L

a calidad de los servicios de aseguramiento tiene mucho que ver con la composición de los equipos que hacen los trabajos.

Normalmente hay cuatro tipos de funcionarios vinculados a un encargo: los socios o directores, los gerentes, los supervisores o senior y los junior o asistentes.

Como se trata de servicios que tienen un período, la contratación esta subordinada a la renovación de los contratos o, alternativamente, a la aceptación de nuevos clientes.

Cuando la facturación decrece necesariamente hay que terminar la vinculación con el personal que ya no es necesario.

Al desvincular a gerentes, senior o junior se va con ellos todo esfuerzo de formación y todo el aprendizaje que ellos obtienen sobre la forma de proceder de la respectiva firma. Es muy común encontrar entre las firmas medianas y pequeñas antiguos funcionarios de otras organizaciones contables.

Muchas personas, temerosas de perder su trabajo por el vaivén de la clientela, buscan nuevos horizontes durante los últimos meses de los encargos de los equipos a los cuales pertenecen. Cuando tienen suerte se van, dejando a la firma respectiva en apuros para terminar la tarea entre manos.

Cada vez que la clientela crece se contrata nuevo personal, al que generalmente hay que capacitar. Las personas entrenadas son más costosas, razón por la cual sólo se les vincula eventualmente. Es más frecuente convocar a expertos para los cargos más altos (socio, gerente o senior) y vincular profesionales de baja experiencia como asistentes.

El seguimiento estadístico de las plantas de personal de las firmas de contadores muestra que han tenido un constante pero pequeño crecimiento. Definitivamente la tarifa de honorarios casi no crece cuando el índice de inflación es muy bajo (menos del 4%). Se necesita aumentar la facturación con servicios distintos de los periódicos.

Así las cosas, las actividades de mercadeo son indispensables y deben realizarse en todo momento. Hay que averiguar mucho sobre la industria y la actividad de cada posible cliente, así como sobre sus antecedentes, tanto éticos como de desempeño empresarial. Las grandes firmas nos han enseñado que es necesario crear nuevos productos, que sean verdaderamente útiles para los empresarios. Hoy en día se unen ciencia y tecnología para cada posible oferta. En algunas jurisdicciones se requiere de contadores doctorados para aspirar a ciertos contratos.

Nadie niega que el volumen produce ingresos en tareas propias de la teneduría, o en actividades de operación que suelen ser rutinarias. Pero este campo pertenece a los técnicos y a los tecnólogos, aunque pueda ser atendido por profesionales. Socialmente no es adecuado formar profesionales que no ejercen como tales.

*Hernando Bermúdez Gómez*