L

a buena fe en el cumplimiento de los contratos, la observancia de la debida diligencia en ellos, hace necesario que cada miembro de un equipo de aseguramiento limite sus tareas a aquellas que pueda atender con alta calidad. Como durante mucho tiempo no se ha verificado la calidad, en muchas empresas los costos o gastos de personal deben soportar un número creciente de clientes u horas de servicio. Finalmente, la calidad es pobre. Muchas estrategias legales, como la determinación del número de clientes o del número de horas que pueden asumirse, han fracasado por su rigidez. Es clarísimo que existe una gran diversidad entre los clientes de los aseguradores, con menor o mayor desarrollo de su control interno y de la tecnología puesta al servicio de los sistemas de información y de las actividades de aseguramiento interno o externo. No se acierta limitando las revisorías fiscales a 5 sociedades por acciones ni a 25000 horas como se hizo (o hace) en España. Pero la atención prestada a un cliente puede evaluarse de cara a las finalidades estipuladas en los estándares. Porque no se trata de la realización de procedimientos sino de lograr los objetivos de cada regla. Nuevamente se oirá el rechazo de los contadores, que siempre quieren que todo esté reglado, porque piensan que su seguridad jurídica es mayor que cuando las cosas se dejan a su juicio profesional, que es desestimado por muchas autoridades, que no piensan ni actúan al efecto como contables. En Colombia las autoridades creen que su razón es la única admisible, cuando en verdad la gran mayoría, si no todos, los razonamientos que hacen están referidos a finalidades y exigencias legales, como si todo lo que en la ley se dice fuera posible de realizar o pueda hacerse en forma científica. Por lo tanto, a pesar de muchos, hay que promover la determinación de los signos de calidad, de forma concreta, aunque no determinada sino determinable. Hoy hay muchos quejándose de las inspecciones de calidad porque exigen mucho y conllevan muchas horas de trabajo. Es necesario llegar prontamente a un acuerdo para que las cosas se entiendan justas. Lo curioso es que en nuestro medio han sido muy pocas las firmas preocupadas de la calidad, la cual se ha manejado más con retórica que con hechos comprobables. En la actualidad estamos observando que la calidad es una característica muy difícil de mantener en las inmensas firmas. Entre más localidades, unidades y personas, más posibilidades de que alguien se separe de lo señalado, exigiendo un sistema de supervisión que debería ser muy eficiente para no significar sobrecostos indeseables. Podríamos decir que no existe un sistema de gran cubrimiento, porque tampoco tenemos el ingenio necesario ni los recursos suficientes, habiendo caído en grandes supervisores, muy burocratizados y de muy difícil manejo. Además, tenemos que combatir con la presencia de corrupción en esas entidades, que nos quita aún más eficacia. Finalmente, solo los seres buenos actúan siempre en debida forma. Estamos ante un círculo vicioso, en el que fuerzas como la pobreza hacen proclives a todos. Debemos alejarnos de tantos objetivos y discursos, y pensar cómo hacemos para realmente formar.

*Hernando Bermúdez Gómez*