
LA CONTADURIA PUBLICA Y LA NUEVA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

LUIS ARTURO PENAGOS LONDOÑO

- Decano de la Escuela de Administración y Contaduría, Universidad EAFIT.
- Contador, Universidad de Antioquia.
- Magister en Administración, Universidad EAFIT.

“Debemos aprender del futuro exactamente del mismo modo que hemos aprendido del pasado”. John Naisbitt.

La profesión contable enfrenta el más formidable reto de una época que nos obliga a comprender las características de la sociedad de información que comienza a perfilarse de cara al siglo XXI y nos mueve a pensar cuál debe ser nuestra respuesta, de tal forma que, basadas en el avance de la tecnología, propongamos una profesión nueva, capaz de responder con solvencia a las exigencias de la nueva sociedad.

Cuando hacemos un examen de nuestra profesión encontramos que nuestro pensamiento, nuestras actitudes y nuestras decisiones no están muchas veces a la altura de la realidad.

El impacto del cambio ha sido tan drástico y a veces tan sutil que en ocasiones lo ignoramos, o si lo vemos lo desdeñamos excesivamente porque nos parece simplista.

Al actuar de esta manera ponemos en peligro nuestras empresas, nuestras carreras profesionales y nuestra economía en conjunto.

Es evidente que las empresas están experimentando profundos cambios como resultado del desarrollo de los sistemas de información.

A partir de la publicación del libro del Dr. Michael Porter llamado Estrategia Competitiva (1980), se generó una ola de cambios en la gerencia de los negocios basada en la planeación estratégica.

Este enfoque fundamentado en el análisis de las amenazas y oportunidades que el medio ambiente ejerce sobre los negocios, que a su vez evidencian las fortalezas y debilidades resultado de su propia estructura, requiere de un sistema de información diseñado de tal forma, que sirva de soporte para saber el grado en el cual se alcanzan las metas.

El concepto del sistema de información ha evolucionado tanto que en muchas empresas constituye la ventaja competitiva con relación a las empresas del mismo sector. Se utiliza la información para agregar valor a los productos y servicios, aumentando aún más las barreras de

entrada y produciendo una concepción completamente nueva que acerca proveedores y clientes al negocio, que reduce costos, mejora la eficiencia y en una palabra nace una nueva concepción del negocio basada en información.

La profesión contable también sufre el impacto del cambio porque se comienza a exigir una respuesta diferente a la forma tradicional de resolver las necesidades de información en la empresa.

Inicialmente los sistemas de información contable se diseñaron a partir de la identificación, medición y comunicación de transacciones, las cuales generaban volúmenes de datos que se clasificaban en unas categorías predeterminadas llamadas cuentas, que en un espacio relativamente estrecho buscaba darle solución a unas necesidades básicas de información.

El resultado final se entregaba en una sumatoria de datos que indicaban una cuantía asignada a una categoría específica, que a través de unas relaciones simples buscaba expresar el resultado de un negocio. En una palabra, las cuentas expresadas una a continuación de otra mostraban en unidades monetarias el resultado acumulado de una serie de datos generados en las transacciones y su recopilación recibía el nombre de Estados Financieros.

En una segunda etapa de su desarrollo se ha venido planteando la necesidad de incrementar el número de relaciones entre las categorías de cuentas; el registro de una transacción aumenta el contenido de los datos, el concepto de cuenta sufre modificaciones sustanciales desde la definición y caracterización hasta su contenido, desarrollándose en definitiva una gama amplia de posibilidades para relacionar datos dentro de las cuentas y cuentas entre sí a pesar de la rigidez que impone el modelo contable.

La medición comienza a utilizar bases y unidades de medida diferentes, enriqueciendo aún más las posibilidades de información. La incorporación de algoritmos simples que producen una información más depurada es una constante sin la cual la información carece de significado.

La información evoluciona buscando una mayor oportunidad y experimenta formas disímiles de

expresión, apoyándose en la graficación como una herramienta de gran poder para lograr una respuesta más rápida y mejorar la capacidad de reacción de la gerencia que descubre en la información así presentada, algo más que una simple recopilación de datos históricos y reconoce en ella una oportunidad nunca antes suficientemente explotada.

En una tercera etapa del desarrollo de los sistemas de información nos encontramos con los sistemas inteligentes, como apoyo al proceso de toma de decisiones en la organización.

En este punto surge una concepción de información que apoyada en el recurso computacional, pretende, a través de la modelación, generar escenarios que permitan al usuario de ésta simular diferentes ambientes, de tal forma que el proceso de toma de decisiones se enriquezca al poner en contacto al agente decisor con información de pronóstico con énfasis en el futuro.

Se trata de un sistema de información de pronóstico que requiere la aplicación de técnicas cuantitativas como la investigación de operaciones, análisis de riesgos, análisis de sensibilidad, análisis de sistemas y en general modelos para el análisis cuantitativo.

Adicionalmente es necesario que el usuario del sistema posea habilidades cualitativas como la creatividad, la experiencia, el sentido de la innovación, la intuición y un fundamentado criterio profesional para que pueda optimizar la información necesaria para tomar una decisión.

En resumen, los sistemas de información al servicio de una organización inicialmente fueron un conjunto de datos, posteriormente se convirtieron en información y avanzan hacia sistemas inteligentes.

En este punto es necesario preguntarse cuál es el estado actual del sistema contable que estamos practicando y asumir con responsabilidad una actitud positiva frente al cambio que es necesario dar, porque no cabe ninguna duda de que la profesión contable puede verse relegada a un segundo plano, cuando profesionales de otras disciplinas que tengan una mayor conciencia de la necesidad de cambiar y que identifiquen en la nueva sociedad

de información una excelente oportunidad para proyectar nuevas soluciones a las necesidades de información, llenen el vacío que la profesión no supo llenar.

LA IMPORTANCIA ESTRATEGICA DE LA INFORMATICA

Un análisis del estado actual de la tecnología de la información en nuestras empresas nos puede llevar a la identificación de factores que explican, pero no justifican, la subutilización de que es objeto y nos permite visualizar la responsabilidad que nos incumbe como administradores de la información en la empresa.

En primer lugar podemos decir que el desconocimiento de la alta gerencia respecto a la tecnología de la información y su uso potencial, ha constituido un obstáculo que se traduce en la utilización ineficiente, pues en muchos casos se ha quedado en la simple automatización de los sistemas manuales de información que tradicionalmente han existido en la empresa, sin explorar en toda su dimensión las posibilidades de mejorar sustancialmente y aún de modificar los sistemas vigentes.

El aislamiento entre el personal vinculado al Departamento de Sistemas y el resto de la Empresa también ha sido el causante de un desarrollo muy pobre de los sistemas de información. La falta de comunicación con los usuarios, la deficiente identificación de sus necesidades, las concepciones de diseño carentes de significado y trascendencia, el desconocimiento de la organización, son sólo algunas de las consecuencias evidentes de esta situación.

El factor de resistencia al cambio ha sido otro obstáculo determinante tanto entre el personal de sistemas como entre los usuarios. En muchas organizaciones ha sido necesario efectuar formidables esfuerzos para vencer esta resistencia que nace del desconocimiento de la nueva tecnología y genera inseguridad en el personal de la empresa.

Ha sido evidente la carencia de una orientación en el desarrollo de los sistemas de información hacia la búsqueda de ventajas competitivas que hagan rentable una inversión en tecnología que

es costosa, donde en muchas ocasiones no ha sido posible medir con precisión los beneficios que se pueden derivar de su utilización.

Es el Contador el profesional más llamado a liderar el proceso de cambio al interior de la organización, a servir de puente entre el Departamento de Sistemas y la Alta Gerencia, a propiciar un lenguaje común entre el personal de Sistemas y los usuarios, de tal forma que mejore sustancialmente la comunicación y se convierta en un promotor eficaz de la innovación.

La profesión contable puede evaluar las oportunidades que se derivan de la tecnología de la información desde tres puntos de vista:

1. Mejorar la eficiencia y la productividad de la organización actual

En este punto el Contador debe identificar aquellas áreas de la empresa donde sea posible mejorar las áreas funcionales específicas, mediante la aplicación de la tecnología de la información.

La aplicación de metodologías que permitan modelar las operaciones de la empresa y analizar las mejoras potenciales en término de eficiencia y eficacia, pueden ser en primera instancia una forma práctica de innovar y aportar al desarrollo de la organización.

La planificación de los sistemas de información empresarial y la automatización de las oficinas son ejemplos prácticos que deben desarrollarse por iniciativa de los Contadores. De su implementación pueden derivarse prácticas como la automatización de los procesos contables, la captura de la información en el origen del documento fuente, la eliminación del papeleo, la generación automática de los informes de una estructura predeterminada, la estadística de las operaciones y la medición de los niveles de eficiencia y productividad, el desarrollo armónico e integrado de los sistemas de información, la identificación de factores críticos de éxito de cada negocio que, ligado a su estructura organizacional, permita ofrecer soluciones a través de la tecnología de la información.

Teóricamente las organizaciones se han diseñado para ordenar las capacidades de procesamiento de

información y de comunicación, de tal forma que pueda manejar la complejidad y la incertidumbre inherentes del medio. Esto significa que el diseño de un sistema de información ofrece más posibilidades que en ocasiones son limitadas, puesto que plantea un reto importante para todos aquellos que en el campo de la profesión contable están en capacidad de aportar en esta área. Para tal efecto será necesario estar en capacidad de medir los sistemas adecuados para una empresa, utilizando dos dimensiones de la tecnología de la información a saber, los componentes funcionales de un sistema: almacenamiento, procesamiento y comunicaciones y las características de desempeño de tales componentes: capacidad, calidad y costo unitario.

2. Crear una ventaja competitiva a través del desarrollo del sistema información

En este enfoque se exige de la profesión contable una visión más administrativa de la empresa y plantea la participación del Contador a nivel de la alta dirección, donde se definen las estrategias del negocio. Esto implica no sólo un conocimiento profundo de la empresa como tal, sino también una visión amplia del sector en el cual la empresa desarrolla sus actividades.

Dos enfoques generales se plantean para evaluar esta posibilidad: un análisis de la cadena de valor agregado de las operaciones de la firma y la estructura de Porter para el análisis competitivo.

Rochart y Morton identifican tres tipos de oportunidades para crear una ventaja competitiva mediante el uso de la cadena de valor agregado: a) mejorar cada una de las funciones que constituyen una agregación de valor que puede traducirse en un mejoramiento de la eficiencia operacional y la eficacia funcional. Como ejemplo podemos plantear la aplicación de la tecnología de la información en la tramitación del crédito en una institución financiera, que logre reducir el tiempo en el trámite y se traduzca en un servicio óptimo que el cliente pueda identificar y valorar en función de su beneficio particular; b) crear un vínculo con los clientes y proveedores para aumentar el costo que para ellos representaría cualquier cambio. En este caso se puede utilizar la tecnología de la información para facilitar la oferta de informes y servicios únicos antes

inexistentes y de gran valor potencial para los clientes. Mientras mayor sea el valor percibido de tales ofertas y mientras más compleja sea la relación para el cliente, mayores serán los costos que le representaría el cambio. Como ejemplo se puede citar el caso de la gerencia electrónica que utilizan algunas entidades financieras, que permite efectuar pagos de nómina o a proveedores de una empresa a través de las cuentas de la entidad financiera, manejar los traslados de fondos y obtener información de saldos con una mínima inversión para la empresa, un manejo ágil y una utilización baja en recursos humanos; c) crear nuevos negocios a través de servicios o de productos.

La incorporación de la tecnología de la información a los productos existentes para incrementar su valor, como en el caso de la industria automotriz o la generación de nuevos servicios como en el caso de la banca.

La estructura de Porter para el análisis competitivo identifica cinco fuerzas principales que impulsan la competencia: rivalidad entre los competidores existentes, amenaza de nuevos competidores, amenaza de productos o servicios sustitutos, poder de negociación de los proveedores y el poder de negociación de los clientes.

Esta estructura la utiliza Parsons para identificar seis categorías genéricas de oportunidades para incrementar la ventaja competitiva:

- a. Aumento del costo que para el cliente representa un cambio a través de la información que constituye un incremento de valor.
- b. Disminución de los costos para los proveedores frente a un cambio de empresa.
- c. Impulso a la innovación de productos con el objeto de mantener la posición propia o desanimar la producción potencial de sustitutos.
- d. Cooperación con rivales escogidos a través de recursos compartidos de tecnología de la información.
- e. Sustitución de mano de obra por tecnología de la información.

- f. Uso de la información para segmentar mejor la clientela y satisfacer mejor sus necesidades.

En resumen este universo de posibilidades es una invitación permanente a la profesión contable para que participe activamente en el uso de la información con miras a crear una ventaja competitiva, actuando siempre con mentalidad abierta e innovadora. La búsqueda de oportunidades debe ser permanente y el enriquecimiento del papel que puede cumplir el Contador en esta área es una forma de consolidar su prestigio y proyectar una profesión hacia el uso eficiente de los sistemas de información.

LOS SISTEMAS INTELIGENTES Y LA TOMA DE DECISIONES

Dadas las condiciones cambiantes del mundo en que vivimos, se ha producido un cambio radical en la forma de estructurar los sistemas de información, donde la información más útil es aquella que sirve para pronosticar y tomar decisiones en condiciones de incertidumbre.

El auge de la planeación ha impulsado la demanda de información sobre el futuro, de tal forma que es más importante esta última que la información presente y pasada.

La profesión contable que tradicionalmente ha desarrollado y generado información sobre hechos pasados, tiene ahora un requerimiento de información que sacude las estructuras tradicionales, cuando la Gerencia actual está urgida de información para tomar decisiones que responda a unas necesidades diferentes a las usuales.

El ambiente actual nos muestra una entidad donde abundan los sistemas de información que producen cantidades significativas de datos, pero donde los que realmente son útiles para tomar decisiones son muy pocos.

Además en muchas ocasiones es una información inoportuna, incierta, carente de significado, que requiere de exhaustivos procesos para su validación.

El usuario de esta información carece de una preparación mínima en informática que lo habilite

para hacer un análisis completo de una situación dada, carece de las herramientas que le permitan realizar un análisis de sensibilidad y en muchos casos se limita a efectuar unas relaciones simples de las cuales deriva sus conclusiones.

Es necesario enfrentar con solvencia este problema y buscar formas efectivas que contribuyan a mejorar el proceso de la toma de decisiones.

En este orden de ideas se plantean diferentes metodologías para el diseño de un modelo de decisión, cuyo objetivo básico sea generar un espacio de alternativas.

Entre éstas cabe mencionar la optimización como una técnica que asume que el objeto o las metas de la organización es la maximización o la minimización de una función objetivo, que puede ser definida como utilidades netas. Es un modelo rígido que no involucra la incertidumbre y parte de la definición de la función objetivo, predeterminando de esta forma el resultado.

Otra metodología es la simulación que sirve para evaluar los efectos de diferentes estrategias administrativas sobre el comportamiento de la organización.

La utilización de modelos sirve para generar escenarios que reflejan una serie de políticas y estrategias del comportamiento organizacional. Además permite la evaluación de diferentes alternativas bajo diferentes contextos y conceptos, mejorando la calidad en la toma de decisiones y dando una imagen más completa de la organización, al determinar las pautas críticas, sensibles y estables.

La profesión contable debe desarrollar habilidades en el diseño y construcción de modelos

apoyados en los sistemas computacionales, que le permita alcanzar los siguientes objetivos:

- Una mayor exploración de alternativas dentro del proceso de toma de decisiones.
- La ejecución de análisis de sensibilidad que responda a preguntas condicionales ante la modificación de una o más variables.
- La utilización mediante la integración y relación del mayor volumen posible de datos.
- Realizar análisis más completos y estructurados de sensibilidad, búsqueda de objetivos, factibilidad de recursos y puntos críticos o de riesgo.
- Poder manejar los tiempos dinámicamente sobre el modelo, acelerando o retardando la ejecución de actividades para poder observar su comportamiento.

En la medida en que podamos responder con éxito a las nuevas necesidades de información estamos garantizando la proyección y el desarrollo de una profesión, cuya vocación es y será la de administrar el recurso más importante de la época: LA INFORMACION.

BIBLIOGRAFIA

- PORTER, MICHAEL E. Ventaja Competitiva. México: Editorial Continental, 1988.
- PORTER, MICHAEL E. Estrategia Competitiva. México: Editorial Continental, 1987.
- NAISBITT, JOHN. Megatendencias. Bogotá: Editorial Printer Colombiana Ltda. 1984.