



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“LA CALIDAD EN EL SERVICIO
OFRECIDO POR LOS LICENCIADOS
EN CONTADURÍA, EN LA CIUDAD DE
URUAPAN, MICHOACÁN”**

TESIS

Para obtener el título de:

“LICENCIADA EN CONTADURÍA”

Presenta:

CRISTIAN FANNY DORANTES BASURTO

ASESOR: M.A. MARISELA MORFIN AMEZQUITA

Uruapan, Michoacán, Junio 2011



DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén, o si alguna vez llegan a leer estas dedicatorias quiero darles las gracias por formar parte de mi, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este triunfo y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A memorias de mi padre Baltazar.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaron y la fuerza que me dejó para seguir adelante y creer en mí.

A mi madre Alicia.

Por haberme dado la vida, sus consejos, sus valores y el apoyo brindado. Por ser el pilar que nos sostiene en todo momento.

A mis Hermanos; Nina, Gil, Hilda y Miriam.

Porque siempre he contado con ellos para todo, en los momentos difíciles y alegres, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; los quiero mucho!

A mis Sobrinos.

Quisiera nombrarlos a cada uno de ustedes pero son muchos, pero eso no significa que no recuerde a cada uno, a todos los llevo en mi mente. Y espero que este logro sirva de motivación y superación para su futuro.

A mis Profesores.

Gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial a mi asesora: M.A Marisela Morfín Amezquita por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo y el apoyo incondicional brindado.

A mis Amigos.

Les agradezco por haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Solo les puedo decir que los estimo.

A la ***Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*** y en especial a la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

ÍNDICE GENERAL

Introducción	6
Hipótesis	6
Objetivo	7
Justificación	7
Propósitos	9
Capítulo I Contaduría	
1.1 Definición de Profesión	10
1.2 Antecedentes de la Contaduría	11
1.2.1 Definición de la Contaduría	16
1.3 Áreas auxiliares a la Contaduría	19
1.4 Campos de acción de la Contaduría	25
Capítulo II Calidad	
2.1 Definición de Calidad	29
2.1.1 Control de la Calidad	30

2.1.2 Administración de la Calidad	31
2.2 Calidad Total	32
2.2.1 Equipos de Mejoramiento de Calidad	34
2.3 Los Catorce puntos de Deming	35
2.4 Principios Administrativos	39

Capítulo III Ética

3.1 Definición de Ética	40
3.2 Ética en la Contaduría	42
3.3 Algunos Códigos de Ética profesional para Contadores Públicos	44
3.3.1 Código de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos	44
3.3.2 Código de Ética emitido por la Federación Nacional de la Asociación de Contadores Públicos A.C	50

3.4 Ventajas de aplicar la Ética en la Contaduría	59
Capítulo IV El servicio	
4.1 Definición de Servicio	61
4.2 Tipos de Servicio	62
4.3 Necesidades del Cliente	63
4.4 Niveles de Calidad del Servicio	64
4.5 Estrategias de Servicio	65
Capítulo V Investigación de Campo	
5.1 Metodología	71
5.2 Cuestionario	72
5.3 Resultados de la Investigación	77
5.4 Presentación de Resultados	83
Conclusiones	93
Bibliografía	97

INTRODUCCIÓN

En la sociedad mexicana las necesidades son múltiples y en ella el Licenciado en Contaduría contribuye a satisfacer algunas de ellas al producir, controlar y evaluar la información financiera. De allí la necesidad de entender la trascendencia de desempeñar los servicios de calidad vital para los clientes, por lo que debemos día con día superarnos 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 Investigación.

HIPÓTESIS

¿Cómo contribuye la Ética en el desarrollo profesional del Licenciado en Contaduría en la ciudad de Uruapan, Michoacán?

OBJETIVO

Analizar el grado de eficiencia de los Licenciados en Contaduría de la Ciudad de Uruapan, Michoacán en la calidad del servicio y en la aplicación del Código de Ética profesional.

Al momento que se comprenda la importancia de tener Ética, se podrá servir más a la sociedad y se logrará mayor confianza.

JUSTIFICACIÓN

El capítulo I se dedicó a dar un breve recordatorio a lo que son los conceptos básicos que integran a la contaduría, así como los antecedentes, sus áreas auxiliares como la Auditoría, Contabilidad, Contraloría, Costos, Finanzas, Fiscal y al campo de acción del Licenciado en Contaduría.

El capítulo II analizará la calidad, el control de la calidad, calidad total, equipos de mejoramiento de la calidad, análisis de Deming y finalmente la responsabilidad del Licenciado en Contaduría en definir el grado de calidad que desee alcanzar.

El capítulo III intenta esclarecer la función de la ética profesional en la contaduría, incluye algunos postulados del Código de Ética del Instituto de Contadores Públicos y las ventajas de aplicar la Ética en la contaduría.

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

El capítulo V tiene como objetivo obtener información acerca del nivel de aplicación de la Ética y la calidad en los servicios que presta el Licenciado en Contaduría al cliente. En la investigación de campo donde se conocerán los resultados de la investigación realizada, 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.

Esta investigación constituye la respuesta de cómo contribuye la Ética en el desarrollo profesional del Licenciado en Contaduría de Uruapan Michoacán.

PROPÓSITOS

- Obtener un perfil del Licenciado en Contaduría 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 Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

CAPÍTULO I

CONTADURÍA

Para poder desarrollarse eficientemente en 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 las bases fundamentales 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 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 requiere destacar en el ámbito laboral en el que se desenvuelve.

Para ejercitar una 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 en la organización, el control social recaía en la clase sacerdotal.

Después de 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 última servía para evitar fraudes y alteraciones.

En el renacimiento aproximadamente en el siglo XV d.c. Benetto Cotrugli Raugeo se ocupó del tema de la contabilidad por partida doble y escribió en 1458 que el comerciante debía auxiliarse de tres libros: el mayor, el diario, y el borrador.

Pero una de las personas que desarrolla más la historia de la contabilidad fue Fray Luca di Borgo a quien se considera el padre de la contabilidad por sus obras, una de ellas fue la famosa Summa de Aritmética, Geometría, Proportioniet Proportionalitica (todo acerca de la Aritmética Geometría, proporciones y Proporcionalidades), y un apartado específico para el estudio de la contabilidad por partida doble.

Pacioli nació en Borgo San Sepolcro, en la provincia de Arezzo, Toscana, hacia el año de 1445 d.c. y fue maestro de matemáticas mas tarde, además de sus aportaciones en la contabilidad, como la determinación de tres factores condicionantes de 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 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 Caxa 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 ayuda a la especialización de las actividades de las personas y por ende al contador público.

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 liquidación de sociedades;
- 3) Tenedores de libros de cuentas y balances;
- 4) Revisores y ajustadores de cuentas que presentaban problemas;
- 5) Corresponsables entre las casa matriz y las sucursales;
- 6) Informadores ante árbitros, cortes y manejos;
- 7) Encargados de recuperación de préstamos 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 más tarde en 1886 la Asociación Americana de Contadores Públicos, entre estos establecimientos el más destacado fue el de la firma Price Waterhouse de origen inglés 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 deben sujetarse los Licenciados en Contaduría 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 de Contadores Públicos, A.C., adopta su nombre actual, que es el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

En 1956, El Instituto 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 auditoría fiscal federal.

Más tarde en 1972, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), publica los primeros boletines de auditoría y en 1973 de contabilidad.

La contaduría pública 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 a 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”.¹

“Es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una cantidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. (Contabilidad), y juzga después sobre la razón de ésta (auditoría), se corrige así misma en cierto sentido. Está 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: Normas de Información Financiera y procedimientos de auditoría”.²

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

¹ NIF A-1,2010,7

² Perea,1989,56

que los hechos y obligaciones estén plenamente garantizados dentro del marco propio de su técnica”.³

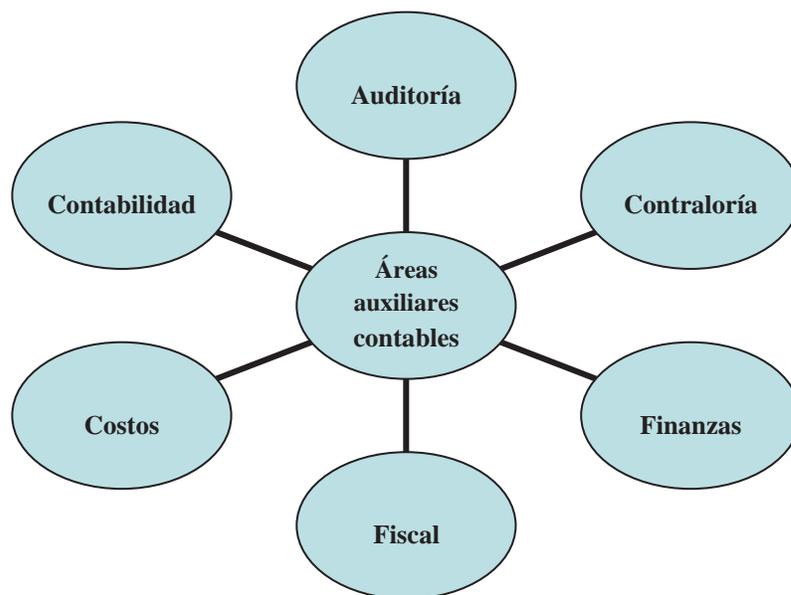
En base a estos conceptos el licenciado en contaduría es la persona capaz de obtener y juzgar información financiera por la toma de decisiones acertadas de los negocios, el gobierno, los bancos e individuos particulares.

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

³ Ceballos,1993,18

1.3 ÁREAS AUXILIARES 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, éstas son:



La Auditoría.- 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 dictamen de acuerdo a normas y procedimientos de auditoría, acerca de los principios de la contabilidad generalmente aceptados y su consistencia en la preparación de estados financieros básicos.

La auditoria utiliza para recopilar datos que requiere para su revisión los llamados papeles de trabajo, los cuales son de una suma de 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 las oportunidades de mejorar sus controles, información, operación, es decir incrementar la productividad.

La Contabilidad.- Es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y

que produce sistemática y estructuralmente información financiera.⁴

“Es una técnica que a través de los 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”.⁵

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 ayudan a preparar planes para el futuro, la toma de decisiones, y el logro de objetivos.

⁴ NIF, A-1

⁵ Paz, 1991,41

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 encargo de los libros de contabilidad y registros contables.
- b) Revisar periódicamente los métodos internos de control.
- c) Revisar todas las nóminas 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 práctica contable.
- g) Supervisar y revisar la guía contabilizadora así como el catálogo de cuentas.
- h) Revisar todos los cheques a cargo de 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.

Costos.- Es la rama de la contabilidad, que se lleva a cabo en empresas dedicadas a la 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.⁶

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 efficientar 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 del trabajo 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:

⁶ Paz,1991,113

“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”.⁷

También existen otras disciplinas que están estrechamente relacionadas con la contaduría, siendo estas: Administración, Informática, Matemáticas, Derecho, Economía, y Metodología de la investigación.

1.4 CAMPOS 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 se aplican los conocimientos escolares adquiridos, como en la contabilidad, auditoría, finanzas, costos, y presupuestos,

⁷ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

ya que el Licenciado en Contaduría 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 el motivo del incremento de los aspirantes a esta profesión.
 3. En la investigación, buscando constante y sistemáticamente conocimientos que conforme 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, Auditoria, Costos, Presupuestos, Sistemas Personales, 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 su estrategia financiera.
- ❖ Analizará 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.
- ❖ Aplicará técnicas contables fiscales y financieras a los diferentes problemas de estas áreas.
- ❖ Operará sistemas de cómputo y comunicación para el procesamiento de informes financieros acordes con los avances tecnológicos.
- ❖ Conducirá grupos y participará en equipos multidisciplinarios.
- ❖ Manejará documentos hacendarios y diseñará procedimientos contables acordes con las disposiciones fiscales vigentes.

- ❖ Mejorará adecuadamente la metodología de la investigación para realizar investigación y fundamentar sus decisiones.
- ❖ Diseñará métodos y procedimientos de control interno en las organizaciones.
- ❖ Combinará el conocimiento de diversas disciplinas para solucionar problemas financieros.

Como se puede 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.

CAPITULO II

CALIDAD

El desarrollo profesional se ve caracterizado por una eficiencia o deficiencia en el desempeño de su trabajo. De tal manera, que a lo largo de este capítulo se analizará la calidad, el control de la calidad, calidad total, equipos de mejoramiento de la calidad, análisis de Deming y finalmente la responsabilidad del Licenciado en Contaduría en definir el grado de calidad que desee alcanzar.

2.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

La calidad del servicio es todo lo que implique valores, expectativas, normas de conducta, etc., que debemos crear, y mantener, para que hagan posible una cualidad distintiva en las organizaciones. La calidad es el parámetro del cual los clientes están midiendo el compromiso del profesionista y además sirve para el éxito y permanencia del mismo.

2.1.1 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 profesionista, 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.

2.1.2 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 en el nivel de la calidad, que se desee alcanzar, teniendo en cuenta las fuerzas distintivas y los objetivos estratégicos del Licenciado en Contaduría.

Entre las políticas que debe establecer el Licenciado en Contaduría se encuentra 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 la 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 logran los objetivos establecidos por el Licenciado en Contaduría en cuanto a la administración de calidad.

2.2 CALIDAD TOTAL

Toda labor que realice una persona requiere de características diferentes para poder distinguirse de las demás, y entre ellas está la calidad. La calidad puede ser o no ser total dependiendo del perfil del Licenciado en Contaduría y de las metas que tenga; esta se define como “Un objetivo por alcanzar, en donde es necesario ir más allá de la simple satisfacción de las expectativas y enfocarse a la seducción y a la cautivación de la clientela. Usando técnicas apropiadas de detección y de análisis de las fallas”.⁸

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

⁸ Guilles,1994,32

- 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 la calidad que se tiene mediante herramientas específicas las cuales son: índices de la calidad que ayudan a trazar el comportamiento de

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

Después es necesario movilizar a toda organización dividiendo las tareas por parte del Licenciado en Contaduría sus empleados y formar equipos de mejoramiento de calidad que agrupen a los empleados. Estos equipos se deben de 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.

2.2.1 EQUIPOS DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD

Como ya se había mencionado, los equipos de mejoramiento son necesarios para lograr el Licenciado en Contaduría la calidad total en su organización, y estos los pueden integrar 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, cómo las

soluciones 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 Licenciado en Contaduría, 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.

2.3 LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING

Para W. Edwards Deming, la calidad no es otra cosa más que “Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.⁹

La filosofía para la calidad está comprendida en los catorce puntos de Deming y se muestran a continuación:

⁹ Deming, 1989, 391

1. *Creé constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.* Con el objeto de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.

2. *Adopte la filosofía.* Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos occidentales deben de estar conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y a hacerse cargo del liderazgo para el cambio.

3. *Deje de depender de la inspección para lograr la calidad.* Elimine la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del proceso de la producción.

4. *Acabe con la práctica de hacer negocios basados en el precio.* En vez de ello, minimice el costo total. Tienda a tener un solo proveedor para cada artículo, con una relación de lealtad y confianza a largo plazo.

5. *Mejore siempre y constantemente el sistema de producción y de servicio.* Para mejorar la calidad y la producción y así reducir continuamente los costos.

6. *Capacite y desarrolle en el trabajo.* Establecer entrenamiento dentro del trabajo.

7. *Implemente el liderazgo para la calidad.* El objetivo de los supervisores consiste en ayudar a las personas y a las máquinas a hacer un trabajo cada vez mejor. La función de los supervisores y de los directores necesita revisarse.

8. *Deseche los temores de las personas.* De manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.

9. *Derribe las barreras que existen entre los departamentos.* Miembros de los departamentales deben de trabajar en equipo para prever los problemas que pudieran surgir durante la producción y el uso del producto.

10. *Elimine los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas.* Tales incentivos sólo crean relaciones adversas, ya que la mayoría de las causas de la baja calidad y de la baja productividad son el sistema y, por lo tanto, están más allá de la posibilidad de intervención de los trabajadores de línea.

11. *Suprima las metas numéricas para los trabajadores de líneas* .Sustitúyalas por el liderazgo para la calidad.

12. *Elimine las barreras*. Que privan a las personas de su derecho a estar orgullosas de su trabajo, entre ellas la evaluación de méritos y la administración por objetivos.

13. *Implemente un vigoroso programa de capacitación y autodesarrollo*.

14. *Ponga a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir el cambio*. El cambio es responsabilidad de todos.¹⁰

¹⁰ Deming,1989,391

2.4 PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

La tarea del Licenciado en Contaduría debe ser 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 Licenciado en Contaduría debe ser abierta y franca, también debe de 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 Licenciado en Contaduría se debe de distinguir por poseer la cualidad de eficiencia en su trabajo y para ello es indispensable la colaboración de los miembros que le acompañan en el gran camino de la profesión, para unir fuerzas y lograr el desarrollo de ambos. Teniendo siempre en mente la excelencia, la superación y la originalidad.

CAPITULO 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 éstos 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 se conceptualiza la ética, se señala la importancia de la ética en la contaduría, se analizan los postulados del Código de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y para finalizar se definen 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 unos 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 dispensable para vivir como ser humano.

Para entenderse 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 porque están bien, en cambio si nos sientan mal a eso lo llamamos malo.

Estudia de qué 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 un 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 integras 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 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 conscientes que el Licenciado en Contaduría tiene un compromiso laboral y personal con el cliente. Este compromiso lo ejerce al desempeñar 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

algún tipo de cambio; al realizar alguna auditoría también se necesita principios éticos y no solamente principios de auditoría.

La contaduría va más allá de aplicar conocimientos adquiridos en la universidad, 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 sí mismo.

La ética en el Licenciado en Contaduría es importante por la necesidad de interés público en la información financiera, que va mas allá de 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 más productivas, seres humanos más íntegros y sobre todo un México más próspero.

3.3 ALGUNOS CÓDIGOS DE ÉTICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PÚBLICOS

3.3.1 Código de Ética del Instituto Mexicano de Contadores Públicos

Todos los seres humanos están regidos por normas morales establecidas por la misma sociedad pero 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 adecuarse a ciertas normas que ha emitido el Instituto 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.

Está dividido en dos cuerpos, el primero es el de los postulados, que representa los conceptos básicos en que debe fundamentarse la actuación del contador público. 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 de código, denominado normas generales, contiene la reglamentación que se aplicará a los postulados.

El IMCP, promulgó un código de ética que ha estado vigente (con diferentes adecuaciones), desde 1925, por ser el más 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 público debe estar lo suficientemente preparado para realizar actividades satisfactoriamente para el cliente y para él mismo.
- Postulado V. Tiene la obligación de guardar en secreto datos del cliente sobre el trabajo realizado.
- Postulado VIII. El contador público debe tener lealtad a la persona que contrata sus servicios no perjudicándola.
- Postulado IX. 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 requieren del principal principio ético que es el respecto a las personas, al trabajo, a uno mismo.

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

1.08 El Licenciado en Contaduría solamente aceptará trabajos para los que esté capacitado.

1.18 El Licenciado en Contaduría 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 prestación digna, solo podrán circular entre su personal, cliente y personas que expresamente lo soliciten.

El Licenciado en Contaduría como profesional independiente se abstendrá de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega, nunca deberá presentarse a situaciones corruptas y convenientes. También debe respetar los acuerdos que lleva a cabo con otro

colega al trabajar juntos. Los servicios no deberán ofrecer a quienes no los hayan solicitado, el Licenciado en Contaduría siempre se tiene que caracterizar por su dignidad.

El Licenciado en Contaduría en los sectores Público y Privado

3.01 El Licenciado en Contaduría que desempeña un cargo en los sectores privado o público no debe participar en la planeación o ejecución de actos que pueda 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 responsabilidad que tiene con los usuarios externos de la información financiera, el Licenciado en Contaduría en los sectores públicos y privado debe preparar y presentar los informes financieros.

El Licenciado en Contaduría en la Docencia

4.01 El Licenciado en Contaduría 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.

3.3.2 CÓDIGO DE ÉTICA EMITIDO POR LA FEDERACIÓN NACIONAL DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE CONTADORES 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 Licenciado en Contaduría a un buen desempeño en el ámbito laboral, y que organismos se han encargado de investigar.

Dentro de los organismos se encuentran 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. A continuación se hacen algunas transcripciones del:

-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 la información financiera.

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

Es la convivencia 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 humano.

-Artículo 12. Capacitación moral

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

-Artículo 13. Capacitación física

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 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 la 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 de profesionales,

promoción de la carrera, educación y afirmación de vacaciones 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 que la independencia económica o la independencia influyan en la esencia de su actividad profesional y pudieran afectar su recto criterio y opinión, calidad a la que está 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 necesario a la ética y al honor profesional servir de interpósita persona a intereses a 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 de ética de clientela el profesional debe cimentar una reputación de capacidad profesional y honradez. Debe de 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 se 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, cuando el profesional preste sus servicios a

una empresa o persona física a través de un contrato de trabajo o nombramiento como persona de confianza.

-Artículo 51. Responsabilidad

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

d) Deberes profesionales dentro del sector público

-Artículo 52. Profesión dentro del sector público

Se considera la actividad profesional dentro del área del sector público cuando preste sus servicios al Estado, ya 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 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.

3.4 VENTAJAS DE APLICAR LA ÉTICA EN LA CONTADURÍA

Al aplicar la ética el Licenciado en Contaduría 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 ayudar a atraer nuevos clientes y por consecuencia obtendrá mayores beneficios económicos y personales.

Como se ha mencionado a lo largo del capítulo la ética es de suma importancia para el ser humano, pero también para el profesional 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 de sus colegas, deberá actuar de manera respetuosa y digna.

CAPITULO IV

EL SERVICIO

Al desempeñarse profesionalmente el Licenciado en Contaduría brinda diferentes servicios de acuerdo a sus aptitudes, comportamientos y habilidad de palabra.

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

4.1 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”.¹¹

¹¹ 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.

4.2 TIPOS DE SERVICIO

Hay dos dimensiones principales que forman el servicio de calidad al cliente: La dimensión del procedimiento y la dimensión 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 Licenciado en Contaduría se relaciona con los clientes.

A partir de las dos dimensiones que forma el servicio, el Licenciado en Contaduría al desempeñar en su campo de acción con las áreas de la contabilidad, auditoría, finanzas y fiscal.

4.3 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 Licenciado en Contaduría, es decir, que sea capaz de adoptar si es necesario algún tipo de información con la cual de acuerdo el cliente, logrando la meta y los objetivos personales de él.

4.4 NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

El servicio es el factor decisivo para cualquier Licenciado en Contaduría, 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 presenta “ 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 ajenas, pero que no piensan en servicio de calidad.
- 3) En el mínimo indispensable.- Compañías que saben que estarán en el negocio de servicios y tienden hacer lo mínimo indispensable.¹²

¹² Muller,1999,61,62

- 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.

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.¹³

4.5 ESTRATEGIAS DE SERVICIO.

Una definición de estrategias de servicio, es la que señala que es una fórmula 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 Licenciado en Contaduría debe adoptar para eficientar el trabajo que desempeña. Algunas de ellas son:

¹³ Muller,1999,61,62

- Mantener una actitud positiva y perspectiva alegre.
- Tratar de disfrutar verdaderamente el trabajar con y para la gente.
- Tener la habilidad de poner al cliente en primer lugar.
- 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 permite saber cuáles son las prioridades y que es lo que se debe hacer.

Esta estrategia debe seguir la credibilidad profesional, atención personal dependiendo de la situación del cliente, comprensión

correcta de las necesidades de éste, 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.

PROCESO DE CONVERSACIÓN DEL COMPRADOR DE SERVICIO AL CLIENTE.¹⁴



¹⁴ 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 esté seguro que quiere trabajar para la gente, y segundo que lo haga con el mejor desempeño, para que con esta ideología pueda sentirse satisfecho en lo personal y lo laboral.

CAPITULO V

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

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 al 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.

¿Por qué nos hemos dejado en el olvido de los valores?, es una inquietud y 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 Licenciado en Contaduría al cliente.

Esta investigación constituye la respuesta de cómo contribuye la Ética en el desarrollo profesional del Licenciado en Contaduría de Uruapan, Michoacán.

Los propósitos son:

- Obtener un perfil del Licenciado en Contaduría 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 Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

5.1 METODOLOGÍA. La investigación efectuada a los Licenciados en Contaduría en la Ciudad de Uruapan, Michoacán.

Para efectuar el análisis de la Ética y la calidad de los servicios del Licenciado en Contaduría en la ciudad de Uruapan,

Michoacán, se procedió a la determinación de la muestra, en donde se determinó que a 50 Licenciados en Contaduría se les aplicaría la encuesta, por la razón de que amerita más a estos Licenciados en Contaduría 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 práctico de la tesis; La calidad en el servicio ofrecido por el Licenciado en Contaduría, caso; Ciudad de Uruapan, Michoacán.

1.- Como profesional de la contaduría, ¿Qué tipo de servicios ofrece usted a sus clientes?

- a) Atención personalizada
- b) Maquila de contabilidad

- c) Cálculo de impuestos
- d) Algunos otros ?_____

OBJETIVO: Medir la cantidad y forma de servicios que el Licenciado en Contaduría 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 qué manera define Usted el servicio al cliente?

- a) De calidad
- b) De satisfacción
- c) De excelencia

OBJETIVO: Saber el grado de conocimiento del Licenciado en Contaduría, sobre el significado de servicio al cliente.

3.- ¿Como considera el servicio que usted brinda al cliente?

- a) Muy bien

- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

OBJETIVO: Conocer el nivel que el Licenciado en Contaduría da a las atenciones con sus clientes así como su importancia.

4.- ¿Conoce usted las necesidades y expectativas de sus clientes?

- a) Si
- b) No

OBJETIVO: Se pretende saber si el Licenciado en Contaduría conoce las necesidades de sus clientes.

5.- ¿Sabe, si usted logra satisfacer las necesidades de sus clientes?

- a) Si

b) No

OBJETIVO: Saber si el Licenciado en Contaduría se interesa por satisfacer plenamente a los clientes.

6.- ¿Qué medidas ha tomado para mejorar sus servicios a los clientes?

a) Atención personalizada

b) Capacitación al personal

OBJETIVO: Medir la cantidad de estrategia del Licenciado en Contaduría para prestar el servicio.

7.- ¿Cómo define al Código de Ética de su organismo al que pertenece?

a) Excelente

b) Bueno

c) Malo

OBJETIVO: Se pretende saber cómo conceptualiza el Licenciado en Contaduría el Código del IMCP.

8.- ¿Considera trascendente al aplicar el Código de Ética en el momento de ejercer su profesión?

a) Si

b) No

OBJETIVO: Conocer si el Licenciado en Contaduría tiende a aplicar las normas que señala al Código de Ética.

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

a) Si

b) No

OBJETIVO: Determinar si el Licenciado en Contaduría considera al Código de Ética para brindar un servicio de calidad.

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

- a) Éxito
- b) Fracaso

OBJETIVO: Saber a criterio del Licenciado en Contaduría sobre las consecuencias que genera la falta de Ética.

5.3 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

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, conocer si la calidad en los servicios que prestan los Licenciados en Contaduría es efectiva e innovadora basándose en el Código de Ética. A continuación se muestran los resultados para los cuales usaré graficas, así como respuestas generales de los encuestados.

Pregunta 1.- Los servicios típicos de la profesión contable en Uruapan son: La contabilidad y el área fiscal (cálculo de impuestos), representando con el 70% el resto de los Licenciados en Contaduría respondió que lleva a cabo otros servicios como: auditoría, control interno, asesorías administrativas 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 material fiscal; aspectos laborales; asesorías 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 el servicio óptimo

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. (véase grafica 5.3.2).

Pregunta 3.- El 80% de los Licenciados en Contaduría respondieron que consideran su servicio bueno, el 15% muy bien y el resto lo consideran regular (véase 5.3.3).

Pregunta 4.- Todos los Licenciados en Contaduría, sin excepción coincidieron en señalar que SI saben cuáles son las necesidades y expectativas de sus clientes.(véase grafica 5.3 4).

Pregunta 5.- El 90% respondió que SI abarcan todas las expectativas de los clientes llevando consigo satisfacción, el resto respondió que es difícil el complacerlos plenamente.(véase grafica 5.3.5).

Pregunta 6.- Sin embargo la totalidad de los Licenciados en Contaduría han adoptado diferentes medidas para mejorar, las cuales son: La capacitación continua del Licenciado en Contaduría y del personal, especialidades, atención personalizada para conocer las inquietudes y necesidades mediante visitas, selección de personal, distribución de cliente al personal y observando las ineficiencias para corregirlas.(véase grafica 5.3.6).

Además de estas medidas como prioridad, expresaron también la innovación en tecnología, organización de todos los procedimientos 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. (véase grafica 5.3.7).

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 Licenciado en Contaduría.

Pregunta 8.- La totalidad de los Licenciados en Contaduría consideran trascendentes 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. De otra forma algunos Licenciados en Contaduría señalaron que les gustaría que SI se aplicara el Código de Ética profesional en toda su extensión porque evitaría competencias desleales entre los colegas. (véase grafica 5.3.8).

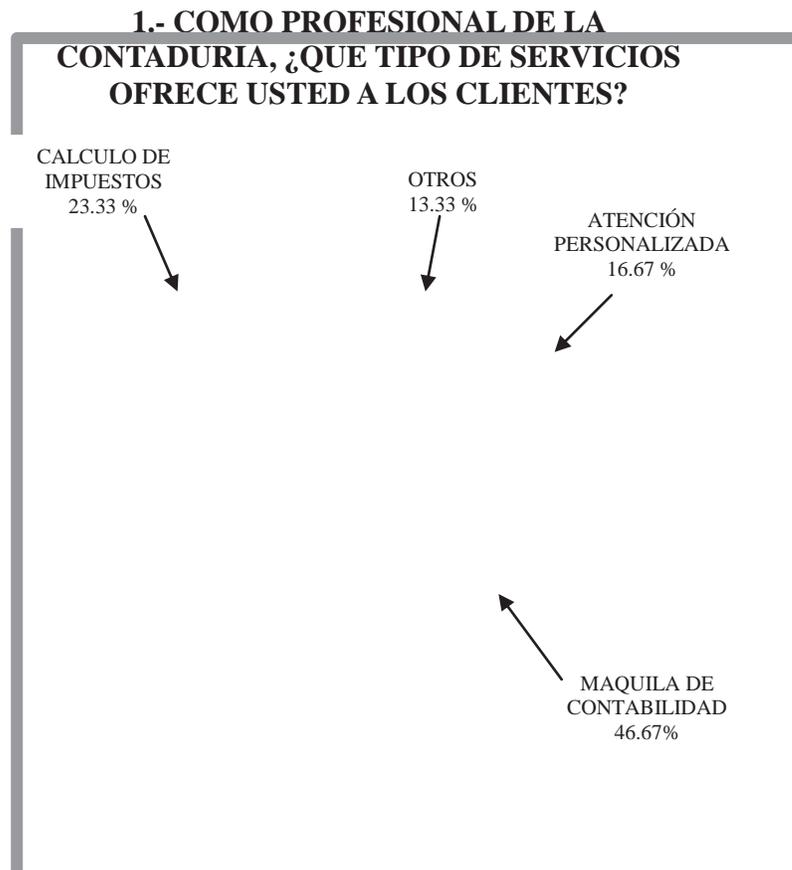
Pregunta 9.- El Código de Ética sirve de medio para proporcionar un servicio de calidad para la normatividad que maneja, la cual si no se aplica de antemano se sabe que faltaría veracidad y objetividad en el trabajo que desempeña el Licenciado en Contaduría, respecto a la opinión de los

Licenciados en Contaduría el 95% contestó que SI sirve de medio para proporcionar 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 más se basa en el nivel del Código sino que también en otros aspectos que vienen contemplados. (véase grafica 5.3.9).

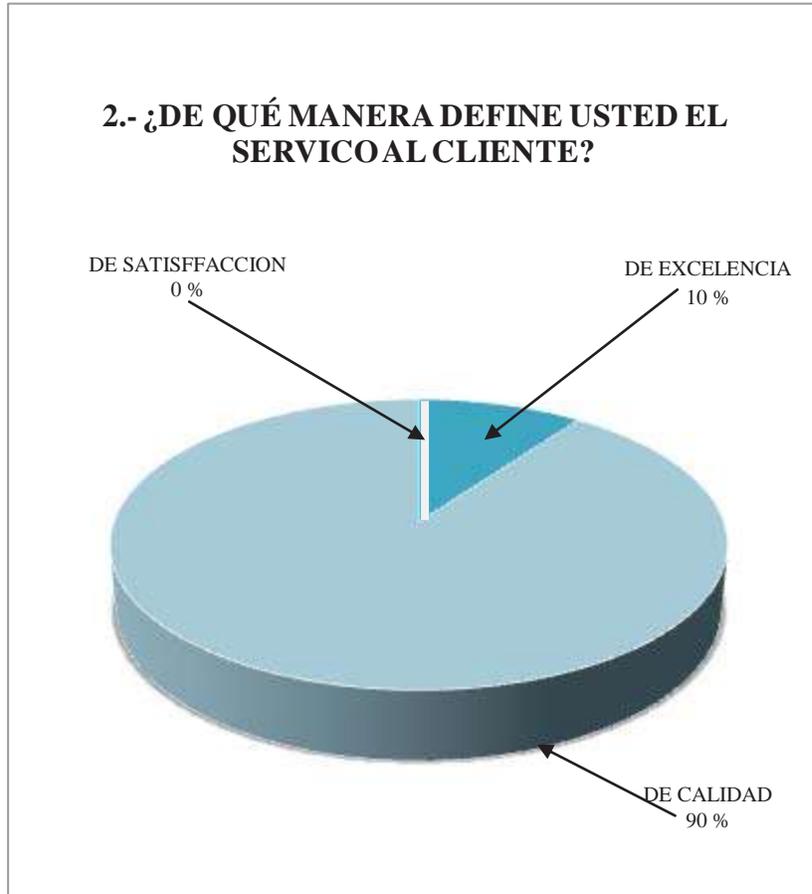
Pregunta 10.- La falta de Ética indudablemente trae consigo mediocridad, ineficiencia en la información obtenida, incumplimiento de las obligaciones al cliente, imagen perjudicial para los Licenciados en Contaduría. (véase grafica 5.3.10).

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.

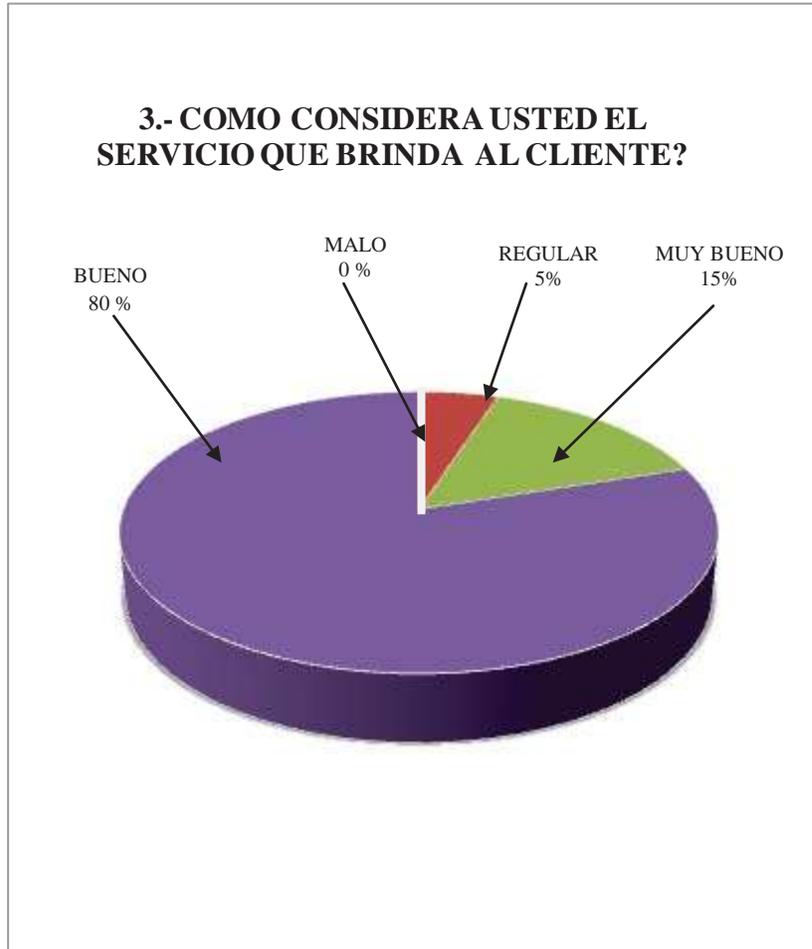
5.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.



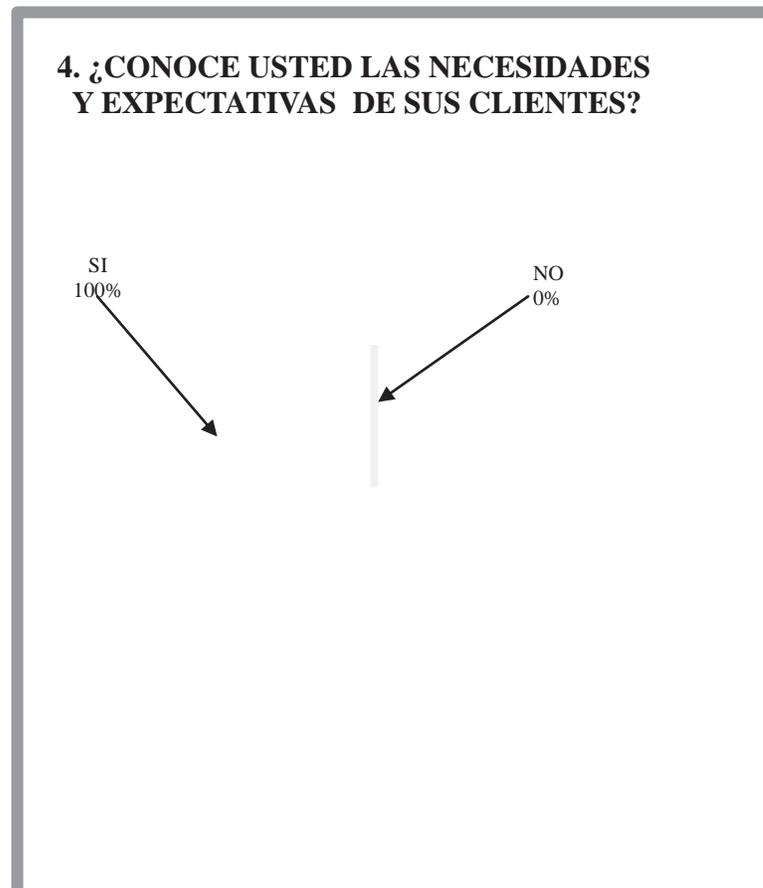
GRAFICA 5.3.1



GRAFICA 5.3.2

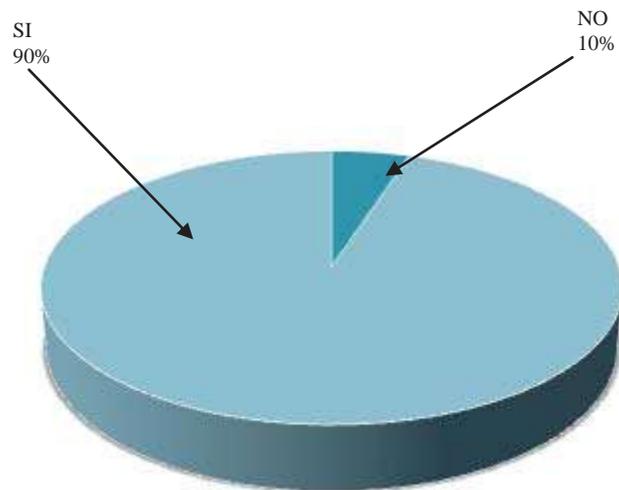


GRAFICA 5.3.3



GRAFICA 5.3.4

**5.- SABE, SI USTED LOGRA SATISFACER
LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES?**

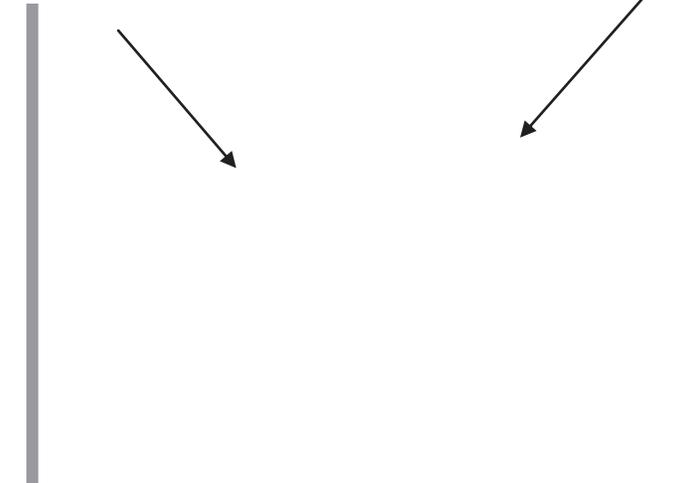


GRAFICA 5.3.5

**6.- ¿QUÉ MEDIDAS HA TOMADO PARA
MEJORAR SUS SERVICIOS A LOS
CLIENTES?**

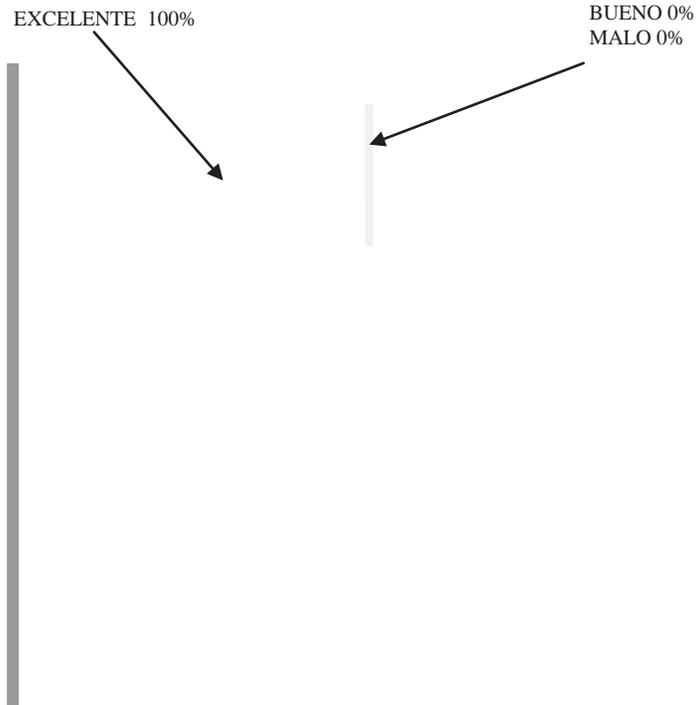
ATENCIÓN
PERSONALIZADA
64%

CAPACITACIÓN AL
PERSONAL 36%

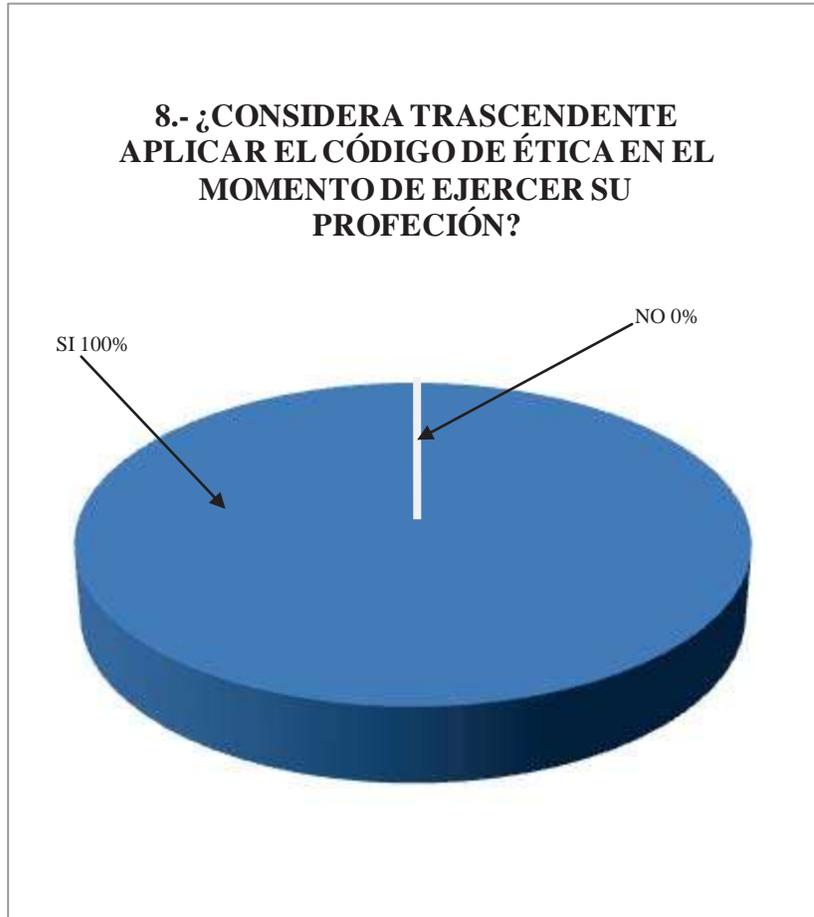


GRAFICA 5.3.6

7.- ¿COMO DEFINE EL CÓDIGO DE ÉTICA DE SU ORGANISMO AL QUE PERTENECE?



GRAFICA 5.3.7



GRAFICA 5.3.8

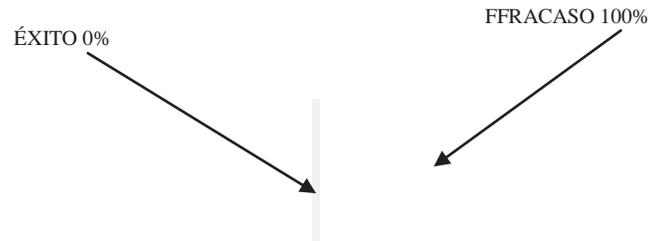
9.- ¿CREE USTED QUE EL CÓDIGO DE ÉTICA SIRVE DE MEDIO PARA PROPONER UN SERVICIO DE CALIDAD?

NO 5%

SI 95%

GRAFICA 5.3.9

**10.- ¿QUE CONSECUENCIAS CONSIDERA
QUE TRAE CONSIGO EL NO TENER
ETICA EN LA PROFESION?**



GRAFICA 5.3.10

CONCLUSIONES

La ética profesional contribuye en el desarrollo profesional de los Licenciados en Contaduría de la siguiente manera:

Proporciona una gran formación para quienes integran esta profesión, para ello deben conocerse y aplicarse los postulados del código que es base en el colegio o asociación a la cual pertenezcan.

De acuerdo a la investigación de campo realizada se llega a la conclusión de que en realidad en la ciudad de Uruapan Michoacán los profesionistas de la Contaduría Pública; Ofertan todos los servicios requeridos por la población, el servicio es bueno, pero si se conociera a fondo la responsabilidad que se tiene con los clientes, habría más satisfacción.

Es concluyente el hecho de que los Contadores que participaron en la muestra aceptan conocer el Código de su colegio o asociación, mas sin embargo reconocen la necesidad de ser más

exigentes a la hora de aplicarlo, para que sus servicios satisfagan al cliente.

El Licenciado en Contaduría como lo hemos visto puede desempeñar diversos servicios en donde se cuestiona la calidad de los mismos y esto hace aun más necesario que el establecimiento de estrategias permitan alcanzar el objetivo.

La base de estas estrategias creo que es indudablemente la Ética y siendo más específica el Código de Ética profesional emitida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C., el cual considero que contiene los requisitos mínimos para el trabajo que desempeña el Licenciado en Contaduría.

La Ética profesional ayuda al Licenciado en Contaduría a lograr el éxito y no solamente la acumulación de conocimientos técnicos y científicos. Probablemente para el que nos 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 para poder vivir en armonía tenemos

que tener ciertas normas o reglamentos que se basen en el respeto.

En un punto de vista muy personal, indica que lo mejor sería empezar a considerar ¿Qué puedo hacer yo, para conocer más el Código de Ética Profesional para que me ayude 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 Licenciado en Contaduría 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 más importante en algunos Licenciados en Contaduría sea el desarrollo económico, más que cubrir las necesidades de los clientes y en consecuencia repercute en la sociedad e impide el desarrollo de la sociedad Michoacana.

BIBLIOGRAFÍA

1. “Auditoría Interna”. Revista Contaduría Pública, Número 337. Septiembre 2000
2. “Código de ética”. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México. 2000.
3. “Desarrollo Organizacional”. Albretch, Karl. Prentice Hall. México.1983.
4. “El cliente no es lo Primero”. Rosenbluth, Half-Mcferrin, Diane. Editorial Atlantida. Argentina.1983.
5. “El Servicio al Cliente una Nueva Cultura de Calidad”. Paz Dávalos Mónica. México.1999.
6. “Ética en la Contaduría Pública”. C.P. Moreno Noriega Luis. Revista Contaduría Pública. No. 351. Noviembre 2001.

7. “La Contaduría Pública”. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración México.1989
8. “La Educación Profesional Continua en la Profesión Contable como Medio de la Calidad de los Servicios”. México. 1997.
9. “La función del Auditor como asesor de negocios”. Revista Contaduría Pública, No.350. Octubre 2001.
10. “La Gestión de los Servicios”. Estrategia y Dirección en los Negocios de los Servicios. Normasn, Richard. Ediciones Díaz de Santos. España. 1984.
11. “La Introducción a la Profesión Contable”. Elizondo López Arturo. Ecasa. México.1993.
12. “La Profesión Contable en México “. Zarzar Carlos. Trillas. Mexico.1978.

13. “La Salida de la Crisis”. Edwards Deming W. 2da. Edición. Madrid. Editorial. Díaz de Santos. 1989.
14. “La Vanguardia del Servicio al Cliente”. Carr, Clay. Ediciones Díaz de Santos. España. 1992
15. “Normas de Información Financiera”. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. 5ª Edición México. 2010.
16. “Origen y Evolución de la Contabilidad”. Gertz Manero Federico. México. 1968

