U

na gran tentación de las firmas de profesionales consiste en convertirse en una fábrica. Se crea un servicio tipo que se ofrece a cualquiera por el mismo precio. Normalmente se trata de prestaciones de alta calidad. En una firma de abogados un ejemplo podría ser los estatutos de una sociedad. En una firma de contadores podríamos citar llevar la contabilidad de un negocio.

Cuando los productos son homogéneos se puede practicar una economía de escala, en la cual entre más servicios se venden se ganan más ingresos por unos costos que son decrecientes.

Sin embargo, contra esa forma de ejercicio, por cierto, muy extendida, se levantan algunas firmas que obran de otra manera: solo ofrecen servicios personalizados. Cada cliente es cuidadosamente estudiado en forma holística. Las propuestas se diseñan a sabiendas de cada variable que ha sido percibida. Se tienen en cuenta asuntos generales como el sector de la economía al que pertenecen, los mercados en que actúan, los procesos que realizan. Adicionalmente se estudian sus clientes, sus administradores, sus funcionarios.

La cuestión se asemeja a la fábrica de confecciones que produce miles de vestidos en diferentes pintas y tallas, versus los sastres que te dejan escoger el paño y el corte y te animan a soñar sobre los puños, las botas, los bolsillos, etc.

Los clientes están dispuestos a conservar a la firma que les brinda servicios personalizados porque se sienten individualizados y atendidos según sus necesidades y posibilidades concretas.

En el caso de la contaduría, cuando las firmas no se centran en el cumplimiento sino en la prosperidad empresarial, el éxito de sus recomendaciones se vuelve palpable y el empresario entiende que lo que invierte en los profesionales le producen abundantes réditos.

¿Por qué en Colombia los profesionales de la contabilidad luchan mucho? Porque tienen varios clientes a quienes dispensan los mismos servicios. Les preparan la declaración de renta, los estados financieros, ciertas certificaciones. Viven de temporada en temporada, en cada una de las cuales tienen muchas ocupaciones. Si en lugar de esto, que es auxiliar a los empresarios en el cumplimiento de sus obligaciones legales, actuaran como asesores empresariales encontrarían otro tipo de reacción.

El cumplimiento es repetitivo. Tedioso. Muy lleno de minucias. Absorbente. El empresario no puede cuantificar los beneficios del servicio que se le presta. Se inclina por pensar que son cargas que le impone el Estado, que aumentan los gastos del ejercicio. Si el empresario pudiera ahorrarse la matrícula mercantil, la contribución a la superintendencia, los impuestos, los aportes al Sena y al Icbf, y muchas otras erogaciones que para él no son necesarias para lograr los bienes o servicios que suministra, así lo haría. Por lo mismo ellos aprecian mucho a los que les abren los ojos sobre nuevas formas de obrar, nuevos diseños y clientes.

*Hernando Bermúdez Gómez*