E

n *Insight*, una publicación de *Illinois CPA Society*, apareció un artículo de *Art Kuesel*, titulado [*Are You Asking Clients the Wrong Questions?*](https://www.icpas.org/information/copy-desk/insight/article/spring-2021/are-you-asking-clients-the-wrong-questions). En su inicio se afirma: “*A prominent CEO once told me that if you ask, “How is everything?” and someone simply responds, “Good,” they’re almost certainly telling you a half-truth. That goes double in business scenarios where these kinds of questions are generally more social niceties than actual inquiries. With so much change and turmoil over the past year, our clients are reeling. If you haven’t gotten an earful about the challenges they’re facing, you probably aren’t asking the right questions to get to the root of the real problems. Ultimately, if you aspire to be an influential strategic business advisor to your clients, you must learn how to ask the questions that help you drill down into how they’re really doing so that you can help them navigate that reality.*”

Evidentemente sin conocimiento de la economía, del sector económico, de la industria específica, de la forma de pensar y actuar de cada cliente, es muy poco probable que un contador haga preguntas adecuadas. Poco servicio hacen los contables que solo hablan de las exigencias legales, olvidando que ellas pueden o no contribuir al buen desempeño y, además, suelen generar costos irrecuperables.

Mientras las normas legales no se precedan de estudios de impacto, como los que se hacen en otros países, seguiremos dispersando órdenes que no ayudan a lograr la eficacia, la eficiencia, la economía, la equidad y la ecología. Una empresa es una actividad económica, por lo que requiere de acciones que tengan que ver con su naturaleza.

Un empresario nos recalcaba que lo único que suma son los ingresos. Es muy difícil contribuir a su crecimiento. Por ello generalmente enfatizamos en la reducción de los costos y gastos. Estas medidas pueden ser saludables, pero, si son equivocadas, afectarán la calidad. Algo similar sucede con el cumplimiento de la ley. El estricto cumplimiento no es igual a la prosperidad.

Los contadores no deben olvidar su origen económico. Tienen que mejorar cada día más su conocimiento en esta materia. No se trata de volverse economistas, porque su base fundamental es la información que es imputable a la entidad. Al empoderarse sobre los datos y realizar con ellos las actividades superiores, analizar, crear, evaluar, se convierten en elementos insustituibles de todo proceso administrativo.

Sin duda el conocimiento de la información financiera es importante. De esto se ocupa una rama de la contabilidad. Pero hay otras. De la misma manera el profesional debe estudiar y dominar esos otros datos. Con todos los datos su visión será más completa. Al meditar sobre esto se comprenderá la importancia del diseño de los sistemas de información. Muchos no diseñan nada. Se acomodan a las exigencias de un programa de computador que nunca se puso en mente el éxito empresarial. Generalmente son herramientas de cumplimiento.

*Hernando Bermúdez Gómez*