

**EL ROL DEL CONTADOR PÚBLICO NEOGRANADINO COMO AGENTE  
CLAVE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**ANDREA CABALLERO MARÍN**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MEDELLÍN  
2013**

**EL ROL DEL CONTADOR PÚBLICO NEOGRANADINO COMO AGENTE  
CLAVE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**ANDREA CABALLERO MARÍN**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Contador Público**

**LORENZO ALFONSO VALBUENA PEÑA**  
**Asesor metodológico y temático**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
MEDELLÍN  
2013**

## CONTENIDO

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....                       | 6           |
| 1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                      | 6           |
| 2. OBJETIVOS.....                                      | 7           |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL .....                             | 7           |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....                         | 7           |
| 3. JUSTIFICACION.....                                  | 8           |
| 4. EL ROL DEL PROFESIONAL CONTABLE.....                | 9           |
| 4.1 LEY 100 DE 1993 .....                              | 9           |
| 4.2 EL CONTADOR PÚBLICO Y EL SERVICIO AL CLIENTE ..... | 12          |
| 5. CONCLUSIONES .....                                  | 17          |
| WEBGRAFÍA .....  | 19          |

## RESUMEN

En la actualidad, se pueden evidenciar cambios significativos a partir de la internacionalización de los mercados, los cuales obligan a los profesionales a estar a la vanguardia y en constante capacitación. La sociedad ya no sugiere el mismo profesional de antes, aquel que estaba lleno de conocimientos pero limitado a una serie de funciones profesionales repetitivas e inflexibles, sino una personas poli competente, con pensamiento crítico, capaz de dar solución a los inconvenientes que se presenten de manera efectiva.

El Profesional contable está pasando de ser solamente el ejecutivo detrás de un escritorio a un profesional multidisciplinar que interactúa directamente con el cliente, desempeñando otras actividades que le permite un buen desarrollo contable con responsabilidad, ética y calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y dando soluciones integrales, que favorezcan la fidelización de los clientes .

La obligación del profesional en contaduría pública es velar por los intereses económicos de los clientes, de la sociedad en general y del Estado, para lo cual debe adquirir formación en diferentes disciplinas que contribuyan a una mejor atención al cliente desde su perspectiva profesional. Por ello, es importante analizar la situación actual del contador público en cuanto al servicio al cliente y cómo puede aportar a la satisfacción de éstos desde su campo para la obtención de información clara sobre todos los procesos inherentes a la información financiera.

Palabras clave: Atención al cliente, servicio, policompetencia, legislación, interrelación, clientes, Profesión contable.

## ABSTRACT

Today, we can demonstrate significant changes from the internationalization of markets, which are forcing professionals to be at the forefront and in constant training. The society already does not suggest the same professional before, the one who was full of knowledge but limited to a series of professional features repetitive and inflexible, but a poly competent people, with critical thinking, able to provide a solution to the problems that may arise in an effective manner.

The professional accountant is going to be only the executive behind a desktop to a multidisciplinary professional that interacts directly with the client, play other activities that allows you a good development with responsibility accounting, ethics and quality, satisfacciendo the needs of users and providing comprehensive solutions that will encourage customer loyalty .

The obligation of the professional in public accounting is to ensure the economic interests of the clients, society in general, and the State, for which you must acquire training in different disciplines to contribute to a better customer service from their professional perspective. Therefore, it is important to analyze the current situation of the accountant in regard to customer service and how you can contribute to the satisfaction of these from your field to obtain clear information on all the processes inherent to the financial information.

Key Words: Customer Care, service, poly competition, legislation, interrelationship, clients, accounting profession.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El rol de contador frente al servicio al cliente es un tema que está tomando gran relevancia en las diferentes organizaciones, ya que no se limita la profesión contable solo al manejo de la información financiera, sino a la relación directa del profesional contable con el cliente, para conocer sus necesidades y lograr la satisfacción de éste mediante una excelente interacción.

En la actualidad se considera que la función del contador público en empresas como Colpensiones, debe estar encaminada solamente a los procesos de información contable y financiera descuidando otras actividades inherentes a su profesión como el servicio al cliente, razón y ser de la existencia de la entidad. De esta realidad surge la creciente demanda por contadores públicos multidisciplinarios, en donde estos profesionales desempeñan otras actividades que permiten un buen desarrollo contable con responsabilidad, ética y calidad en el servicio al cliente dentro de las Instituciones.

### **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál debe ser el rol del contador público neogranadino como agente clave en la atención al cliente, en una empresa industrial y comercial del estado, como es el caso del Colpensiones?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un análisis frente al rol del contador público neogranadino como agente clave en la atención al cliente a fin de establecer la relación con la satisfacción, la fidelidad de los clientes, su economía familiar, su calidad de vida y el impacto que tiene en la sociedad frente a procesos que hagan viable las organizaciones.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la legislación y reglamentación colombiana que rige el sistema de seguridad social integral del país mediante la ley 100 de 1993.
- Determinar la importancia de la profesión contable frente a la atención al cliente.
- Indagar sobre las funciones del contador público encaminadas al servicio al cliente.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo permite analizar la situación actual del contador público en cuanto al servicio al cliente en una empresa industrial y comercial del estado, como es el caso de Colpensiones y cómo puede aportar a la satisfacción de éstos desde su campo para la obtención de información clara sobre todos los procesos inherentes a la información financiera. La obligación del profesional en contaduría pública es velar por los intereses económicos de los clientes, de la sociedad en general y del Estado, para lo cual debe adquirir formación en diferentes disciplinas que contribuyan a una mejor atención al cliente desde su perspectiva profesional.

A nivel institucional aporta determinando el nivel de competencias que poseen los actuales profesionales en contaduría, demostrando a su vez las necesidades que tiene el individuo de elementos y herramientas que lo involucren directamente con el cliente para proveerle información integral.

A nivel estudiantil para que los futuros profesionales analicen en donde están y hacia donde quiere dirigirse, teniendo en cuenta que la sociedad ya no demanda el mismo profesional de antes lleno de conocimiento y monocompetente, sino un nuevo profesional que está a la vanguardia de cara a la formación del siglo XXI y consciente de la importancia de una excelente atención al cliente.

## **4. EL ROL DEL PROFESIONAL CONTABLE**

### **4.1 LEY 100 DE 1993**

Para comenzar el presente ensayo es necesario dar un pequeño vistazo a la legislación y reglamentación colombiana que rige el sistema de seguridad social integral del país. Se cita para ello, entonces, el preámbulo de la ley 100 de 1993, bajo el nombre de “SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL”.

“La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Como puede observarse en el la seguridad social integral del estado debe prestarse conservando los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación. Todos estos principios, como se ve, orientan el servicio al cliente, fundamento del mismo, propendiendo la eficiencia en la prestación de los servicios, atendiendo a los usuarios como lo que son, la razón de ser de cualquier empresa y máxime cuando se trata de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, que busca brindar calidad de vida a los usuarios, como es el caso de Colpensiones.

Pilares que pueden ser referidas a la labor del Contador, quien por su labor registra esos principios en la información que entrega: que todos los procesos

internos estén generados por la eficiencia, la integralidad y la participación de quienes los desarrollan como beneficio del usuario que los demanda.

En esa misma medida puede entrar a colaborar en mantener una sólida relación con el usuario al beneficiar, internamente, controles en aquellos métodos y sistemas que producen resultados visibles y medibles en la atención y en la satisfacción del cliente propio de la Institución.

Las empresas industriales y comerciales del Estado deben producir resultados que favorezcan la presencia de este y que muestren el respeto por quienes las usan como manera de protección a sus derechos fundamentales. Producir resultados en la maximización de los recursos y, como es obvio, en la muestra de resultados de acuerdo con su rol y objetivo, en este caso la protección del pensionado o del cotizante.

En la actualidad son cerca de 800.000 las reclamaciones que presentan los usuarios de Colpensiones entre solicitudes de reconocimiento pensional, derechos de petición, correcciones laborales y más de 50.000 tutelas falladas en contra de la empresa según estadísticas sacadas de la página del ministerio de trabajo , decisiones judiciales que son, en gran parte, las culpables de que la solución de las peticiones no se den dentro del espacio de tiempo estipulado para las respuestas, lo que a su vez se convierte en nuevas acciones de tutela, aumentando la complejidad en la prestación del servicio y costos adicionales sobre el sistema mismo.

En este panorama, el Contador Público, debe ejercer su labor de vigilancia de los recursos, de manera que sus informes registren oportunamente los desajustes frente a los escenarios que se ocurren y con ellos orientar las decisiones administrativas que permitan vislumbrar caminos hacia la solución de las dificultades. En este punto, el proceso contable dentro de una Institución como

Colpensiones, establece referencias puntuales a otros dos pilares del sistema de la seguridad social: la solidaridad y la responsabilidad social.

La anterior apreciación puede permitir una respuesta a la pregunta: ¿cómo desde la contaduría puede ayudarse a reducir el número de usuarios que se ven precisados a recurrir a la tutela? Como sucede, en la mayoría de los casos, la respuesta es muy sencilla: optimizando el servicio al cliente mediante estrategias que permitan satisfacer de la mejor manera sus requerimientos, buscando con esto reducir tramites, el apoderamiento de abogados que, a fin de cuentas, se traduce en un mayor beneficio económico para los usuarios, el mejoramiento en la calidad de vida y una mejor prestación del servicio.

Reducir las tutelas y ampliar la capacidad de respuesta de la Institución aumentaría considerablemente la calidad del servicio y representaría un ahorro fundamental en el funcionamiento mismo de aquella. En esto puede aportar sustancialmente el contador público: el dar fe que los procesos son económicamente viables y que el objetivo final, la atención al público, se consigue eficientemente.

Es allí donde la gerencia de servicio al cliente, apoyada en los informes contables de los procesos desarrollados en el período, debe enfocar la acción de la Institución: en el profesionalismo que deben tener los asesores comerciales de Colpensiones en el desempeño de las funciones propias de su cargo. Estos deben mostrar resultados medibles frente a su acción, pues son quienes toman contacto directo con el público y son quienes venden la imagen de la empresa ante los usuarios. El conocimiento, manejo e interpretación de la norma son su vehículo de acción frente al usuario. Es necesario sensibilizarlos frente a su ejercicio y frente a la empresa como compromiso.

Son pues, los procesos contables dentro de la misma Colpensiones, herramientas hacia un direccionamiento estratégico que permitan optimizar el servicio, de manera que se disminuyan los porcentajes de insatisfacción en el servicio y en los niveles de reclamación mediante las vías judiciales. Gracias al aporte en las cifras de los resultados que se obtienen como mejoramiento de los procesos y con el control y auditoría permanente de los mismos. Labor que compete al contador público como garante y fideicomisario del buen uso de los recursos públicos.

#### **4.2 EL CONTADOR PÚBLICO Y EL SERVICIO AL CLIENTE**

Un aspecto relevante en la actualidad, es que la contaduría pública debe implementar políticas y procedimientos para la aceptación y relaciones con los clientes; por lo tanto, los contadores deben ser altamente competitivos y comprometidos con su labor, que cuenten con el suficiente tiempo y recursos para llevar a cabo la interrelación de acuerdo con su ética y la integridad del cliente.

Cada usuario en una organización, tiene asignado un responsable que resuelve los problemas que puedan surgir, por lo tanto el contador debe estar presto a las inquietudes de los usuarios ya que solo ellos podrán dar las soluciones que les compete; bien sea nivel de entrevista personal de forma telefónica; pero siempre deben estar dispuestos y con la mejor actitud profesional posible.

Algunas de las funciones que cumple el contador público frente al servicio al cliente son: asesoramiento contable general, liquidación de impuestos, confección y presentación de declaraciones, atención personalizada de inspecciones de auditoría, toma de inventarios, conciliaciones y ajustes contables, provisión laboral, entre otras.

De acuerdo con Aluzará (2005), en la actualidad el mercado está en continuo cambio; lo que es válido hoy, tal vez no lo sea mañana. La dirección debe

recopilar constantemente información sobre las necesidades de sus clientes, lo que piensan de la organización, y lo que desea que cambien de ella para su satisfacción. Esta premisa obliga a la empresa a estar en estrecha relación con sus clientes, a conocer su opinión sobre lo que desean, pues es la única forma de que los esfuerzos realizados sean rentables para ella.”<sup>1</sup>

Según los cambios que genere el mercado, todos los profesionales, en especial el Profesional contable neogranadino debe estar a la vanguardia, adaptándose a dicho cambio y liderando procesos que permitan conocer las necesidades de los clientes que surgen en materia contable, para dar soluciones de manera que se logre obtener un cliente comprometido con la organización puesto que se le demuestra interés sobre sus requerimientos brindando una atención oportuna con información clara y pertinente sobre de dudas y resolución de problemas

En el mundo actual, la atención al cliente tiende a ser una actividad propia de la gestión administrativa; no obstante es necesario que el contador público se vincule a las acciones de los directivos para entrar a formar parte directa de tres conceptos fundamentales como son: el servicio al cliente, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio y desde su profesión dar cumplimiento a cada uno de dichos conceptos.

Es relevante entonces que el contador público desde su profesión reconozca la importancia del servicio al cliente para conocer sus necesidades y entrar a satisfacerlas de la mejor manera y en el tiempo oportuno en que éstos lo requieran; es decir, el profesional contable debe estar dispuesto a mantener una interrelación con todos los clientes y generar de espacios que permitan dicha interacción para la obtención de información sobre todas las actividades realizadas procesos contables en los que estos están directamente involucrados

---

<sup>1</sup> Altuzarra Toscano, María (2005). (en línea). La atención al cliente. Revista digital. Recuperado de: [http://portaldocomerciante.xunta.es/Archivos/ArchivosImpBiblioteca/atencion\\_cliente.pdf](http://portaldocomerciante.xunta.es/Archivos/ArchivosImpBiblioteca/atencion_cliente.pdf)

y de esta manera complacerlos y fidelizarlos, aunque teniendo en cuenta que los resultados no pueden ser inmediatos pero que son el objetivo permanente en la organización.

De acuerdo con la NICC 1, la firma de Contadores Públicos debe establecer políticas y procedimientos para la aceptación y continuidad de relaciones con clientes y compromisos específicos, diseñados para dar a la firma seguridad razonable de que sólo asumirá o continuará las relaciones y compromisos en los que la firma<sup>2</sup>

Sea competente para llevar a cabo el compromiso y tenga la capacidad, incluyendo tiempo y recursos, para hacerlo; Pueda cumplir los requisitos de ética relevantes; y haya considerado la integridad del cliente y no tenga información que la lleve a concluir que el cliente carece de integridad.

Dentro de la funciones primordiales que tiene el contador público frente a la atención del cliente se pueden destacar: el asesoramiento general, la confección de estados contables en moneda nacional o extranjera, el análisis, la interpretación y proyección de estados contables, asesoramiento sobre impuestos, liquidación de impuestos, la atención personalizada de inspecciones; además de la toma de inventarios, conciliaciones, ajustes contables; asesoramiento y liquidación sobre sueldos y jornales, entre otras.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que son muchas las funciones en las que un contador público interviene frente a la atención al cliente, por lo tanto es importante que éste se forme tanto en sus competencias laborales como en la atención al cliente como complemento a su profesión.

---

<sup>2</sup> Relación del Contador Público con sus clientes según la NICC 1 – Auditool. (en línea). Recuperado de: <http://actualicese.com/opinion/relacion-del-contador-publico-con-sus-clientes-segun-la-nicc-1-auditool/>

El futuro contador neogranadino debe prepararse íntegramente con todos los conocimientos para ejercer la profesión de forma integral, basado en una perspectiva de servicio al cliente, dejando a un lado la contabilidad tradicionalista que refleja la imagen de un profesional limitado a la revisión de cuentas y elaboración de informes contables y financieros sin tener en cuenta que la atención al cliente forma parte de las actividades diarias de un contador público brindando un servicio óptimo e íntegro.

Si bien es cierto, que en actualidad la contaduría pública está cambiando sus procesos de formación debido a los nuevos cambios a nivel TICs, Adopción de las NIC y NIIF y a su vez, la sociedad está demandando profesionales con gran conocimiento pero con mayor flexibilidad en sus actuaciones, basados en nuevos escenarios, dejando atrás el profesional tradicionalista y monocompente sumergido en la obsolescencia.

El desarrollo económico actual tiene un nivel de exigencia más alto y requiere profesionales cada vez más competentes, a estar a la vanguardia y poseer la capacidad de someterse al cambio pero para ello, es fundamental que se forme al profesional más que con fines económicos desde lo humano, que sea policompetente e interactúe con las diferentes disciplinas. Se necesita un profesional innovador, creativo y con excelente sentido de la ética, principios y valores para brindar a su vez un excelente servicio cliente.

Tanto los profesionales actuales en contaduría pública como los estudiantes que apenas inician su procesos de formación en esta carrera profesional están alerta frente a los cambios que se están generando alrededor de la profesión esto los afectará directamente; y deben adaptarse al cambio, a las nuevas tecnologías que interviene con su carrera para no quedarse obsoletos y lograr ser cada día más competitivos frente a los retos que están llegando.

“Dentro de los Estándares Internacionales de Educación-IES- expedidos por la IFAC, se identifica el “Desarrollo profesional continuo”, el cual hace referencia a la necesidad y responsabilidad de los contadores de estar en procesos de actualización permanentes para así brindar servicio de calidad a sus clientes.”<sup>3</sup>

“El contador moderno debe tener en cuenta que el mercado cada día está más grande, las oportunidades se ven menos, por eso debe estar capacitado para dejar una buena imagen ante el cliente, satisfacer sus necesidades y cumplir con los requerimientos del mismo.” (Ayure Santana Johanna & Caro Espinosa Jennifer, 2006).

El Contador Público Neogranadino como profesional con pertinencia social que cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos que le permitan competir profesionalmente en un mundo cada vez más globalizado que exige respuestas oportunas y veraces a operaciones cada vez más complejas; apoyado en una sólida ética profesional, sustentada en valores morales que le permiten ser un ciudadano útil y factor de cambio decisivo en la sociedad, para esto debe aplicar diferentes técnicas de planeación, investigación, formulación, análisis, aplicación de las normas vigentes, evaluación financiera, comercial, social, en pocas palabras debe ser polifacético .

---

<sup>3</sup>Comunidad contable. (en línea). Recuperado de:  
[http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-0404201301-\(es\\_obligatorio\\_para\\_el\\_contador\\_publico\\_certificarse\\_en\\_niif\)/noti-0404201301](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-0404201301-(es_obligatorio_para_el_contador_publico_certificarse_en_niif)/noti-0404201301)

## 5. CONCLUSIONES

Con la globalización, la internacionalización de los mercados se está generando muchos cambios alrededor de los profesionales, obligándolos a estar a la vanguardia para no quedarse obsoletos. Uno de los principales cambios es que el profesional contable está pasando de ser solamente el ejecutivo detrás de un escritorio para interactuar directamente con el cliente y satisfacer sus necesidades de una manera directa y eficiente.

Dada la situación actual frente a los cambios de la normatividad colombiana y la adopción de nuevas normas internacionales; además de la tendencia globalizadora del conocimiento y las necesidades propias de un país, se tiene la disciplina contable como una respuesta integral al manejo de estas situaciones, no obstante, la sociedad ya no demanda el mismo profesional de antes, aquel que estaba lleno de conocimientos pero limitado a una serie de funciones profesionales repetitivas e inflexibles. Los procesos formativos deben estar de la mano con los retos y las demandas de la sociedad contemporánea, por lo tanto la sociedad demanda un profesional policompetente que esté dispuesto a trabajar sobre las premisas de un mundo cambiante y en continuo movimiento, de lo contrario se convertirá en un profesional obsoleto.

En el caso de los profesionales de contaduría pública, encuentran un reto de dimensión aún desconocida, las normas internacionales Información Financiera que derogan todas las declaraciones de Principios de Contabilidad vigentes para las empresas. Este cambio, requiere de un proceso dedicado al estudio y análisis, para obtener nuevos conocimientos sobre las nuevas bases del ejercicio profesional del Contador Público.

La educación universitaria neogranadina es un proceso que proporciona conocimiento a los estudiantes desarrollando con máxima eficiencia las capacidades de estos facilitándoles experiencias que permitan la integración con la sociedad en forma de profesionales que participen en la solución de problemáticas. De la misma forma, tiene como misión procurar una formación integral garantizándole a su egresado competencias profesionales y sensibilidad social y encaminado en la demandas del siglo XXI.

A razón de lo anterior, Se puede concluir, que es importante para toda organización, la definición de estrategias de atención al cliente, lo que se convierte en un reto para el contador público , ya que este está acostumbrado a llevar una relación indirecta con el cliente, solo a través de los balances financieros comunica la información correspondiente; por lo tanto, debe implementar estrategias que procuren un servicio al cliente que genere alta satisfacción y excelente resultados para la organización.

Existen diferente funciones a realizar por parte de los contadores públicos los cuales deben proveer al cliente de la información necesaria sobre los procesos a realizar a nivel contable y financiero; no obstante, éste debe combinar las diferentes actividades con un excelente servicio al cliente que contribuya a la fidelización de éste para con la organización.

## WEBGRAFÍA

Ayure Santana Johanna & Caro Espinosa Jennifer. El rol del contador. (En línea).

Disponible en: <http://mundocontable1.blogspot.com/2006/10/rol-del-contador-en-la-atencin-al.html>

El contador público y sus clientes. (En línea). Disponible en:

<http://actualicese.com/opinion/relacion-del-contador-publico-con-sus-clientes-segun-la-nicc-1-auditool/>

Gerencie. (En línea). Disponible en: <http://www.gerencie.com/expansion-vertical-del-contador-publico.html>

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), NIIF para las PYMES, Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y Medianas Entidades (PYMES), 2009

Ley 100 de 1993. (En línea). Disponible en:

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html)