CALIDAD EN EL SERVICIO
EL MÉXICO DE HOY
Y EL FUTURO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA

Muy buenas tardes:

Distinguidos Colegas e Invitados Especiales; amigos todos:

CALIDAD EN EL SERVICIO

La invitación para compartir unos momentos con ustedes se originó, en parte, del recuerdo de las exposiciones que hice, cuando fui Presidente del Instituto Mexicano de Contadores Públicos durante el periodo 1992-1993. Esas exposiciones versaron sobre diversos temas, entre ellos uno que hablaba de la Calidad Total, como un objetivo a alcanzar por cualquier persona que deseara dedicarse a una actividad económica ya fuera de servicios o productiva.

El término Calidad Total ha pasado de moda hace ya algunos años, pero el concepto que no pasa de moda, desde luego, es el de la Calidad, porque sólo se puede hablar para bien o para mal, de buena Calidad y de mala Calidad de un producto o un servicio, y la verdad, no tenía idea de qué hablarles a Ustedes, los más conocedores de la profesión contable: de las NIA, de las NIF, o de lo más sobresaliente en materia fiscal, pues no es lo mismo “Los Tres Mosqueteros” que “Veinte años después”; además de que, como algunos de ustedes saben, mi existencia giró de la Contaduría Pública a la Política, y de la Política a la vida contemplativa, y al disfrute de mi familia, pero continúo trabajando en nuestro despacho, porque sigo creyendo que el trabajo todo lo vence, incluso el paso de los años.

Por eso decidí platicarles un poco sobre la Calidad en el Servicio, algo que debemos tener siempre presente como Contadores Públicos; además quiero dar a ustedes mis puntos de vista en torno al México que tendremos a partir del 1° de diciembre del presente año, y deseo concluir con mi Visión de Futuro de la Contaduría Pública en un escenario tan lleno de retos y dificultades.

Iniciando por la Calidad en el Servicio no debemos olvidar, que un cliente satisfecho es Calidad en el Servicio, tenemos que hacer las cosas bien desde la primera vez, pero siempre. De no hacerlo así incurriríamos en más horas hombre, uso de energía eléctrica, de equipo, de papelería, etc., lo que nos haría incurrir en costos más elevados y, por ende, en una reducción de los beneficios.

Por eso, tenemos que hacer de la mejora continua un hábito, no es fácil pero hay que intentarlo, para ello es necesario observar entre otras cosas, lo siguiente:

- En ser competitivos, dando lo mejor de nosotros mismos; en tener una excelente comunicación con nuestros clientes y con nuestro equipo de trabajo; en ser corteses y amables con nuestros clientes y enseñar a nuestros colaboradores a actuar de la misma forma y generar empatía con ellos.
- También debemos inspirar credibilidad, confiabilidad, tener una adecuada velocidad de respuesta, mostrar seguridad con nuestros clientes, pero sobre todo conocerlos y entender lo que ellos quieren y proporcionarles el servicio que necesitan, y algo más.

- También cuenta nuestra presentación y la de nuestras instalaciones, pues una primera mala impresión provoca que el cliente se sienta incómodo de entrada y pierda confianza en nosotros. No debemos olvidar que el hábito no hace al monje pero lo distingue, dice el refrán.

Para terminar esta primera parte de mi exposición, yo les diría que lo que no debemos olvidar nunca, es lo que mencioné al inicio de esta charla, “Un Cliente Satisfecho es Calidad en el Servicio”, pues una mala calidad en el mismo hace que el cliente esté insatisfecho y se vaya, quizás no regrese nunca, y posiblemente haga de nosotros una mala recomendación.

Sin embargo hoy no estoy para dar clases; y menos a quienes, como ustedes, se han hecho especialistas en cada una de las Materias que ocupa nuestra Profesión, y por eso quiero hablar, también, tal como lo dije hace un momento de México y su presente, su futuro, cómo vencer el miedo al cambio que se avecina, así como también del futuro de nuestra profesión:

EL MÉXICO DE HOY

Antes que nada, quiero decirles que México ha estado envuelto en diferentes transformaciones que, a pesar de todo, finalmente lo han convertido en un mejor País. A pesar de muchos esfuerzos, de muchas pugnas internas, de muchas resistencias al cambio, el México de hoy dista mucho del México que yo conocí en mi juventud, y del México de nuestros antepasados.

Entre el conflicto bélico, la pugna por el poder y la explotación y depredación de sus recursos naturales, México parece ser un País elegido por Dios para ser siempre generoso; pero elegido también por el Diablo –sobre todo para sufrir los peores gobiernos-, ya que, como dijera Ramón López Velarde en su célebre poema “La Suave Patria”: “El Niño Dios te escrituró un establo / y los veneros del petróleo el diablo”.

Sin embargo, amigas y amigos, no es lo mismo la confusión que la convulsión; y siento que estamos viviendo tiempos más confusos que convulsos, tiempos de temor ante lo que sucederá, y tiempos en los que nadie tiene una verdadera idea de lo que enfrentaremos a partir del primero de diciembre de 2018. La incertidumbre campea en las empresas, las instituciones, los mercados de valores, las aulas y las calles.

Cada vez que escuchamos un mensaje del futuro Presidente, surge un alud de opiniones a favor y en contra de las decisiones que tomará: que si es un gran estadista, dicen sus seguidores; que si está desfasado, dicen sus detractores. La realidad es que, sin haber tomado formalmente el Poder, su poder personal se nota, se siente, y atemoriza a más de uno. Pero por qué.

Durante años, escuchamos que Andrés Manuel López Obrador era “un peligro para México” y, aunque una mayoría aplastante lo dejó de ver como tal peligro, una buena parte de las clases medias y los sectores productivos siguen sintiendo resquemor respecto a sus posturas. Un ejemplo de ello es lo siguiente: “Someteré a consulta popular la creación del Nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México”.

¿Qué nos dice esa postura? Para algunos puede ser la visión de un demócrata; pero para otros, es la visión de un Presidente que no quiere tomar decisiones por sí mismo. ¿Quién tiene razón? Si nos basamos en la Constitución, es una decisión que debe tomar el Presidente.

Pero más allá de ello, lo cierto es que México necesita seguir modernizándose, y un aeropuerto de las dimensiones del que se sigue construyendo al día de hoy, nos llevará a convertirnos en un centro neurálgico de la economía global, del transporte aéreo y las comunicaciones. Si se detiene su construcción, si se cambia el proyecto, no sólo se perderá lo invertido a la fecha: se perderán miles de empleos, miles de negocios, miles de visitas de turistas, miles de millones de pesos. Ahí, siento yo, necesitamos que sea el Presidente el que decida, pues para eso fue elegido, y ojalá decida por la continuidad del mismo.

Es cierto: tomar decisiones personales, y consultar al pueblo para tomar decisiones que nos pueden beneficiar o afectar a todos, constituyen riesgos; pero el mayor de los riesgos es paralizarse. Qué pasa si nos da miedo crecer al nivel de las mayores economías del mundo y preferimos – institucionalmente hablando- retroceder, ceder espacios de poder a grupos que históricamente han frenado el desarrollo nacional, como algunos Sindicatos, como las redes de corrupción insertas en las estructuras gubernamentales y como los grupos delincuenciales que dominan territorios completos de México.

Será el caos. No puede ni debe tenerse a un Presidente que no tome decisiones.

Tampoco debemos esperar que la sola presencia del Presidente acabe con la corrupción, o que la capacidad de negociación del Presidente con los Sindicatos Magisteriales resuelva los históricos problemas de la pésima calidad educativa nacional. No hay frase más cierta que aquella que dice que si quieres el cambio, comienza por cambiar tú mismo. ¿Pero lo queremos hacer? De poderlo hacer, creo que ninguno de los aquí presentes tenga alguna duda. Si fuimos capaces de superar guerras, desastres naturales, vacíos institucionales, también podemos ser capaces de erradicar los vicios y defectos culturales que hemos heredado de generación en generación.

La corrupción, se nos ha dicho hasta el cansancio, cuesta lo mismo que la burocracia, y la burocracia es el origen de la corrupción. Corrupción y burocracia, se han convertido en sinónimos en el discurso del odio de muchos seguidores de López Obrador. Los burócratas se han vuelto seres malignos, enemigos del pueblo, abusadores del Poder. Claro que hay muchos pillos dentro del Gobierno, pero también hay profesionales honrados cuyo sueldo está más que justificado, aunque se les esté advirtiendo que comenzarán a ganar la mitad. Sinceramente, creo que eso tampoco va a solucionar los problemas del déficit fiscal del Gobierno de México y, en todo caso, disminuirá la capacidad adquisitiva de un sector importante de la sociedad.

Pero, por otra parte, lo que no estamos enfrentando o no queremos aceptar –como un bebedor que niega su alcoholismo- es que somos un País donde la corrupción sí es una cultura, negativa, perniciosa, pero una cultura que se ve en las calles, en las empresas, y no sólo en las Instituciones. Pero más allá de eso, siempre me he preguntado ¿por qué somos ese País culturalmente corrupto, por qué no nos avergüenza decir “El que no transa no avanza”, por qué no nos da pena decir que “Un político pobre es un pobre político”?

Deberíamos decir que “el que no transa” es ejemplo de servicio, que el político pobre puede ser, en la mayor parte de los casos, un político honesto. Pero vivimos también en la cultura de lo superficial, de la vanidad, de la posesión de objetos y la cosificación de las personas: “Como te veo te trato” y “Todos tienen un precio” son frases que ejemplifican eso. ¿Qué estamos haciendo para cambiar esa mentalidad? Dicen un refrán que “El que a su hijo consciente, está engordando una serpiente”. Nosotros, los mexicanos, aunque nos dé pena decirlo, engordamos a los hijos de la corrupción durante décadas, consentimos a los malos políticos y a los grupos mafiosos, y ahora queremos que desaparezcan por arte de magia o porque el Presidente es honesto. Y eso es falso: los corruptos tienen que ir a la cárcel, y los delincuentes y criminales también. No puede haber un México en Paz, si prevalece la impunidad.

Por otra parte, cada día escuchamos al Presidente electo decir que si fulanito va para tal encargo y sutanito para tal encomienda. Me apena decirlo, pero me siento tan decepcionado como muchos de ustedes, porque siento que, como dicen, “Es la misma gata, nomás que revolcada”, y muchos antiguos enemigos del propio López Obrador se han vuelto no sólo sus aliados, sino también especialistas en todos los temas, porque el manto purificador los ha cubierto.

Sin duda alguna, el Presidente electo es un hombre inteligente, honesto, capaz, disciplinado, metódico. Qué bueno que llegó a la Presidencia de México; pero hay una noticia: organizar un Equipo de Trabajo no es lo mismo que organizar una Sociedad, y restar poder a los Gobernadores elegidos por esa Sociedad al instalar una especie de “Virreyes” que harán las

funciones de cada Ejecutivo Estatal y cada Presidente Municipal, es lo mismo que tratar de imponer la voluntad del Señor Presidente por sobre la voluntad popular que eligió a sus autoridades locales, restándoles autonomía y libre determinación para administrar los recursos de origen Federal.

Desde mi punto de vista, eso terminará conflictuando a los Estados y Municipios con la Federación, y el desgaste provocará que surjan las “fortalezas” locales que, como en el siglo pasado, lucharán por recuperar la autonomía de los Estados y los Municipios, para volver a un estado de auténtico Federalismo.

Sólo la elección intermedia del 2021 dirá quién ganó o perdió parcialmente la pelea, porque vale recordar que, a lo largo de la historia, las revoluciones y los cambios han surgido de los pueblos que se sienten oprimidos no sólo por los cacicazgos locales, sino también por los autoritarismos presidencialistas, como en Nicaragua o Venezuela. Y ese es un lujo que no se puede dar el futuro Presidente.

Tengo confianza, sin embargo, en que muchos de los Asesores de Andrés Manuel López Obrador sabrán moderar los cambios radicales que propone el futuro titular del Ejecutivo Federal; pero será este quien finalmente, decida lo que tenga qué hacer —excepto cuando convoque al pueblo para ello.

Me pregunto, por ejemplo, qué pasará cuando las Secretarías de Estado sean descentralizadas. El objetivo de hacer del centro de una nación una capital de los Poderes, como ocurre desde hace muchos años, está más que justificado. No imagino a un grupo de Contadores y Auditores de Yucatán desplazándose a Mexicali, Baja California, cada vez que se requiera su presencia en el SAT.

No todas las empresas pueden costear el gasto de vuelos constantes. Además, no se ha dimensionado el costo de ese movimiento de un gigante burocrático que, hasta hoy, ha funcionado mejor que mal y se puede perfeccionar con otras medidas.

Otra de las preguntas que se me ha hecho y que en lo personal me hago es: ¿México está preparado para soportar y sobrellevar no sólo una serie de malas decisiones, sino también una avalancha de cambios constitucionales que darán mayor margen de maniobra al nuevo Presidente, pero que lo confrontarán con diversos sectores sociales?

Ojalá no se caiga en la tentación de la reelección presidencial, ojalá no se caiga en la tentación de la disolución de poderes locales, ojalá estemos más cerca de la conciliación que de la imposición, y más cerca de las libertades civiles y políticas que del autoritarismo presidencial.

Desde mi particular punto de vista, México está mucho mejor hoy que hace treinta o cincuenta años. Ojalá no retroceda. Para eso estamos nosotros, ¿no creen?, los miembros de “La Profesión mejor organizada de México”, y tenemos que seguir luchando por dar orden a los Gobiernos, certeza a las decisiones fiscales de los órganos hacendarios y bancarios, y seguridad de honestidad y Calidad en el Servicio a nuestros Clientes.

Somos, sin duda alguna, uno de los Países más fecundos del mundo, no sólo por nuestras riquezas naturales sino, sobre todo, por nuestros Recursos Humanos.

Nuestro principal Capital es la gente, la inteligencia de nuestras mujeres y nuestros hombres, el talento de nuestros jóvenes, la experiencia de nuestros adultos y la promesa de nuestros niños. A eso hay que apostarle para vencer el miedo al cambio que ya viene y que ya es un hecho.

Ese mismo País que en los últimos años le dio al PAN la oportunidad de gobernar dos veces, y que regresó al Poder al PRI y que acaba de sacar al mismo PRI para dar su oportunidad no a MORENA, sino a López Obrador, es el mismo que puede castigar en las urnas un mal Gobierno de este último. Nuestras filias y resentimientos son cíclicos, y lo que hoy amamos, mañana lo detestamos o, como dijera la Poeta Rosario Castellanos: “Matamos lo que amamos / lo demás no ha estado vivo nunca”.

Como todos sabemos, no existe populismo que dure cien años ni sistema de recaudación fiscal o programa presupuestal gubernamental que lo resista. El dinero alcanza para muchas cosas, excepto para los “sueños guajiros”, las propuestas radicales y las ambiciones desmedidas. Hay mucho por hacer, pero si nos unimos en torno a nuestro futuro Presidente con inteligencia, propositivamente, y si desde cada sector hablamos claro y fuerte para decir qué significa y cómo queremos que se haga la construcción del México nuevo, tenemos en nuestras manos la posibilidad de dirigir a México hacia el progreso y el bienestar que todos anhelamos.

Cierto: no todo depende del Presidente, ni de los Diputados o Senadores. La mayor parte de los cambios dependen de la sociedad en su conjunto.

Hay que disminuir la pobreza; pero también hay que incrementar la clase media. Hay que luchar contra la corrupción, desde luego, pero hay que hacerlo fortaleciendo los esquemas de Ley y aplicando las sanciones ejemplares correspondientes tanto al amigo como al enemigo, al militante de MORENA, del PRI, del PAN o del Partido que sea, que haya cometido actos de corrupción.

No hay que temer al cambio: hay que vigilar que se lleve a cabo de manera correcta, ordenada, sin lastimar a los sectores sociales productivos ni a los trabajadores. No hay que temer a las propuestas radicales: hay que revisar su legitimidad social, su fundamento legal, y su provecho nacional. No hay que paralizarnos de miedo, sino llenarnos de confianza en nosotros mismos y en las capacidades de México y de su Sociedad.

A México le va a ir muy bien en la medida que participemos más allá de las elecciones, si nos comprometemos a pasar de la expectativa a la acción consciente, organizados, de manera abierta y sin temor a los actos de represión. Si la voz del pueblo fue escuchada el pasado primero de julio, no veo razón de por qué deba callarse a partir del primero de diciembre de este año.

Vienen retos mayúsculos para nuestro País, es cierto; pero el principal reto es la unidad, el trabajo en conjunto, y la lucha por enarbolar valores, más que banderas ideológicas o políticas. Cambiemos el miedo por la esperanza de un México mejor, confiemos en la iluminación que Dios nuestro Señor le dará a las autoridades electas, y seamos actores conscientes y participativos de esta nueva realidad que, sí o sí, comenzaremos a vivir dentro de tres meses, y que espera lo

mejor de nosotros porque, créanme, lo mejor para México está apenas por venir.

EL FUTURO DE LA CONTADURÍA PÚBLICA

Colegas y amigos todos:

¿Qué papel debe asumir el Profesional de la Contaduría Pública en este México que ya está aquí, a la vuelta de la esquina? Desde mi punto de vista, debemos seguir siendo los agentes del orden, de la transparencia y de la estabilidad financiera de las Instituciones y las Empresas. México no se explica sin sus artistas, sin sus intelectuales, sin sus deportistas, sin sus líderes sociales, pero tampoco sin sus Contadores.

Es sabido que, merced a la modernización y transición tecnológica de nuestros tiempos, sólo algunas profesiones son todavía tarea de humanos, pues muchas otras se han robotizado o están en ese proceso, lo que deshumaniza a la sociedad misma; y aunque los avances científicos nos sorprendan y sean de gran utilidad para todos, la mente humana, a pesar de todo, resulta insustituible para llegar a la invención de la máquina; pero sobre todo, para comprender a la Humanidad.

Somos agentes de cambio, pero también de estabilidad. Somos corresponsables del déficit o el superávit de las Finanzas Públicas. Somos guía del Contribuyente y soporte del Sistema de Recaudación Fiscal. Somos, en buena medida, el futuro de prosperidad por el que todos los mexicanos deseamos transitar.

Sin embargo, no debemos dejar de preguntarnos qué pasó a principios de la década de 2000. La profesión contable y la comunidad empresarial enfrentaron pruebas muy difíciles en los últimos años, como los suscitados en: Enron, Worldcom, Xerox, Hell South, Parmalat, etc., los cuales vinieron a afectar a la credibilidad de la comunidad financiera y probablemente esto se debió a la carencia de valores, (pero no del profesional contable), la ambición desmedida, las presiones para incrementar el valor de las acciones y la compensación de ejecutivos, etc.

Si bien nuestro mercado es diferente en algunos aspectos, no es posible ignorar lo sucedido en otros lugares. Por eso en julio de 2002 Estados Unidos emitió la Ley Sarbanes Oxley, que establece nuevos requisitos a los informes de las empresas que cotizan en bolsa de valores, evitando que las acciones de

las mismas sean alteradas de manera dudosa, mientras que su valor es menor; se establecieron también nuevas leyes criminales relacionadas con la conducta empresarial, además se introdujeron cambios regulatorios, se creó el PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board), que en términos generales establece un sistema de supervisión nunca antes visto a saber: elaborar y mantener un registro de firmas de Contadores Públicos, practicar revisiones recurrentes a dichas firmas, así como llevar a cabo investigaciones y establecer medidas disciplinarias a las firmas que practiquen auditoría a compañías públicas y defrauden a las autoridades y público en general.

Por ello las empresas mismas tuvieron que mejorar su Gobierno Corporativo y tener una mayor cultura del cumplimiento; pero para la Profesión Contable, particularmente para los Auditores Externos, representó dejar de ser una profesión autorregulada, situación que se ahondó por la crisis financiera de 2008-2009.

Con los problemas antes referidos, la Auditoría Externa quedó más regulada por organismos externos a la Contaduría Pública, como la SEC, la PCAOB, la CNBV, el SAT, la SFP, etc.

Y aun cuando algunas de estas regulaciones son más aplicables a las auditorías de empresas públicas, en un entorno globalizado, estas prácticas se están haciendo, cada vez más presentes en las auditorías de las empresas no públicas.

Por otra parte, como ustedes saben las normas de auditoría son las internacionales, anteriormente las normas de auditoría y los principios de contabilidad los emitía el I.M.C.P., hoy utilizamos las NIF, (Normas de Información Financiera) que emite el CINIF (Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C.) que es un organismo autónomo que no depende del I.M.C.P. y que cada vez más se están igualando a las IFRS (International Financial Reporting Standards). Las empresas públicas deben utilizarlas de manera obligatoria.

Pero la profesión contable no solo es auditoría; incluye otras áreas, entre las que destacan lo fiscal y la consultoría como actividades independientes, a saber:

Si como señalé anteriormente la auditoría es actualmente más relevante y se entiende mejor su significado, la actividad fiscal continuará siendo de mucha relevancia por lo siguiente:

- Su importancia económica en sí y, por tanto, por su relevancia en la operación de las empresas y la toma de decisiones.
- Las transacciones internacionales con diferentes leyes.
- La complejidad de las leyes como una constante en varios países.

Pero debe tenerse presente que en esta actividad también participan, cada vez más, los abogados.

En lo que se refiere a la Consultoría esta disciplina es de mucha trascendencia. Las diferentes actividades que las integran son variadas e importantes.

Son varias profesiones las que la practican. El ámbito de acción es muy amplio y se requiere la especialidad necesaria.

Lo anterior son algunas actividades que puede practicar el Contador Público de manera independiente, pero debe tenerse presente la importancia y variedad de actividades que puede desempeñar dentro de una empresa, como Contadores, Auditores Internos, Contralores, Directores de Finanzas, etc.

Pero hay riesgos y oportunidades, porque si bien la tecnología es necesaria para la sociedad y la civilización. ¿Qué tanto afectará a la profesión? Es difícil decirlo, pero seguramente será importante.

La tecnología ha afectado y afectará prácticamente a todas las profesiones. No tenemos bases para pensar que el impacto que tenga en la Contaduría Pública no será importante.

Las fábricas modernas cada vez incluyen más robots para desempeñar labores que antes hacían seres humanos. En poco tiempo habrá en las calles automóviles sin conductor.

El reto será cómo emplear al creciente número de personas que perderá su trabajo por la tecnología.

Seguramente algunas actividades contables se verán afectadas. De hecho ya lo han sido por el avance de las computadoras. Ese es el precio del progreso.

La mejor forma de progresar profesionalmente y afrontar de mejor manera los retos de la tecnología, es la capacitación y la competencia profesional. La preparación, la experiencia y el juicio profesional, no tienen sustituto.

Para terminar, agradezco de todo corazón su atención a mis palabras, y espero que algunas de ellas sean utilizadas para seguir luchando por ser cada día mejores y, al menos, les lleven a la reflexión a la que un servidor llegó después de muchos años de trabajo: que el convertirme en Contador Público, es una de las mejores decisiones que tomé en la vida.

Muchas gracias y enhorabuena a todos.