



Guía Nº2 Classroom Atención de Clientes /Contabilidad

Fecha desde: 03 a 14 de agosto 2020

Nombre:..... **Nivel: Tercero Medio A**

OA: Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

Unidad 1 **Contenido: Conociendo la rutina de índole mensual de los Contadores y los problemas que deben abordar de los clientes.**

Activación del pensamiento:

El atender adecuadamente las demandas de los clientes, sus necesidades y expectativas nos lleva a adentrarnos en nuestra especialidad, conoceremos un aspecto fundamental de la rutina que ejecutan mensualmente los contadores para resolver sus problemas.

ORGANIZACIÓN DE ESTUDIO CONTABLE

La estructura organizacional (organigrama) que soporte los requerimientos de los clientes de hoy, inmersas en un contexto complejo y dinámico debe ser concebida en función de los principios de delegación motivación y la continua interacción en equipos altamente capacitados en los cuales la identificación de sus miembros con los fines últimos de la organización a la que pertenecen sea una de los variables determinantes del éxito perseguido.

Los profesionales que se desempeñan en el área de **contabilidad**, deben adaptarse a los problemas que atraviesan las medianas y pequeñas empresas, como son el incremento de la presión tributaria, mora en el pago de las obligaciones, dificultades para el acceso al crédito y baja rentabilidad de las empresas que sumado a los anteriores puede llevar a la discontinuidad de la actividad o a la necesidad urgente de replantear su posicionamiento en el mercado.

Las cuatro circunstancias mencionadas han provocado modificaciones en nuestro ejercicio profesional (contador/a):

- 1) **Presión impositiva:** Incremento en la rutina de atención al cliente. Se incorporan a las tareas habituales (liquidación de sueldos, impuestos, etc.) la contestación y el seguimiento del mayor número de intimaciones e inspecciones que existen en la actualidad y la incorporación de nuevas metodologías de trabajo. El atraso en los **pagos impositivos y provisionales**: es una de las causas de mayor cantidad de intimaciones. Las **moratorias** son una solución parcial a las circunstancias mencionadas y originan nuevas rutinas de trabajo.
- 2) **Obtención de créditos:** la necesidad de los clientes por acceder a los mismos determina el pedido constante de certificaciones de ingresos, manifestaciones de bienes y copias certificadas de estados contables, incrementándose de esta manera la tarea habitual.



- 3) Empresas en dificultades:** el empresario de las Pymes necesita cada día más ayuda profesional. Un profesional que lo acompañe más en la gestión.

Hoy las empresas necesitan especialistas en marketing, estrategia competitiva, producción, costos, etc.

- 4) El asesor –contador** es la nueva figura que aparece en nuestros días, el cual debe adaptar su estudio a las necesidades de los clientes, **la meta de hoy es el cliente totalmente satisfecho**, con lo cual se debe tratar de que el empresario sienta que recibe un servicio más del esperado.

Síntesis:

Conocer el mundo empresarial y específicamente el área contable y sus funciones, nos permitirá manejar adecuadamente los problemas e inquietudes que presentan habitualmente de los clientes.

Actividad: De acuerdo al texto dado responda lo siguiente:

- 1)** ¿Por qué se dice que el asesor-contador es la nueva figura de especialistas en apoyo de los clientes? Explique.
- 2)** ¿Cuáles son los problemas que deben abordar los contadores en relación a sus clientes (medianas y pequeñas empresas)? Mencínelos.
- 3)** Defina pago impositivo, pago provisional y moratoria. (use Diccionario de economía y negocios)

Registre de manera manuscrita el desarrollo de la actividad en su cuaderno.

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

Enviar a

monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl

Plazo de envío: viernes 14 de Agosto de 2020