L

a comunidad está interesada en el mejoramiento constante de la calidad de los servicios profesionales. Este es uno de los objetivos del derecho profesional. Una actividad disciplinaria meramente reactiva no es adecuada. Por ello tiene mucho sentido que la ley encomiende la inspección y vigilancia de una profesión a una autoridad especializada, a fin de que sea proactiva.

La inspección y vigilancia es capaz de generar un adecuado tono de conducta en los supervisados. En palabras de Flint, se produce una responsabilización, es decir, un aumento del compromiso consistente en hacer las cosas bien.

El cumplimiento de la ley es muy bajo cuando no se percibe a la autoridad. Por ejemplo, todos los días vemos miles de personas (peatones, en patineta, bicicleta, motocicleta o cualquier otro vehículo), que pasan por alto el Código Nacional de Tránsito. Con aire de triunfo algunos dicen que solo cuando están cerca de una cámara reducen su velocidad. En fin… la autoridad está lejana y la ley no necesita cumplirse.

En materia de servicios profesionales muchísimos no se esfuerzan lo suficiente porque sienten que no hay quien les vaya a llamar la atención. Unos pocos, en cambio, por sí mismos, tienen todo un sistema de mejoramiento de la calidad. Ojalá pudiéramos medir estas posiciones, para establecer si el mercado realmente aprecia la mejor calidad del servicio.

Un gran peligro de las profesiones no vigiladas consiste en que el criterio de valuación es únicamente el costo de los servicios. En muchísimos casos lo barato no es transparente. Personas empezando a adquirir experiencia profesional conforman equipos de auditoría que no tienen el nivel necesario pero que cuestan muy poco. Otros no ejecutan a cabalidad el trabajo, para poder cobrar poco. Muchos empresarios no entienden para qué tener un contador o un revisor fiscal. Por lo tanto, tratan de que les cueste lo menos posible. De esta manera reducen la calidad de los servicios que reciben. También en esta materia la ausencia de las autoridades hace que no se cumplan las normas profesionales y que la comunidad, mientras piensa que está protegida, en realidad está al descubierto.

El culto a la legalidad es un mal agudo. Muchas erogaciones reales no se contabilizan porque no están documentadas adecuadamente. Esta forma de actuar carece de calidad. El obligado a llevar contabilidad no puede creer en lo que le prepara su contador porque no refleja su realidad. Llevar contabilidad para que la Dian no moleste es incorrecto.

Ciertamente se han identificado muchos casos en los que es altamente probable que los contadores no hicieron su trabajo debidamente. Pero son muchísimos más los trabajos que no han ameritado una queja. No se sabe si estos tienen calidad o si, simplemente, los de la calidad son los administradores y demás funcionarios de las entidades. Revisar es una forma de mejorar la calidad.

*Hernando Bermúdez Gómez*