

872708



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

---- INCORPORACIÓN No. 8727 - 08 ----

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA

La calidad en el servicio ofrecido por
los licenciados en contaduría, en la
ciudad de Uruapan, Michoacán.

Tesis

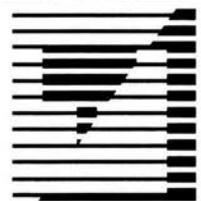
Que para obtener el título de:

Licenciada en Contaduría

Presenta:

LILITH CERDA GUTIERREZ

Uruapan, Michoacán, Mayo de 2005



m 345246



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
Capítulo I. Contaduría	
1.1 Definición de la profesión.....	6
1.2 Antecedentes de la contaduría.....	7
1.2.1 Definición de la contaduría.....	13
1.3 Áreas que auxilian a la contaduría.....	15
1.4 Campo de acción de la contaduría.....	22
Capítulo II. El servicio y el licenciado en contaduría	
2.1.- Definición de servicio.....	26
2.2.- Tipos de servicio de la contaduría en relación con su campo de acción.....	27
2.3.- Necesidades del cliente.....	30
2.4.- Niveles de calidad del servicio.....	32
2.5.-Estrategias de servicio.....	33
Capítulo III Ética.	
3.1.- Definición de ética.....	37
3.2.- La ética en la contaduría.....	39
3.3.- Código de ética del Instituto Mexicano de Contadores	

Pùblicos.....	41
3.4.- Cùdigo de ètica emitido por la Federaciùn Nacional de la Asociaciùn Mexicana de Contadores Pùblicos.....	47
3.5.- Ventajas de aplicar ètica en la contadurìa.....	54

Capítulo IV La calidad de los servicios del licenciado en contadurìa.

4.1.- Definiciùn de calidad.....	57
4.1.1.- El control de la calidad.....	58
4.1.2.- Administraciùn de la calidad.....	59
4.2.- La calidad total.....	60
4.2.1.- Equipos de mejoramiento de la calidad.....	62
4.2.2.- Principios administrativos.....	64

Capítulo V Investigaciùn sobre la ètica y la calidad de los servicios del contador publico.

5.1 .- Metodologìa. Investigaciùn efectuada a contadores pùblicos de Uruapan.....	67
5.2 .- Cuestionario.....	68
5.3.- Resultados.....	72

5.4.— Presentación Gráfica de Resultados.....78

Conclusiones.....85

Bibliografía.....88

INTRODUCCIÓN

En la sociedad mexicana las necesidades son múltiples y en ella el licenciado en contaduría satisface las necesidades sociales al producir, controlar y evaluar información financiera, de allí la necesidad de entender la trascendencia de desempeñar los servicios con calidad; vital para los clientes, por lo que debemos vivir día con día superándonos en el ámbito laboral, pero además debemos alimentar nuestros valores como seres humanos para que sea posible llevar a cabo un trabajo honesto y con calidad, esta investigación consta de dos partes : Documental y de campo.

El objetivo de esta investigación, es analizar el grado de eficiencia de los contadores públicos de la Ciudad de Uruapan Michoacán en la calidad del servicio, además investigar el nivel de aplicación del Código de Ética profesional.

Al momento que se comprenda la importancia de tener

ética, se podrá servir mas a la sociedad y se lograra mayor confianza.

El capítulo I lo dedicaré a dar un breve recordatorio a lo que son los conceptos básicos que integran la contaduría, así como a los antecedentes y al campo de acción del contador.

El segundo capítulo tendrá como fin conocer tipos de servicios del contador, así como el propio concepto del servicio y las necesidades del cliente, además de analizar algunas estrategias de servicio.

El tercer capítulo intenta esclarecer la función de la ética en la contaduría, incluye algunos postulados del Código de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

La ultima parte de la investigación documental, capítulo cuatro esta dedicado a conceptos referentes a la calidad del servicio del contador.

En la segunda parte que se refiere a la investigación de campo conoceremos los resultados de la investigación realizada a 60 contadores pertenecientes al Colegio y a la Asociación de Contadores Públicos, con el fin de obtener diversas opiniones respecto a la calidad del servicio que se presta y la satisfacción plena de las necesidades del cliente

CAPÍTULO I

LA CONTADURÍA

Para poder desarrollarse eficientemente la licenciatura en contaduría , es necesario entender la influencia que tienen los conocimientos que el licenciado en contaduría ha adquirido en su formación académica y que son la base fundamental para brindar al cliente un servicio con calidad. Por ello en este capítulo primeramente se conceptualiza la profesión , después la contaduría y las áreas que abarca, así como el campo de acción del contador.

1.1. – DEFINICIÓN DE LA PROFESIÓN

Todo trabajo requiere de habilidades, las cuales son perfeccionadas mediante la recopilación y aprendizaje de conocimientos. Por lo que la profesión es el trabajo que ejerce una persona, pero este requiere de conocimientos teóricos y un gran sentido de responsabilidad social si se

quiere destacar en el ámbito laboral en el que se desenvuelve.

Para ejercitar la profesión de manera eficaz, es conveniente que la persona que adquiriera los conocimientos los explote inteligentemente.

1.2. – ANTECEDENTES DE LA CONTADURÍA

Conforme pasa el tiempo la contaduría se desarrolla notablemente en el auxilio de herramientas de trabajo, hacia los años 4500 a.C. en la región de Mesopotamia se practicaba la contabilidad con la ayuda de tablillas de arcilla y la organización y control social recaía en la clase sacerdotal.

Después en la Edad Media el control de la contabilidad se concentraba en el señor feudal, el cual seleccionaba a personas de su confianza para el control interno y auditoría,

esta ultima servia para evitar fraudes y alteraciones.

En el renacimiento aproximadamente en el siglo XV d.C. Benetto Cotrugli Raugo se ocupo del tema de la contabilidad por partida doble y escribi6 en 1458 que el comerciante debia auxiliarse de tres libros : el mayor, el diario y el borrador.

Pero una de las personas que desarrollo mas la historia de la contabilidad fue Fra Pacioli o Fra Luca di Borgo a quien se considera el padre de la contabilidad por sus obras, una de ellas fue la famosa Summa de Aritm6tica, Geometr3a, Proportioni et Proportionalita (Todo acerca de la Aritm6tica, Geometr3a, Proporciones y Proporcionalidades), y un apartado especifico para el estudio de la contabilidad por partida doble.

Pacioli naci6 en Borgo San Sepolcro, en la provincia de Arezzo, Toscana, hacia el a6o de 1445 d.C. y fue maestro de matem3ticas mas tarde, adem3s de sus aportaciones en la contabilidad, como la determinaci6n de tres factores

condicionantes en una empresa :

- a.) Contar con suficiente efectivo o crédito,
- b.) Dominar técnicas contables, y
- c.) Manejar un método de contabilidad adecuado.

También se ocupó del Memorial o Libro del día, del Diario y del mayor los cuales servían para el registro de asientos contables, en términos generales Pacioli sentó las bases del concepto moderno de la contabilidad.

En el siglo XVI el alemán Grammateus Schreiber (1518) combinó al igual que Pacioli la técnica contable con los conocimientos algebraicos; Hugh Old Castle en 1543 tradujo al inglés el tratado de Pacioli y tres años después escribió su propio texto de Solórzano, autor de la obra Libro de Caja y Manual de cuentas de Mercaderes y otras personas, inició la literatura contable en los países de habla hispana. En 1519, Alfonso Ávila se elige como primer contador oficial en México.

Al desarrollarse la contabilidad, en el siglo XVIII la profesión contable alcanza validez oficial en Inglaterra gracias al mercantilismo que ayudo a la especialización de las actividades de las personas y por ende al contador publico.

En el siglo XIX se delimitan las funciones del contador y eran :

- 1.) Agentes encargados de verificar quiebras de compañías;
- 2.) Encargados del ajuste de cuentas en la liquidación de sociedades;
- 3.) Tenedores de libros de cuentas y de balances;
- 4.) Revisores y ajustadores de cuentas que presentaban problemas;
- 5.) Corresponsales entre las casa matrices y las sucursales;
- 6.) Informadores ante árbitros, cortes y consejos; 7.

7.) Encargados de recuperación de prestamos y dividendos, entre otras.

En 1845, se establece la primera escuela mercantil de México y en 1854 se funda la escuela especial de comercio de la Ciudad de México.

En 1882 apareció el Instituto de Contadores y Tenedores de Libros y mas tarde en 1886 la Asociación Americana de Contadores Públicos, entre estos establecimientos el mas destacado fue el de la firma Price Waterhouse de origen ingles y el cual opera en todo el mundo hasta la fecha, esta firma se establece en México en 1905 y se crea la carrera de contador de comercio. Pero antes en el año de 1904 se celebra el primer congreso internacional de contadores públicos.

En 1917, se funda la primera Asociación Americana de Contadores Públicos Titulados, la Asociación Americana de Contadores se convierte en el Instituto Americano de Contadores y este publica las primeras reglas a que se deben sujetarse los contadores que dictaminen estados financieros y se adopta un Código de Ética Profesional.

En 1923, la Asociación de Contadores Titulados cambia su nombre por el de Contadores Públicos de México y después adopta el nombre de Instituto de Contadores Públicos de México A.C.

En 1934 se constituye la primera firma mexicana de contadores llamada " MANCERA HERMANOS ", en 1955 el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., adopta su nombre actual, que es Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

En 1956, El Instituto mexicano de Contadores Públicos, A.C., emite el primer Boletín de la Comisión Nacional de Normas y Procedimientos de Auditoria; en 1959 se crea la dirección de auditoria fiscal federal.

Mas tarde en 1972, El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMPC), publica los primeros boletines de auditoria y en 1973 de contabilidad.

La contaduría publica conforme pasa el tiempo va adquiriendo nuevas estrategias para crecer a la par con el mundo entero.

1.2.1. DEFINICIÓN DE LA CONTADURÍA

El perfeccionamiento de las habilidades lleva consigo a inclinarse áreas, y estas hacen uniformidad en una sola abarcando a todas. Para definir la contaduría algunos autores lo hacen así:

“Es una disciplina profesional de carácter científico que fundamentada en una teoría específica y a través de un proceso obtiene y comprueba información financiera sobre transacciones celebradas por entidades económicas “. (ELIZONDO, 1987 : 36)

“Es una disciplina profesional que se encarga de obtener información financiera sobre transacciones (contabilidad) , y juzga después sobre la razón de esta (auditoria), se corrige a si misma en cierto sentido. Esta unida con tres disciplinas: finanzas, administración y economía, otros conjuntos de conocimientos suelen auxiliarla con sus tareas: matemáticas, derecho, y computación. Descansa en una sólida base objetiva: los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas y procedimientos de auditoria”. (PEREA,1989: 56)

“Es una técnica que esta regida por un conjunto de principios, cuyo objeto es mostrar la historia financiera de una empresa económica para fines informativos propios y de terceros, así como que los hechos y obligaciones estén

plenamente garantizados dentro del marco propio de su técnica". (CEBALLOS, 1993: 18).

En base a estos conceptos el licenciado en contaduría es la persona capaz de obtener y juzgar información financiera para la toma de decisiones acertadas de los negocios, el gobierno, los bancos e individuos particulares.

La contaduría engloba pues, el estudio de manejar los recursos financieros de la manera más útil para los usuarios de estos, así como la aplicación de reglas para analizar, registrar las operaciones de una entidad.

1.3. ÁREAS QUE AUXILIAN A LA CONTADURÍA

La contaduría se compone de diversas áreas en las cuales se respalda en todo lo que se refiera a obtener y aplicar recursos financieros, estas áreas en las que se auxilia son:

La contabilidad.- “Es una técnica que a través de principios, reglas, normas, criterios, métodos, y procedimientos, valúa, captura, clasifica y registra las operaciones de las entidades, para producir información clara, veraz, oportuna y relevante a través de estados financieros, que les ayude a minimizar el grado de incertidumbre o error en la toma de decisiones”. (PAZ, 1991: 41)

La principal área de la que se auxilia la contaduría es la contabilidad, porque esta brinda detalladamente información de las operaciones que se llevan a cabo a través de métodos contables, permitiendo la evaluación de actuaciones pasadas y ayudando a preparar planes para el futuro, la toma de decisiones, y el logro de objetivos.

Contraloría.- Es la actividad encargada de la planeación para el control, información financiera, valuación y deliberación, administración de impuestos, informes al gobierno, coordinación de la auditoría externa, protección de los activos de la empresa y la evaluación económica. La

contraloría debe vigilar a todas las áreas, así como planear para el control de las diferentes áreas que pudiera haber en una empresa.

Los deberes del contador son los siguientes :

- a) Actuar como contador en jefe o cargo de los libros de contabilidad y registros contables.
- b) Revisar periódicamente los métodos internos de control.
- c) Revisar todas las nominas y pólizas y supervisar que estén adecuadamente firmadas y registradas.
- d) Supervisar la preparación e interpretación de los estados financieros.
- e) Supervisar la preparación, recopilación y archivo de los informes y estados.
- f) Mantener un control general sobre la practica contable.
- g) Supervisar y revisar la guía contabilizadora así como el catalogo de cuentas.
- h) Revisar todos los cheques a cargo se la entidad.

- i) Supervisar las labores de auditoría interna.
- j) Coordinar el presupuesto de operación
- k) Supervisar todos los registros y los procedimientos.
- l) Verificar el cumplimiento de obligaciones fiscales.

Tesorería.— El licenciado en contaduría es el experto financiero y como tal puede obtener y aplicar recursos financieros en la área de tesorería, además de la banca, custodia y financiamiento de los mismos. La función principal de tesorería es la coordinación de elementos tendientes a maximizar el capital contable y reducir la probabilidad de falta de liquidez mediante el adecuado manejo de efectivo.

Las funciones mas comunes del tesorero son :

- a) La supervisión y custodia de los fondos y valores de la empresa.
- b) Mantener cuentas bancarias.
- c) Firmar los certificados de acciones de capital social.

- d) Asesorar a la sociedad sobre cuestiones financieras.
- e) Firmar todos los cheques, letras de cambio y pagares en coordinación con otros financieros.
- f) Tener la custodia del libro de acciones de capital. Y preparar el pago de dividendos.
- g) Tener adecuado control sobre las acciones.
- h) Control de crédito y cobranza.

Auditoría.— Otra de las áreas de las que se auxilia la contaduría es la auditoría, la cual consiste en verificar, analizar los aspectos financieros, operacionales, administrativos de una empresa, con la finalidad de comprobar que la información es confiable,, veraz y oportuna. Emitir un dictamen de acuerdo a normas y procedimientos de auditoría , acerca de los principios de contabilidad generalmente aceptados y su consistencia en la preparación de estados financieros básicos.

La auditoría utiliza para recopilar datos que requiere para su revisión los llamados papeles de trabajo, los cuales

son de suma importancia para la trascendencia de los resultados que va obteniendo, y el informe total que se emitirá.

El auditor además de revisar y dar confianza a la información financiera estará atento a las oportunidades de mejorar sus controles, información, operación, es decir, incrementar la productividad.

Finanzas.— Es un conjunto de técnicas financieras que se utilizan para obtener y aplicar recursos económicos, así como para la planeación.

Esta área de la contaduría tiene el objetivo de eficientar el uso del dinero con que cuenta la empresa sujetándolo a las mejores inversiones que se puedan llevar a cabo.

Fiscal.— Para desarrollar con mayor eficacia sus actividades el licenciado en contaduría se debe auxiliar del área de fiscal, la cual va ayudarle a estar acorde con las disposiciones fiscales vigentes al momento de diseñar los

procedimientos contables. La Legislación Fiscal Mexicana establece el marco legal de las contribuciones en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 31 fracción IV lo siguiente :

“Es obligación de los Mexicanos contribuir a los gastos públicos, así de la Federación como del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes “. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos).

Costos.- “Es la rama de la contabilidad, que se lleva a cabo en empresas dedicadas a la producción, transformación, extracción o reproducción de bienes , aunque puede aplicarse a cualquier entidad siendo su finalidad principal obtener el costo unitario de producción: materia prima, mano de obra y gastos indirectos”. (PAZ, 1991: 113)

Costos se encarga de determinar el valor monetario para obtener utilidades, manejar los costos de la mejor manera y satisfacer al cliente.

También existen otras disciplinas que están estrechamente relacionadas con la contaduría , siendo estas: administración, informativa, matemáticas, derecho, economía y metodología de la investigación.

1.4. CAMPO DE ACCIÓN DE LA CONTADURÍA

El campo de acción del licenciado en contaduría es el medio donde se puede desenvolver profesionalmente aplicando los conocimientos adquiridos y se clasifica de la siguiente manera :

1.- En el ejercicio profesional donde aplica los conocimientos escolares adquiridos, como en la contabilidad, auditoría, finanzas, fiscal, costos y presupuestos, ya que el contador puede trabajar en cualquiera de los sectores económicos.

2.-En la docencia. Se refiere al proceso de enseñanza-

aprendizaje realizado por el licenciado en contaduría, con motivo del incremento de los aspirantes a esta profesión.

3.- En la investigación, buscando constante y sistemáticamente conocimientos que conformen a la contaduría

Además de que el licenciado en contaduría puede desempeñarse en las áreas mencionadas, es capaz de ocupar los siguientes puestos: contador general, contralor, tesorero, gerencia de contabilidad, finanzas, auditoría, costos, presupuestos, sistemas personal, etc. Subgerencias o jefaturas iguales a las anteriores. Analista financiero, encargado de impuestos, contador de costos , consultor o asesor independiente, etc. y podrá :

Desarrollar una visión integral de los objetivos de las organizaciones y sus estrategias financiera.

Analizara las diferentes tendencias contables, fiscales y financieras que se han desarrollado hasta la fecha con base en la cultura organizacional de nuestro país y del entorno ante la globalización económica actual.

Aplicara técnicas contables, fiscales y financieras a los diferentes problemas de estas áreas.

Operara sistemas de cómputo y comunicación para el procesamiento de informes financieros acordes con los avances tecnológicos.

Conducirá grupos y participará en equipos multidisciplinarios.

Manejara documentación hacendaría y diseñara procedimientos contables acordes con las disposiciones fiscales vigentes.

Manejara adecuadamente la metodología de la investigación para realizar investigación y fundamentar sus

decisiones.

Diseñara métodos y procedimientos de control interno en las organizaciones. Combinara el conocimiento de diversas disciplinas para solucionar problemas financieros.

Como se pudo analizar en este capítulo el licenciado en contaduría es indudablemente importante en el medio social y económico, ya que influye totalmente en decisiones estratégicas para determinada empresa, organismo e individuo en particular.

CAPÍTULO II

EL SERVICIO Y EL LICENCIADO EN CONTADURÍA

Al desempeñarse profesionalmente el licenciado en contaduría brinda diferentes servicios de acuerdo a sus aptitudes y actitudes, comportamientos y habilidad da palabra

Por ello en esté capítulo se conceptualiza el servicio, se distinguen los tipos de servicios, las necesidades del cliente y las estrategias del servicio, para conocer el grado de eficiencia y eficacia que debe adoptar para el éxito.

2.1 DEFINICIÓN DE SERVICIO

“Es el parámetro a través del cual los clientes están midiendo el compromiso social de una organización, destacando como valores las acciones que se llevan a cabo para hacer sentir a los clientes que se trabaja por y para ellos”. (DE LA PARRA, 1995: 47).

El servicio del licenciado en contaduría engloba amabilidad, atención, paciencia, disponibilidad, entre otros factores que debe de cuidar para distinguirse y sobresalir por ello.

2.2 TIPOS DE SERVICIO

Hay dos dimensiones principales que forman el servicio de calidad al cliente: La dimensión del procedimiento y la dimensión del personal.

El lado del procedimiento de servicio al cliente consiste en establecer sistemas y procedimientos para brindar el servicio. El lado personal del servicio comprende la manera como el licenciado en contaduría se relaciona con los clientes.

A partir de las dos dimensiones que forma el servicio, el licenciado en contaduría al desempeñarse en su campo de acción puede escoger entre cuatro tipos de servicio, los que

comentare a continuación ejemplificando con las áreas de contabilidad, auditoria, finanzas y fiscal.

a) El congelador.— Refleja una operación que es baja en las dos dimensiones, las características en cuanto a sus procedimientos que aplica, ejemplificando en el área de contabilidad son: la lentitud en la realización de los mismos, inconstante en sus métodos de registro, desorganizado en las operaciones que lleva a cabo, etc; y las características del licenciado en contaduría así como de su personal son: la insensibilidad, frialdad al tratar a los clientes, y la falta de interés sobre los objetivos del cliente.

b) La fabrica.— Este tipo de servicios refleja procedimientos eficientes, pero el trato con los clientes es débil. Las características del procedimiento, ejemplificando si el licenciado en contaduría esta en el área de auditoria son: puntualidad al entregar informes, eficiencia en la elaboración de los papeles de trabajo, y uniformidad al aplicar reglas de auditoria; tratando a los clientes de manera insensible y desinteresado en ayudar a llevar a cabo objetivos establecidos

por el cliente.

c) El zoológico amistoso.— Se caracteriza por procedimientos inconsistentes, es decir, estando el licenciado en contaduría en el área de finanzas por ejemplo y llevando a cabo este tipo se percatara una mala toma de decisiones financieras, desorganización al obtener y aplicar recursos, así como caóticos los procedimientos; pero tiene un punto a su favor este servicio y es el de tener un personal amistoso, gracioso, interesado, incluyendo al licenciado en contaduría

d) Servicio de calidad al cliente / SCC.— Este último tipo de servicio lo ejemplifico situando a el licenciado de contaduría en el área de fiscal y se caracteriza por tener un equilibrio en los procedimientos y en el trato a los clientes de manera eficaz, ya que en las dos dimensiones es firme. Sus características del servicio en el procedimiento son: puntualidad al determinar resultados fiscales, eficiencia y uniformidad; por el lado personal es amistoso interesado en defender los derechos del cliente y gracioso.

A través de los tipos de servicios señalados, se percata una idea clara de la importancia de conjugar el licenciado en contaduría en su campo de acción adecuadamente el procedimiento del trabajo y el trato con el cliente ya que esto representa tener la preferencia de ellos mismos y por lo tanto constantes ganancias, así como una ventaja competitiva frente a los demás. Es muy difícil que un cliente insatisfecho con el servicio haga algún tipo de reclamación, por lo general se calla, pero no concede una segunda oportunidad y es un cliente perdido.

El servicio si es eficiente y eficaz es un arma para lograr que el licenciado en contaduría destaque profesionalmente.

(MARTÍN, 1991: 18)

2.3 NECESIDADES DEL CLIENTE.

El cliente es el principal recurso con el que cuenta el licenciado en contaduría, por lo tanto para conseguir que

estos sean leales y atraer a nuevos, hay que hacerlos sentir realmente importantes satisfaciéndoles sus necesidades laborales y personales.

Estas pueden ser de acuerdo a las características del cliente y las cuales se deben identificar para cubrirlas mediante la observación, dialogo y sensibilidad. Ya que el conocer bien a los clientes se pueden detectar sus necesidades que no fueron satisfechas.

Pero principalmente el cliente da énfasis a el trato que se le brinda, englobando este ; la atención, amabilidad e interés. Además requiere de un trabajo bien realizado por el contador, es decir, que sea capaz de adaptar si es necesario algùn tipo de información con la cual de acuerdo el cliente, logrando la meta y los objetivos personales de el.

2.4 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

El servicio es un factor decisivo para cualquier contador, ya que esto representa tener la preferencia de los clientes y por lo tanto constantes ganancias. Para tener una mejor idea de la importancia que tiene un servicio de calidad, a continuación se presentan los cinco niveles de calidad que puede tener el servicio :

1.- Hacia la quiebra.- Compañías ajenas a sus clientes y por lo tanto van a la quiebra.

2.- Búsqueda de la mediocridad.- Compañías estables, pero que no piensan en servicio de calidad.

3.- En el mínimo indispensable.- Compañías que saben que están en el negocio de servicios y tienden a hacer lo mínimo indispensable.

4.- Haciendo un gran esfuerzo.- Compañías que hacen del servicio de calidad, su ventaja competitiva. Este nivel de

calidad de servicio cumple con las expectativas del cliente.

5.- El servicio como un servicio de excelencia.- Compañías líderes en su mercado por su compromiso con los clientes. Siempre buscan ser mejores y sobresalir ante todos.

(MULLER, 1999: 61-62).

2.5 ESTRATEGIAS DE SERVICIO.

Una definición de estrategias de servicio tomada de varios autores, es la que señala que es una formula para la prestación de un servicio, la cual es inherente a una premisa de beneficio bien escogida que tiene valor para el cliente y que establece una posición competitiva real. La estrategia de servicio es una herramienta que el contador debe adoptar para eficientar el trabajo que desempeña. Algunas de ellas son:

1) Mantener una actitud positiva y perspectiva alegre,

- 2) Tratar de disfrutar verdaderamente el trabajar con y para la gente;
- 3) Tener la habilidad de poner al cliente en primer lugar,
- 4) Activarse rápido en el desempeño de su trabajo,

Ahora bien, el éxito en la aplicación de estas estrategias de servicio requiere de consistencia en ellas, perseverancia en mejorías, pero sobre todo de estar seguro el contador en llevarlas a cabo.

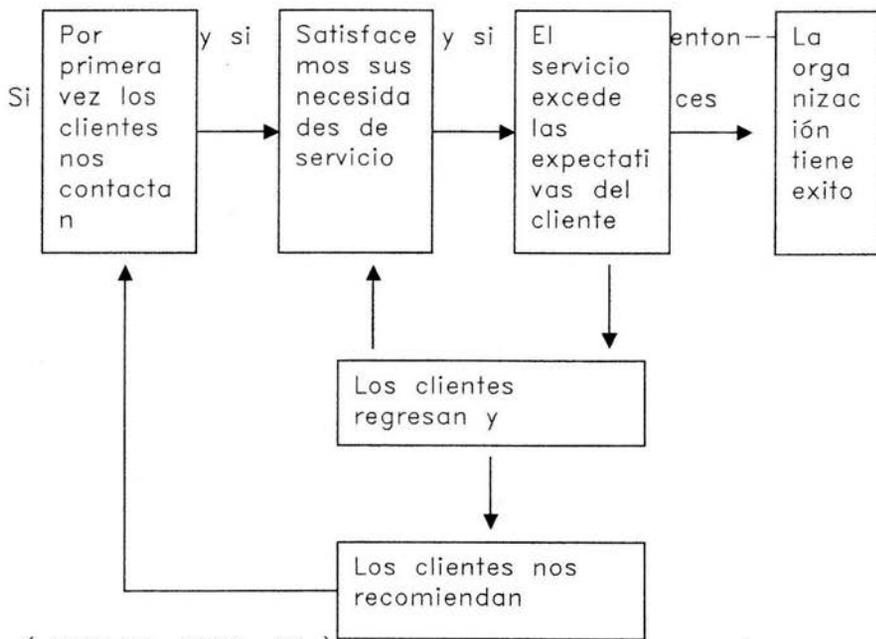
Una estrategia de servicios eficiente posiciona el servicio en el mercado, proporciona una dirección uniforme para el licenciado en contaduría y también le permite saber cuales son las prioridades y que es lo que debe hacer.

Esta estrategia debe seguir la credibilidad profesional, atención personal dependiendo de la situación del cliente, comprensión correcta de las necesidades de este, amabilidad, eficiencia y eficacia, limpieza, y en la medida de lo posible, bajos precios.

Un cliente al principio siempre es un comprador. La calidad en el servicio es lo que hace que un comprador de nuestros servicios se vuelva un cliente leal.

En la siguiente figura (2.1) se muestra el proceso que lleva a un comprador de servicios a ser cliente.

FIGURA (2.1) PROCESO DE CONVERSIÓN DEL COMPRADOR DE SERVICIO AL CLIENTE



(MULLER, 1999: 42)

Ahora bien, para cerrar este capítulo, cabe mencionar nuevamente que para que el licenciado en contaduría sobresalga en su profesión es necesario que primero este seguro que quiere trabajar para la gente, y segundo que lo que haga lo haga con el mejor empeño, para que con esta ideología pueda sentirse satisfecho en lo personal y lo laboral.

CAPÍTULO III

ÉTICA

Para tener una personalidad bien integrada y una educación de altura, es necesario considerar los valores familiares y sociales para la profesión por la trascendencia que estos tienen. Estos valores representan al profesionista en el desarrollo de su carrera y si no son alimentados pueden orillar al desaliento, fracaso, errores, tendencias bajas y mediocridad al trabajar. Por ello en este capítulo conceptualizo la ética, señalo la importancia de la ética en la contaduría, analizo los postulados del código de ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y para finalizar defino las ventajas de aplicar la ética en la contaduría.

3.1 DEFINICIÓN DE ÉTICA

Todos los hombres venimos al mundo sin ningún conocimiento previo, cada uno de nosotros mismos vamos adquiriendo principios morales y tendemos a conducirnos de

acuerdo a nuestra actitud de responsabilidad, respecto hacia nosotros mismos y hacia los demás .Este comportamiento nos lleva a la aceptación o al rechazo de la sociedad, la cual se define por sus valores y es indispensable para vivir como ser humano.

Para entender mejor lo que son los valores es necesario hablar de un aspecto de gran importancia como es la ética.

La ética, es el estudio de lo que es bueno o correcto para los seres humanos, es decir, hay ciertas cosas que nos convienen y que solemos llamar buenas por que nos sientan bien, en cambio si nos sientan mal a eso lo llamamos malo.

Estudia de que modo deben actuar las personas y se desprenden de ella los valores, los cuales se forman de experiencias y vivencias de una sociedad. El hombre al poseer valores que estén perfectamente fundamentados es capaz de trabajar con n verdadero sentido de logro y responsabilidad, y por consecuencia las organizaciones los

requieren.

“El modo de ser y el modo de actuar forman el carácter insustituible de una persona”. (JOHANNES GRUENDEL). Ante esto, a nosotros nos queda la tarea de distinguir entre lo bueno y lo malo, es decir lo que mejor nos conviene.

Además para que nuestro país mejore día con día es necesario contar con personas íntegras que tengan perfectamente bien fundamentado sus valores, ya que el hecho de contar con ellos permite que las organizaciones trabajen bajo un verdadero sentido de logro y responsabilidad.

3.2 LA ÉTICA EN LA CONTADURÍA

Las organizaciones no son las que tienen valores, en realidad los valores los poseen las personas que laboran en ellas. Debemos estar concientes que el licenciado en

contaduría tiene un compromiso laboral y personal con el cliente. Este compromiso lo ejerce al desempeñarse en su trabajo cuando realiza trabajos como puede ser una contabilidad, en ella se requiere además de registros contables un respeto a los datos reales sin dañarlos con algùn tipo de cambio; al realizar una auditoria también se necesitan principios éticos y no solamente principios de auditoria.

La contaduría va más allá de aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, se debe definir la postura ante situaciones caóticas y guiarnos por nuestros ideales.

La persona no solamente puede estar dotado de conocimiento, sino también debe alcanzar un mayor grado de conciencia, responsabilidad, solidaridad y capaz de construirse a si mismo

La ética en el contador publico es importante por la necesidad del interés publico en la información financiera,

que va mas allá del interés directo de los clientes y las empresas que lo contratan.

Si cada uno tomamos conciencia de la gran importancia que tiene en la contaduría podremos lograr que cada vez haya empresas mas productivas, seres humanos mas íntegros y sobre todo un México prospero.

3.3 CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS

Todos los seres humanos están regidos por normas morales establecidas por la misma sociedad pro éstas son adoptadas de acuerdo a los ideales de cada persona y el lugar que quieren ocupar.

También el licenciado en contaduría en el desarrollo de su profesión debe de adecuarse a ciertas normas que ha

emitido el Instituto Mexicano de Contadores Públicos con la finalidad de regir su actuación a través de reglas de comportamiento profesional.

El código de ética profesional contiene normatividad para nuestra actuación en todos los sentidos, no solo profesional, sino que también se ocupa de nuestra responsabilidad hacia la sociedad en general, con el contratante de nuestros servicios así como nuestro personal.

Esta dividido en dos cuerpos, el primero es el de los postulados, que representa los conceptos básicos en que debe fundamentarse la actuación del contador publico. Estos postulados, que son doce, están a su vez clasificados en cuatro grupos, cada uno de los cuales marcan las responsabilidades que emanan del código en las distintas esferas de actuación del profesionista.

El segundo cuerpo del código, denominado normas generales, contiene la reglamentación que se aplicara a los postulados.

El I.M.P.C., promulgo un código de ética que ha estado vigente (con diferentes adecuaciones), desde 1925, por ser el mas general a continuación se hacen las siguientes transcripciones de algunos lineamientos que contiene:

– Postulado I. El Código es aplicable a todos los licenciados en contaduría independientemente de la nacionalidad, se debe al cliente y por consecuencia al expresar cualquier opinión estará basada de acuerdo al Código.

– Postulado II. Esta opinión o juicio profesional debe de sostenerse bajo un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.

– Postulado IV. El contador publico debe estar lo suficientemente preparado para realizar sus actividades satisfactoriamente para el cliente y para el mismo.

– Postulado V. Tiene la obligación de guardar en secreto datos del cliente sobre el trabajo realizado.

– Postulado VIII. El contador publico debe tener lealtad a la

persona que contrata sus servicios no perjudicándola.

– Postulado XI. Para hacer llegar a quien patrocina sus servicios y a la sociedad en general una imagen positiva y de prestigio del contador público, se valdrá únicamente de su calidad profesional y personal, así como la promoción institucional.

Estos postulados nos enseñan que en la profesión también se requiere del principal principio ético que es el respeto a las personas, al trabajo, a uno mismo.

De tal manera existen también establecidas normas generales en el código, entre las cuales destacan las siguientes:

1.08 El contador público solamente aceptará trabajos para los que este capacitado.

1.18 El contador público deberá cimentar su reputación en la honradez y laboriosidad.

1.22 Los trabajos técnicos, boletines y folletos que elaboran los contadores públicos deberán tener una presentación digna solo podrán circular entre su personal, clientes y personas que expresamente lo soliciten.

El contador como profesional independiente se abstendrá de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega, nunca debela a prestarse a situaciones corruptas y convenientes. Tan bien debe de respetar los acuerdos que lleve a cabo con otro colega al trabajar juntos. Los servicios no deberán ofrecer a quienes no los hayan solicitado, el contador siempre se tiene que caracterizar por su dignidad.

DEL CONTADOR PUBLICO EN LOS SECTORES PUBLICO Y PRIVADO.

3.01 El contador publico que desempeña un cargo en los sectores privado o publico no debe participar en la planeación o ejecución de catos que puedan calificarse de deshonestos e indignos, o que originen o fomenten la

corrupción en la administración de los negocios o de la cosa pública.

3.02 Por la responsabilidad que tiene con los usuarios externos de la información financiera, el contador público en los sectores público y privado debe preparar y presentar los informes financieros para efectos externos de acuerdo con los principios de contabilidad promulgados por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, aplicables en el caso.

DEL CONTADOR PUBLICO EN LA DOCENCIA

4.01 El contador público que imparta cátedra debe orientar a sus alumnos para que en su futuro ejercicio profesional actúen con estricto apego a las normas de ética profesional. Al violar este código se hará acreedor a una sanción la cual podrá consistir en:

a.) Amonestación privada

- b.) Amonestación pública
- c.) Suspensión temporal de sus derechos como socio
- d.) Denuncia a las autoridades correspondientes, de las violaciones a las leyes que rijan el ejercicio profesional.

Estas sanciones dependerán de la gravedad de la falta. De tal manera que el código de ética profesional impone las sanciones según los estatutos del Instituto.

3.4 CODIGO DE ETICA EMITIDO POR LA FEDERACIÓN NACIONAL DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE CONTADORES PUBLICOS A.C

Los conocimientos con los que cuenta el licenciado en contaduría necesitan estar fundados en valores para trascender profesionalmente.

De ahí que existen reglas para conducir al contador a un buen desempeño en el ámbito laboral, y que organismos de contadores públicos se han encargado de investigar.

Dentro de los organismos de contadores públicos se encuentra la federación nacional de la asociación mexicana, la cual también ha emitido un código de ética profesional.

El cuaderno profesional de ética contiene tres capítulos: en el primero se definen teorías éticas que se aceptan para la formulación de la ética profesional. y a continuación se hacen algunas transcripciones de el:

–Artículo 6. Alcance de la opinión de la información financiera

Es la mención escrita y firmada por el profesional de los resultados de recabar, recolectar, concentrar, registrar, glosar, resumir, organizar, ordenar, controlar, revisar, criticar o analizar información financiera.

–Artículo 7. Alcance de la responsabilidad de la información financiera

Es la conveniencia inherente a la opinión por medio de la cual el profesional participa en sus actos profesionales y, consecuentemente en su realización moral.

–Artículo 8. Realización moral

Es el resultado de la correcta selección de valores morales y

el cumplimiento de los deberes profesionales inmanentes y sociales, dentro de los cuales están sus deberes para consigo mismo, para con su patria, para con la sociedad a quien presta sus servicios y para con sus colegas.

En el segundo capítulo se señalan los deberes profesionales inmanentes.

-Artículo 10. Preparación

El profesional debe poseer sólida preparación escolar, no solo de la educación especializada superior que le compete para la obtención de su título, sino de los niveles básicos y medios que le capacitan en el conocimiento de su entorno natural y humano.

-Artículo 12. Capacitación moral

La capacitación moral que debe poseer el profesional en su trascendentalidad y su propia aptitud, para obtenerla debe valer como persona, actuar con dignidad, seriedad y nobleza, lo que incluye la honestidad del trato y el sentido de responsabilidad.

-Artículo 13. Capacitación física

Es deber del profesional cuidar su salud y desarrollar sus

aptitudes físicas, evitando los vicios, pues lo contrario implica serios obstáculos para el cumplimiento de sus deberes morales y profesionales.

-Artículo 18. Secreto profesional

Debe guardarse el secreto profesional. es un deber hacia quien le contrata, que mantendrá en lo absoluto, aun después de haber dejado de prestar sus servicios profesionales. es un derecho ante las autoridades, excepto por disposición legal aplicable, si le es requerido.

-Artículo 21. Colegiación profesional el profesional debe pertenecer a un colegio o asociación profesional. A través de su colegiación, el profesional obtiene institucionalmente entre otras ventajas- representatividad social, superación, unidad, difusión de ideas para fines internos y externos, fuerza social, reconocimiento del estado, conocimientos técnicos y científicos, respetabilidad, control y difusión de la ética, vigilancia del honor y dignidad profesionales, promoción de la carrera, educación y afirmación de vocaciones en las nuevas generaciones.

-Artículo 23. Independencia mental

La independencia mental es una característica inherente a la

calidad profesional de quien la ejerce.

El profesional no debe admitir jamás a que la independencia económica o la dependencia influyan en la esencia de su actividad profesional y pudieran afectar su recto criterio y opinión, calidad a la que esta obligado.

–Artículo 26. Responsabilidad profesional social

El hecho de que el bien común requiera que la profesión satisfaga necesidades sociales implica para el profesional una responsabilidad social que le obliga a cumplir eficientemente con su labor.

Finalmente, en el tercer capítulo, se señalan las generalidades, los principios, los valores, los deberes, las obligaciones, los fines y los objetivos profesionales.

dentro de los deberes se establecen:

a) para con la patria

–Artículo 28. Mexicanidad

Es contrario a la ética y al honor profesional servir de interpósita persona a intereses o despachos de contadores públicos extranjeros, porque el que actúa servilmente en lo material o en lo intelectual a intereses que van en contra de

su idiosincrasia, de su naturaleza o de las leyes de su país, es indigno como persona y como profesional.

–Artículo 31. Prevención del soborno

el profesional evitara en el ejercicio de su profesión, la utilización del soborno o cohecho a las autoridades.

b) Deberes profesionales con sus clientes

–Artículo 35. Formación de clientela

Para una formación ética de clientela el profesional debe cimentar una reputación de capacidad profesional y honradez. debe comprender que la amistad y el parentesco son fuentes de trabajo, pero que jamás deberá abusar de la primera para que se quite trabajo a otros colegas, y en cuanto a lo segundo, jamás deberá aceptar trabajos en los cuales su opinión pudiera ser sospechosa por la íntima relación que le ligue con su cliente.

–Artículo 36. Lealtad al cliente

Cuando un cliente solicite los servicios de un profesional y este se encontrara sujeto a influencias que pudieran resultar conflictivas a los intereses de dicho cliente, lo deberá revelar a este, para que, si aun insiste en su solicitud de servicios lo haga con pleno conocimiento de esas circunstancias.

c) Deberes profesionales dentro de la iniciativa privada

–Artículo 46. Profesión dentro de la iniciativa privada

se considera actividad profesional dentro del área de la iniciativa privada, cuando el profesional preste sus servicios a una empresa o persona física a través de un contrato de trabajo o nombramiento como personal de confianza.

–Artículo 51. Responsabilidad

El profesional aceptara la responsabilidad inherente, únicamente por los actos dentro de la empresa que constituyan actividad profesional.

d) Deberes profesionales dentro del sector publico

–Artículo 52. Profesión dentro del sector publico

Se considera actividad profesional dentro del área del sector publico cuando preste sus servicios al estado, ye sea federal, estatal o municipal, a través de un contrato de trabajo por nombramiento y dedique su actividad profesional a la emisión de información financiera.

–Artículo 58. Responsabilidad

El profesional aceptara la responsabilidad inherente únicamente por los actos dentro del estado que constituyan actividad profesional.

e) Deberes profesionales docentes

–Artículo 59. Profesión dentro de la actividad docente

Se considera actividad profesional dentro del área de la docencia cuando el profesional preste sus servicios a una institución educativa pública o privada en donde se enseñe la profesión, sus especialidades, la maestría o el doctorado.

–Artículo 64. Responsabilidad

El profesional será responsable de los actos y ejemplos de su actividad docente. en los casos de contradicción entre las enseñanzas que imparta y la práctica profesional no será responsable si su opinión la basa en libros de texto elaborados por él, en conferencias o en artículos en los medios de difusión profesionales.

3.5 VENTAJAS DE APLICAR LA ÉTICA EN LA CONTADURÍA

Al aplicar la ética el contador asegura un trabajo confiable y satisfactorio para el mismo como para el cliente. Debido a que el cliente requiere servicios contables, fiscales, administrativos de calidad y basados en una estricta

normatividad, es necesario que el licenciado en contaduría tenga disciplina y objetividad al desempeñarse laboralmente, porque va forjando su reputación y esta va a ayudar a atraer nuevos clientes y por consecuencia obtendrá mayores beneficios económicos y personales.

Como se ha ido mencionando a lo largo del capítulo la ética es de suma importancia para el ser humano, pero también para el profesionista en contaduría por las reglas que existen para el desenvolvimiento de la misma .

El licenciado en contaduría al aplicar la ética muestra su compromiso con el cliente de satisfacerlo al máximo en sus necesidades laborales, así como su calidad en el trabajo.

La ética profesional es el camino a seguir para alcanzar el éxito, conviene aplicarla no solo por virtud moral, sino porque a la larga la ética produce beneficios, este éxito depende del perfil del licenciado en contaduría y del manejo

de las relaciones humanas, es decir al prestar un servicio deberá procurar el bienestar, una imagen limpia mediante integridad y dedicación; en las relaciones con sus subordinados deberá motivar al personal, infundir confianza, evitar desigualdades; en el trato con sus colegas, deberá actuar de manera respetuosa y digna.

CAPITULO IV

LA CALIDAD Y LOS SERVICIOS DEL LICENCIADO EN CONTADURÍA

El licenciado en contaduría al desarrollarse profesionalmente se va caracterizando por una eficiencia o deficiencia en el desempeño de su trabajo. De tal manera, que a lo largo de este capítulo se analizara la calidad ,el control de la calidad, calidad total, equipos de mejoramiento de la calidad y finalmente la responsabilidad del licenciado en contaduría en definir el grado de calidad que desee alcanzar.

4.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

La calidad del servicio es todo lo que implique valores, expectativas, normas de conducta, etc. Que debemos crear, mantener, para que hagan posible una cualidad distintiva en las organizaciones.

La calidad es el parámetro a través del cual los clientes están midiendo el compromiso del profesionalista y además sirve para el éxito y permanencia del mismo.

4.1.1 EL CONTROL DE LA CALIDAD

Para lograr el objetivo de la calidad, es necesario que el licenciado en contaduría mida la eficiencia en sus procedimientos, mediante intervenciones en las actividades que lleva a cabo, para así poder hacer correcciones en el momento oportuno.

Este control tiene por objetivo el respeto a las normas y especificaciones del proceso en relación con las necesidades y expectativas del cliente, basándose en una constante capacitación el profesionalista. La cual se refiere al adiestramiento permanente de los conocimientos técnicos y que va más allá de aprenderse un procedimiento, por lo que la carencia de la capacitación bloquea la capacidad que tiene el licenciado en contaduría y la eficiencia en el

desempeño de su trabajo, además de no lograr una calidad en el mismo.

4.1.2 ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Otros de los elementos que se deben tomar en cuenta para el logro de la calidad, es el establecer políticas claras para planificar y organizar el nivel de calidad que se desee alcanzar, teniendo en cuenta las fuerzas distintivas y los objetivos estratégicos del contador.

Entre las políticas que debe establecer el licenciado en contaduría se encuentran las siguientes:

- a) Definir claramente las necesidades del cliente.
- b) Establecer medidas preventivas para evitar el descontento del cliente en cuanto al servicio brindado.
- c) Evitar los efectos negativos en la sociedad y en el medio, etc.

Estas son algunas de las políticas que engloban a la administración de calidad la cual comienza también con el bienestar de los subalternos, teniendo una comunicación constante y motivándolos a trabajar con eficiencia, con lo cual se lograrán los objetivos establecidos por el licenciado en contaduría en cuanto a la administración de calidad.

4.2 CALIDAD TOTAL

Toda labor que realice una persona requiere de características diferentes para poder distinguirse de las demás, y entre ellas esta la calidad. La calidad puede ser o no ser total dependiendo del perfil del contador y de las metas que tenga; está se define como “un objetivo por alcanzar, en donde es necesario ir más haya de la simple satisfacción de las expectativas y enfocarse a la seducción y a la cautivación de la cautela. Usando técnicas apropiadas de detección y de análisis de las fallas”.(GUILLES:32)

Este objetivo podría representarse por una lista de ámbitos que el profesionalista debe abarcar y son:

- a) Calidad total
- b) Calidad de la imagen
- c) Calidad de la administración
- d) Calidad de la comunicación
- e) Calidad de las relaciones interpersonales
- f) Calidad del personal
- g) Calidad de los valores culturales.

Para llevar a cabo estos objetivos es necesario, antes que cualquier actividad, conocer las características que busca el cliente que suelen ser: exactitud en el trabajo que se les desempeña, atención personal del licenciado en contaduría, rapidez del servicio, entre otras.

Es decir, primeramente se debe de medir el nivel de calidad que se tiene mediante herramientas específicas las cuales son: índices de calidad que ayudan a trazar el

comportamiento de la misma para hacer pronósticos, histogramas que ilustren las tendencias de la calidad según las diversas cualidades de servicio que se tengan, técnicas de análisis y de solución de problemas respecto a la calidad que ayudan a alcanzar progresivamente la calidad total.

Después es necesario movilizar a toda la organización dividiendo las tareas por parte del contador a sus empleados y formar equipos de mejoramiento de calidad que agrupen a los empleados. Estos equipos se deben reunir con regularidad para analizar los problemas de calidad de servicio y para aportar medidas correctivas para mejorar los métodos de trabajo de los empleados así como la satisfacción de los clientes.

4.2.1 EQUIPOS DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD

Como ya se habían mencionado los equipos de mejoramiento son necesarios para lograr el licenciado en

contaduría la calidad total en su organización, y estos lo pueden formar de cinco a diez personas que generalmente formen parte de ella, debe estar compuesto sobre todo de voluntarios. Los miembros del equipo deben compartir las mismas preocupaciones a saber como la solución de los problemas de

calidad y los problemas asociados a los métodos de trabajo en dicha unidad, aplicarán las técnicas de recolección y de análisis de datos.

Los equipos de mejoramiento de calidad están sujetos a una permanente supervisión del contador, el cual es el que finalmente decide los cambios en la calidad de los servicios.

Y también el que toma la decisión de respaldar la calidad en la ética como lo señala el postulado IV que habla de una preparación y calidad profesional.

4.2.2 PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

La tarea del empleado debe ser lo suficientemente variada como para permitirle utilizar y desarrollar su talento y su potencial, tomar decisiones, asumir responsabilidad, etc. La comunicación que debe de tener el contador debe ser abierta y franca, también debe humanizar las condiciones de trabajo preocupándose de todas las necesidades de ellos, compartir las metas alcanzadas, informándoles la necesidad de mejorar la calidad, invitándolos a buscar soluciones a los problemas, celebrando con ellos los éxitos.

Para cerrar este capítulo, el contador se debe de distinguir de poseer la cualidad de eficiencia en su trabajo y para ello es indispensable es la colaboración de los miembros que le acompañan en el gran camino de la profesión, para unir esfuerzos y lograr el desarrollo de ambos.

Teniendo siempre en la mente la excelencia, la superación y la originalidad.

CAPITULO V

INVESTIGACION SOBRE LA ETICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL CONTADOR PÚBLICO.

La elección de una profesión lleva consigo metas por alcanzar. Pero al lograr este conjunto de objetivos se van perdiendo ideales y surgen conflictos de intereses entre las personas, por lo cual es necesario reflexionar sobre lo que realmente vale la pena que es el ser persona.

El problema de la falta de valores radica en la poca comunicación y falta de respeto entre nosotros mismos. La necesidad de supervivencia nos lleva a separarnos del corazón y nos hace fríos ante los demás.

¿ Porque hemos dejado en el olvido a los valores ?, es mi inquietud y es el motivo de la investigación. La cual tiene como objetivo obtener información acerca del nivel de aplicación de la ética y la calidad en los servicios que presta el contador a el cliente.

Esta investigación constituye la respuesta de cómo contribuye la ética en el desarrollo profesional del licenciado en contaduría de Uruapan mich.

Los propósitos son :

- Obtener un perfil del contador en relación con la ética
- Identificar la influencia de la ética en la calidad del servicio.
- Que los resultados sirvan para orientar a los egresados de la Universidad don vasco.

La investigación es realizada con contadores que están afiliados al Colegio del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., y a la Federación Nacional de la Asociación Mexicana de Contadores Públicos, A.C., de los cuales 27 contadores pertenecen al Colegio y 33 contadores pertenecen a la Asociación.

5.1.- METODOLOGÍA. Investigación efectuada a contadores del Colegio y de la Asociación de Contadores Públicos.

Para efectuar el análisis de la ética y la calidad de los servicios del contador en la Ciudad de Uruapan Mich., se procedió a la determinación de la muestra, en donde se determinó que a los 60 contadores que conforman el Colegio y la Asociación se les haría la encuesta, por la razón de que amerita más a estos contadores el estar actualizados en las modificaciones del Código de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Se opta por el método de cuestionarios para la obtención de información, debido a que es el más propicio, ya que queda una evidencia de la información, además se tiene un contacto permanente con el encuestado.

5.2 Cuestionario para caso practico de la tesis □ La calidad en el servicio ofrecido por los L.C caso : ciudad de Uruapan Mich.

1.- ¿ Como profesional de la contaduría, ¿ Que servicios ofrece Usted a los clientes?.

- a.) Atención personalizada
- b.) Maquila de contabilidad
- c.) Cálculo de impuestos
- d.) Algunos otros? _____

OBJETIVO: Pretendo medir la cantidad de servicios que el contador presta , ya que la cantidad puede incidir directamente en el desempeño profesional y en la calidad del servicio al cliente, como la atención directa del contador con el cliente.

2.- ¿De que manera definiría Usted el servicio al cliente?

OBJETIVO: La finalidad de esta pregunta es saber si el

contador realmente conoce lo que es un servicio al cliente.

3.- ¿ Como considera el servicio en cuanto a la atención brindada al cliente ?

- a.) Muy bien
- b.) Bueno
- c.) Regular
- d.) Malo

OBJETIVO: Con este ítem quiero conocer en que nivel pone el contador las atenciones con sus clientes así como la importancia que le da.

4.- ¿ Sabe Usted cuales son las necesidades y expectativas de sus clientes?

- a.) si
- b.) no

OBJETIVO: Se pretende saber si el contador conoce las necesidades de sus clientes.

5.- ¿ Cree que logra sus satisfacción ?

a). Si

b.) no

OBJETIVO: La finalidad de esta pregunta es saber si el contador se preocupa por satisfacer plenamente a los clientes.

6.- ¿Que medidas ha tomado Para Mejorar día con día sus servicios a los clientes ?

OBJETIVO: Pretendo medir la cantidad de estrategias del contador para prestar el servicio.

7.- ¿ Como definiría al código de ética de su organismo al que pertenece?

OBJETIVO: Se pretende saber como conceptualiza el contador el código del IMPC o de la asociación.

8.- ¿ Considera trascendente el aplicar el código de ética ?

a.) si

b.) no

¿ Porque?

OBJETIVO: A través de esta pregunta se desea saber si el contador tiende a aplicar las normas que señala al código.

9.- ¿ Cree Usted que el código de ética sirve de medio para proponer un servicio de calidad ?

a.) si

b.) no

OBJETIVO: La respuesta será básica para determinar si el contador considera al código de ética para brindar un servicio de calidad.

10.- ¿ Que consecuencias considera que trae consigo el no tener ética en la profesión?

OBJETIVO: Se busca saber a criterio del contador cuales son las consecuencias que genera la falta de ética.

5.3.—RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Hasta aquí hemos visto las preguntas del cuestionario, así como los objetivos que cada uno persigue, destacando tanto en la aplicación de cuestionarios como en la realización de las entrevistas el objetivo que se persigue, que es el de evaluar el grado de utilización del código de ética profesional emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos o de la A.M.C.P ,de igual forma se pretende conocer si la calidad en los servicios que prestan los contadores es efectiva e innovadora basándose en el código de ética; ahora bien pasemos a los resultados para los cuales en algunas respuestas usaré gráficas y en otras no puesto que estas últimas se basaron en preguntas abiertas con el fin de no señalar el camino a seguir limitando así las respuestas, por lo que a continuación se detallan los resultados.

Pregunta 1.— Los servicios típicos de la profesión contable en Uruapan son : La contabilidad y en el área fiscal (cálculo de impuestos), representado con el 70 % ,

el resto de los contadores respondió que lleva a cabo otros servicios como :auditoria, control interno, asesoría administrativa para estructurar y operar unidades socioeconómicas mediante la coordinación de todos sus elementos con la máxima eficiencia y el mínimo de recursos; finanzas por la función principal que tiene en los negocios; planeación fiscal en las diversas opciones, alternativas y posibilidades de lo que va a realizarse a la luz de las disposiciones fiscales, con el objeto de obtener rendimientos en materia fiscal; aspectos laborales; asesoría sobre inversiones en inmuebles o equipo, planeación patrimonial, programas computacionales, Internet. (véase grafica 5.3.1).

Pregunta 2.- Enfatizaron que el servicio al cliente es una prestación, apoyo que hay que brindar de una manera eficaz, para la marcha del negocio, que le permita mayor conocimiento y seguridad en sus operaciones.

Así como que el servicio optimo debe prever la

elaboración de trabajos con calidad para satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente, proporcionando información oportuna para la correcta toma de decisiones y al prestarlo debe brindarse con ética profesional, calidad un alto sentido de responsabilidad y con mucha honestidad, porque de aquí proyectan lo que son y serán.

Pregunta 3.— El 80% de los contadores respondieron que consideran su servicio bueno, el 15% muy bien y el resto lo considera regular (véase grafica 5.3.2).

Pregunta 4.— Todos los contadores, sin excepción coincidieron en señalar que si saben cuales son las necesidades y expectativas de sus clientes. (véase grafica 3).

Pregunta 5.— El 90% respondió que si abarcan todas las expectativas de los clientes llevando consigo satisfacción, el resto respondió que es realmente difícil el complacerlos

plenamente (véase grafica 5.3.4).

Pregunta 5.1.— Conforme a lo anterior, los contadores que consideran que si satisfacen las necesidades de sus clientes, respondieron que para detectar las necesidades lo hacen a través de comunicación permanente a través de reuniones periódicas que tienen con ellos, evaluando su información financiera, analizando los cambios fiscales para poder corregir y programar las actividades a seguir. El resto coincidió con algunas de las respuestas, pero aclaró que es muy diferente creer que si cumplen con los objetivos de los clientes y otra que realmente lo hagan, ya que siempre mas de una vez hay discrepancias de criterios por ambas partes.

Pregunta 6.— Sin embargo la totalidad de los contadores han adoptado diferentes medidas para mejorar día con día, las cuales son : La capacitación continua del contador y del personal, especialidades, atención personalizada para conocer sus inquietudes y necesidades mediante visitas, selección de

personal, distribución de clientes al personal y observando las ineficiencias para corregirlas.

Además de estas medidas como prioridad, expresaron también la innovación en la tecnología, organización de todos los procedimientos combinándolos, comparándolos con los resultados de los objetivos fijados, y adecuando nuevas medidas en base a las necesidades de cada cliente.

Pregunta 7.— El código de ética lo definieron como el conjunto de normas, lineamientos que regulan la actuación de la profesión para desarrollar las actividades de una forma moral, honrada y con calidad, ayudando a tomar decisiones correctas y evaluando el trabajo a la luz de la ética.

Algunos otros lo definieron como los requisitos mínimos con los cuales se debe actuar en la profesión y otros hicieron hincapié en que la mayoría de las veces no se

aplica si no le conviene al contador.

Pregunta 8.— La totalidad de los contadores consideran trascendente el aplicar el código de ética porque facilita la toma de decisiones, el trato con el cliente y con los colegas. Además es la manera de elevar el nivel de la profesión ya que con su aplicación se puede elaborar información confiable para los clientes. (véase grafica 5.3.5) Por otro lado algunos contadores señalaron que les gustaría que si se aplicara el código de ética profesional en toda su extensión porque evitaría competencias desleales entre los colegas.

Pregunta 9.— El código de ética sirve de medio para proporcionar un servicio de calidad por la normatividad que maneja, la cual si no se aplica de antemano se sabe que faltaría veracidad y objetividad en el trabajo que desempeña el contador, respecto a la opinión de los contadores el 95% contestó que si sirve de medio para promocionar un servicio con calidad y el resto opino que no, porque el código de ética solo se encarga de regular la conducta del

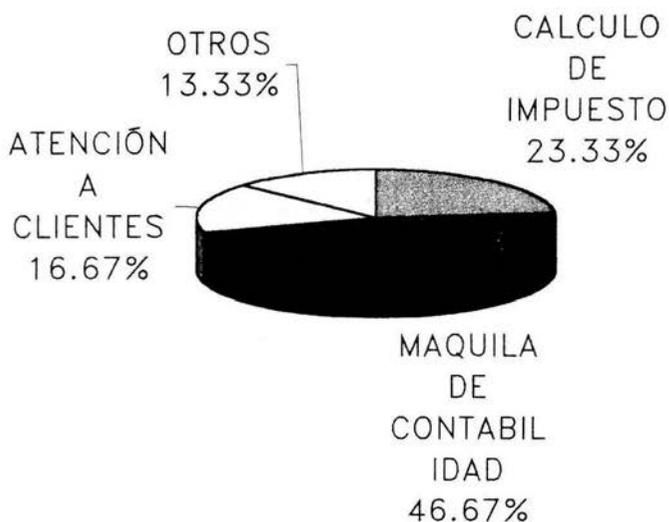
profesionista, que el servicio no nada mas se basa en el código sino que también en otros aspectos que no vienen contemplados ahí. (véase grafica 5.3.6).

Pregunta 10.— La falta de ética indudablemente trae consigo mediocridad, ineficiencia en la información obtenida, incumplimiento de las obligaciones al cliente, imagen perjudicial para los contadores públicos.

También se genera indiscreción en la información que se maneja, falta de sentido de responsabilidad y honestidad al actuar. Además de el rechazo de los clientes y de los colegas.

5.4.— PRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS.

1.- COMO PROFESIONAL DE LA
CONTADURÍA, QUE SERVICIOS OFRECE
USTED A LOS CLIENTES?



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

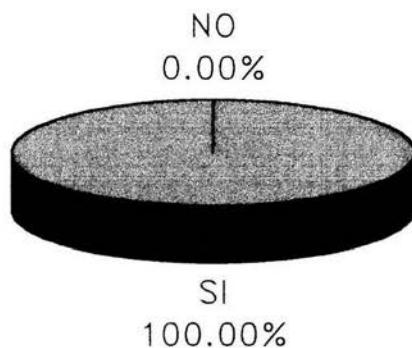
ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA⁷⁹

2.- COMO CONSIDERA EL SERVICIO EN CUANTO A LA ATENCIÓN BRINDADA AL CLIENTE?



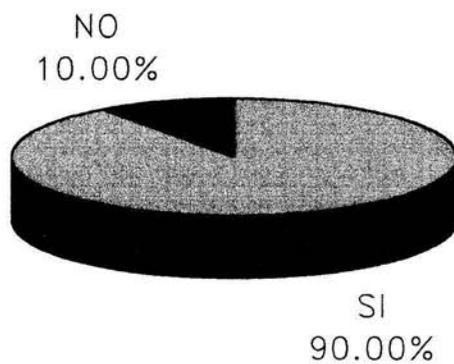
FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

3.- SABE USTED CUALES SON LAS
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SUS
CLIENTES?



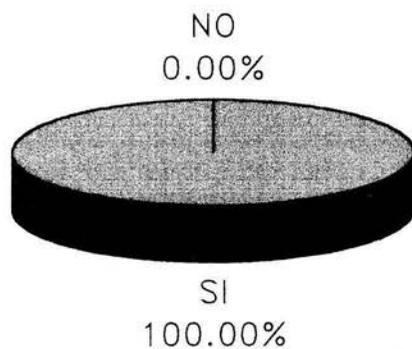
FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

4.- CREE QUE LOGRA SU
SATISFACCIÓN?



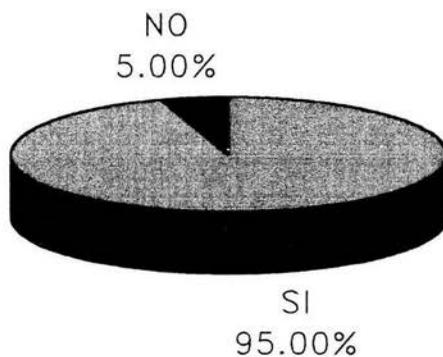
FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

5.- CONSIDERA TRASCENDENTE EL
APLICAR EL CÓDIGO DE ÉTICA?



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

6.- CREE USTED USTED QUE EL
CÓDIGO DE ÉTICA SIRVE DE MEDIO
PARA PROPORCIONAR UN SERVICIO DE
CALIDAD?



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA 2002

CONCLUSIONES

Quiero concluir este trabajo con varias ideas las cuales sirven para responder sobre la calidad en el servicio de los contadores pùblicos, (Colegio y Asociación), de Uruapan Mich. : El contador como hemos visto puede desempeñar diversos servicios en donde se cuestiona la calidad de los mismos y esto hace aun mas necesario que el establecimiento de estrategias que permitan alcanzar este objetivo.

La base de estas estrategias creo que es indudablemente la Ética y siendo mas específica el Código de Ética profesional emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Pùblicos A.C., el cual considero que contiene los requisitos mìnimos para el trabajo que desempeña el contador.

La Ética profesional ayuda al contador a lograr el éxito y no solamente la acumulación de conocimientos técnicos y científicos. Probablemente para el que no ayuda la Ética

enfoca su servicio desde su punto de vista haciendo su propio código de ética, pero hay que recordar que vivimos en una sociedad, en la cual que para poder vivir en armonía tenemos que tener ciertas normas o reglamentos que se basen en el respeto.

Este punto de vista personal, indica que lo mejor sería empezar a considerar ¿ Que puedo hacer yo para conocer mas el Código de Ética Profesional para que me ayude a desempeñar mi trabajo mejor ?, quizá sea fomentar el desarrollo de los recursos, el ser humano al tratar a los clientes y a los colegas para desempeñar un trabajo con calidad.

Es necesario hoy en día generar en nosotros un cambio, que tenga como finalidad promover los valores por la necesidad del interés de los clientes de información confiable para la toma de decisiones.

Se determina a través de la encuesta realizada, que el

contador hace hincapié en la calidad al realizar sus servicios profesionales, pero al hablar de ética hay cierto descontrol de su aplicación, esto debido a falta de respeto y solidaridad con los colegas.

Quizás lo mas importante en algunos contadores sea el desarrollo económico, mas que cubrir las necesidades de los clientes y en consecuencia repercute en la sociedad e impide el desarrollo de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

—“LA INTRODUCCIÓN A LA PROFESIÓN CONTABLE” .ELIZONDO LOPEZ ARTURO. ECASA. MÉXICO. 1993.

—“ORIGEN Y EVOLUCION DE LA CONTABILIDAD “. GERTZ MANERO FEDERICO. MÉXICO. 1968.

—“LA CONTADURÍA PUBLICA “. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO, FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. MÉXICO. 1989.

—“LA PROFESIÓN CONTABLE EN MÉXICO “. ZARZAR CARLOS. TRILLAS. MÉXICO. 1978.

—“LA VANGUARDIA DEL SERVICIO AL CLIENTED. CARR, CLAY. EDICIONES DIAZ DE SANTOS. ESPAÑA. 1992.

—“DESARROLLO ORGANIZACIONAL”. ALBRETCH, KARL. PRENTICE HALL. MEXICO.1983.

—“LA GESTION DE LOS SERVICIOS” : ESTRATEGIA Y DIRECCION

EN LOS NEGOCIOS DE LOS SERVICIOS. NORMASN, RICHARD.
EDICIONES DIAZ DE SANTOS. ESPAÑA. 1984.

–“EL CLIENTE NO ES LO PRIMERO”. ROSENBLUTH, HAL
F/MCFERRIN, DIANE. EDITORIAL ATLANTIDA. ARGENTINA.1993.

–“CODIGO DE ETICA”. I.M.P.C. MÉXICO.2000

–“EL SERVICIO AL CLIENTE UNA NUEVA CULTURA DE CALIDAD”.
PAZ DÁVALOS MONICA. MÉXICO. 1999.

–“LA EDUCACIÓN PROFESIONAL CONTINUA EN LA PROFESIÓN
CONTABLE COMO MEDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS”.
MÉXICO. 1997.

–“ETICA EN LA CONTADURÍA PUBLICA”. C.P. MORENO NORIEGA
LUIS. EN REVISTA CONTADURÍA PUBLICA, AÑO 30, NUMERO 351,
NOVIEMBRE 2001.

–“LA FUNCION DEL AUDITOR COMO ASESOR DE NEGOCIOS”. EN
REVISTA CONTADURÍA PUBLICA, AÑO 30, NUMERO 350, OCTUBRE

2001.

—“AUDITORIA INTERNA”. EN REVISTA CONTADURÍA PÚBLICA, AÑO
29, NUMERO 337, SEPTIEMBRE 2000.