C

omo se sabe, una de las prácticas más extendidas es la consejería. Por lo general un cliente plantea un problema y el asesor propone una solución. Si el cliente no plantea detalles, es imposible que el consultor los considere. Además, cabe la posibilidad que alguno de los detalles pudiera haber hecho cambiar la opinión del consejero. Definitivamente es una mala práctica exponer problemas en abstracto, sin todas sus circunstancias. Si es del caso, hágase firmar del asesor un compromiso de confidencialidad que reitere los deberes legales que se tienen al respecto.

Hay clientes que quieren saber cómo sería el proceder ante determinada situación y los hay que quiere encontrar una salida para lo que estiman como un problema. Estos últimos solo mantendrán relaciones profesionales con los que les describan una vía de solución.

Ciertamente hay muchos elementos que considerar a la hora de contratar servicios de asesoría. En términos de IFAC, habría que cerciorarse de la competencia, es decir, de los conocimientos, las habilidades, las actitudes y la experiencia del candidato. Desafortunadamente hay organizaciones que siempre contratan al más barato, que no es necesariamente el mejor preparado.

Por el lado del asesor, es necesario averiguar por el cliente, para evitar una asociación indeseable, sea con personas que tienen fama de incorrectas, sea con personas que no guardarían lealtad con el profesional. Por apresurarse hay muchos contables que resultan vinculados a clientes indeseables por la cantidad de problemas que tienen, que no pueden ser solucionados en desarrollo de convenios que parten de la base que las cosas se encuentran en la normalidad.

Muchos clientes no hacen lo que se les aconseja. Por esto es muy importante aconsejar por escrito o confirmar lo expresado oralmente mediante un documento. Los asesores deben recordar que también ellos asumen responsabilidades y, por tanto, es mejor que obren con diligencia y cuidado.

Tenemos una gran cantidad de asesores que sesgan sus opiniones según las necesidades del cliente. Muchas veces estos se sorprenden con el fracaso, pues nunca tuvieron claro que el asesor no asumió la postura de mayor objetividad. Recordemos que todo se puede por la verdad y nada se puede contra la verdad (2 Corintios 13:8).

En nuestro país es muy común pedir consejo a los revisores fiscales. En estricto sentido estos no debieren darlo, pues ello puede comprometer su independencia. Es necesario que todas las limitaciones que tiene un asegurador se pongan de presente a los clientes para no sembrar en ellos expectativas conflictivas.

Una cosa es la relación del cliente con el asesor durante la luna de miel y otra durante el divorcio. No faltan clientes que hablan muy rudamente afectando la reputación profesional. Es bueno tener las cosas documentadas.

*Hernando Bermúdez Gómez*