U

n reciente trabajo de [SAGE](https://www.sage.com/en-gb/accountants/practice-of-now/), a través del cual se entrevistaron 3,298 profesionales de todo el mundo, llegó a conclusiones tales como “*The majority of accountants (54%) provide clients with a faster service thanks to technology, while 43% believe it means their client service and satisfaction has improved*”.

Mientras se gana en eficiencia (responder más rápido) se está logrando un bien mayor, cual es el aumento de satisfacción en los clientes.

Para muchos la satisfacción no es algo que deba lograrse cuando se actúa de revisor fiscal. Los que piensan así conciben a un contador guerreando con los empresarios, táctica equivocada. Hay que trabajar solo con los que quieran hacer las cosas bien. Toda la estrategia del Estado y de los partidarios del control debería fracasar en la medida en la cual los profesionales cuidadosos identificarían los clientes indeseables y no trabajaran para ellos. Ahora bien: si hay profesionales que se contratan a ojo cerrado o a sabiendas lo que hay es que catalogarlos como cómplices de lo que hacen los empresarios y deberían ser excluidos de la profesión.

La profesión está llamada a protegerse a sí misma, evaluando el riego de asociación, de reputación y asumiendo la culpa de meterse con quien no toca. No puede esperar que se le rodee de tales garantías de protección que harían absurda su presencia en las empresas. Los contadores no son investigadores ni criminólogos. No son agentes de policía judicial, ni mucho menos ejército.

Los contables deben combatir la postura de satisfacción basada en el cobro ínfimo de honorarios, o en el cumplir órdenes sin chistar. Los empresarios deben aprender a apreciar a los profesionales que les colaboran en el buen gobierno y no a los que idean formas para sacrificar la transparencia y engañar a los terceros.

Tenemos el honor de haber conocido y conocer contadores íntegros que son todos unos caballeros o damas, con los que es un placer interactuar. Son personas muy cultas, de maneras afables, que saben escuchar, que se pronuncian en forma directa y fundamentada, que viven de su trabajo, pero no han puesto los asuntos económicos en el primer lugar. Ellos han privilegiado el bienestar de sus clientes y reciben la misma moneda a cambio. Los conocemos de muy diferentes procedencias, pero siempre muy bien vestidos, de rectas maneras, con una gran urbanidad (esa sobre la que escribió Carreño a quien ya no se recuerda). Siendo muy competentes carecen de soberbia. Saben muy bien de su valor y se meten en lo que son competentes. No tratan de descrestar a nadie, pero si se admiran de lo que hacen los demás.

El estado económico se le ha subido a la cabeza a muchos, como la pobreza a otros. Las variables económicas son pésimas consejeras en materia de humanidad. Si los clientes prosperan, lo harán sus contadores. Hay que obrar con fe, con esperanza, con diligencia, con la mirada en el futuro, más que en el presente.

*Hernando Bermúdez Gómez*