrentar a la competencia internacional mejor apoyadas en la calidad y competitividad de sus productos y en la capacidad y profesionalismo de sus funcionarios. Esto ha hecho que las firmas de Contadores Públicos incluyan también dentro de su campo de actuación la oferta de servicios en el

FALLA DE ORIGEN

área de comercio internacional, mediante diseño y organización de áreas operativas o a través de asesoría para la realización de diversas operaciones, representación de sus clientes ante las autoridades, ayuda en trámites de importación y exportación y ante diversas oficinas gubernamentales.

Podrían enumerarse otros servicios que se han ido haciendo necesarios con el transcurso del tiempo, como puede ser la especialización en servicios al sector público por las particularidades tan singulares que tiene, aun en casos tan normales como un examen de estados financieros, para el que se reciben instrucciones muy específicas y solicitudes de información muy definida a proporcionar, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de este sector.

Otro servicio que ya requiere una especialización es el relativo al sector financiero de nuestra economía, es decir, bancos, casas de bolsa, aseguradoras, arrendadoras, empresas de factoraje, casas de cambio, almacenadoras, etc., cuya reciente evolución, privatización, formación de grupos financieros definidos y reglamentación más formal ha hecho también que se requiera prácticamente de especialistas para atender clientes de este sector y proporcionarle el tipo y variedad de servicios que requiere y demanda por sus características y necesidades.

La descripción hecha hasta este momento de la evolución de nuestra profesión ha tenido el propósito de cubrir lo que un despacho requiere a fin de estar capacitado para ofrecer a su clientela servicios integrales. Esta forma de prestación de servicios, a nivel integral, es una solución necesaria en la actualidad para atender cabalmente a los clientes.

La diversidad de opciones que se presenta así, forma un abanico de posibilidades y opciones que están a disposición del cliente, asequibles en la medida en que sean adecuados a las necesidades que en ese momento tengan. Para proporcionarlos con el nivel de calidad que un buen servicio requiere, debe haber siempre una persona, un socio, quien coordine y vigile la prestación de los servicios, que atienda con cuidado las necesidades de un cliente y que maneje la relación básica con él, a fin de que sea el canal de comunicación más importante de su despacho con su cliente.

Esto así expresado, no parece tener mayor problema. Sin embargo, requiere por parte de la persona a cargo en su despacho y de quienes atienden a esa empresa a nivel de supervisión, un conocimiento muy amplio y profundo del cliente, de la empresa y del negocio de la misma, y disposición para escuchar al cliente para entender sus necesidades. Estar en medio del negocio permitirá

identificar y anticipar asuntos de interés para el cliente, pues de no ser así, no se establecería una comunicación permanente y adecuada con los principales funcionarios de la empresa, con quienes se debe tener una comunicación efectiva, correcta y clara, sea oral o escrita para hacerles saber los puntos de vista, comentarios, sugerencias y recomendaciones, tendientes a proponer acciones para incrementar el éxito del cliente y que podrían, en un momento dado, derivar en trabajos adicionales para su despacho, sea en un área de servicio o en otra.

Evidentemente, no es posible precisar la forma en que se debe atender al cliente como si se tratara de una receta de cocina. Esto es algo que siempre es y será casuístico, pues todos son diferentes y en cada uno de ellos dependerá de la situación de cada empresa, la frecuencia con que se deba asistir a ella, pero no cabe duda que si se desean proporcionar servicios de calidad el socio coordinador debe estar cerca del cliente. Es indudable que su capacidad y experiencia se requieren para captar las necesidades que su cliente tiene y que su frecuente presencia en la empresa, su conocimiento del negocio y de la empresa, todo ello junto, le darán la visión del conjunto que necesita para poder hacer las recomendaciones que procedan para fortalecimiento y mejora de la misma.

Como colofón a estos comentarios sobre la competitividad profesional en la prestación de servicios integrales de una firma de Contadores Públicos, es necesario destacar que la competitividad se alcanza con calidad y si se desean prestar con el máximo nivel de profesionalismo y calidad, procede aclarar que no es una obligación individual, no es de una sola persona la responsabilidad de prestar el servicio. Esta recae en todas las personas que participan en la prestación de ellos; cada quien en su ámbito, a su nivel, tiene su responsabilidad de atender al cliente.

Lo anulado requiere de una actitud personal dedicada a la atención del trabajo y al servicio del cliente, tener una conciencia clara de la misión que tenemos como profesionales de prestar un servicio superior y distinguido a nuestros clientes y contribuir a su fortalecimiento económico mediante la capacitación de sus socios y de su personal y, por medio de la vigilancia, cuidado de sus socios y personal, para que en todo trabajo se apliquen las más altas normas de ética y calidad profesionales.

CONCLUSIONES

Es interesante observar cómo ha venido evolucionando la profesión del Contador Público hasta convertirse en una actividad sine qua non para el nacimiento, desarrollo y prosperidad de las empresas en general, con todo tipo de objetivos, ya sean de producción, comercialización, servicio, lucrativas o no lucrativas.

Observamos cómo, día a día, amplía su campo de acción y se torna más determinante para todos los organismos socio-económicos.

Su futuro es promisorio y se proyecta internacionalmente, ya que avanza en razón directa al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la evolución de la sociedad. Así nos encontramos con bloques económicos, tratados internacionales y el concepto de integración mundial. Este avance propiciará que el Contador Público, del presente y del futuro, posea características definidas de tipo profesional y personal.

Cualquiera que sea el papel que el Contador Público desempeñe ante la organización, sea formando parte del organigrama, en cuyo caso funge como un coad-ministrador, o como profesionista independiente, en cuyo caso es corresponsable de la administración; es factor de productividad, desarrollo y progreso, ya que contribuye a los objetivos de los núcleos humanos que participan en toda organización y, por ende en la sociedad.

Con una cultura general y profesional, conociendo claramente su campo de acción, el aspecto social de su papel y manejando adecuadamente sus relaciones humanas, basado en los conocimientos técnicos, científicos y la observancia de la ética; está garantizada la excelencia del profesional y su contribución a la calidad total de las empresas y de la sociedad.

BIBLIOGRAFIA.**LIBROS:**

La Profesión Contable
Arturo Elizondo Lopez
Editorial ECASA.

Normas y procedimientos de auditoria.
Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.
México, 1990.

Myron Tribus.
Administración de la Calidad total en escuelas de negocios e
ingeniería, ponencia presentada en el tercer simposium de
calidad académica.
Pensilvania E.U.A., 1992.

Stephen Covey.
Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.
editorial Simón And Schuster.
New York, 1989.

REVISTAS:

Contaduría Pública.
Noviembre 1992.

Excellentia.
Septiembre, 1992.

Excellentia.
Octubre, 1992.

Excellentia.
Noviembre, 1992.

Expansión.
Noviembre 1992.