

**Inteligencia Artificial en Contabilidad como Oportunidad de Mejora en Empresas de
Servicio al Cliente Mediante Plataformas Virtuales en Cali**

Miller Alejandro Arango Benjumea

Nayely Duarte Lenis

Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” Intenalco

Programa de Tecnología en Gestión Contable y Tributaria

Santiago de Cali

2025

**Inteligencia Artificial en Contabilidad como Oportunidad de Mejora en Empresas de
Servicio al Cliente Mediante Plataformas Virtuales en Cali**

Miller Alejandro Arango Benjumea

Nayely Duarte Lenis

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Tecnología en Gestión Contable y
Tributaria

Asesor Disciplinar

M. Sc. Asebes Obidio Noguera Campo

Asesor Metodológico

M. Sc. Balmiro Giraldo Ospina

Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” Intenalco

Programa de Tecnología en Gestión Contable y Tributaria

Santiago de Cali

2025

Resumen

El siguiente estudio se basa en la evaluación de la inteligencia artificial en la contabilidad como una oportunidad de mejora importante para las empresas de servicio al cliente que operan mediante plataformas virtuales en Cali. Con un enfoque en la optimización de procesos contables y fiscales, esta investigación busca evidenciar cómo la inteligencia artificial puede transformar la gestión financiera de las organizaciones que la empleen. Primero, se identificarán las principales aplicaciones de la inteligencia artificial en la contabilidad dentro del contexto específico de las empresas en Cali que operan virtualmente. Esto permite comprender qué herramientas y soluciones de la inteligencia artificial están siendo incluidas o podrían serlo para mejorar la eficiencia. Posteriormente, se procederá a medir el impacto de la automatización contable en la eficiencia operativa y, especialmente, en la experiencia del cliente. Se estudiará cómo la implementación de la inteligencia artificial no solo agiliza las tareas internas, sino que también repercute directamente en la calidad y rapidez del servicio ofrecido a los clientes. Al final, el estudio se enfatizará en analizar los impactos más relevantes de la inteligencia artificial en estas empresas de servicios virtuales en Cali, cubriendo tanto los beneficios palpables como los desafíos inherentes a su implementación, como la necesidad de capacitación, la seguridad de los datos y la adaptación a nuevas metodologías de trabajo. Por último, esta investigación proporcionará una visión universal sobre cómo la Inteligencia Artificial puede ser de gran ayuda y servir como un impulsor para la mejora continua de la contabilidad para las empresas que brindan servicios a través de plataformas virtuales en Cali. Posteriormente, al identificar los beneficios, desafíos y la contribución a la optimización de procesos, se busca obtener una base sólida para tomar decisiones estratégicas, permitiendo a estas empresas aprovechar al máximo el potencial que tiene la IA para un futuro más eficiente y competitivo en el mercado.

Abstract

The following study is based on the evaluation of artificial intelligence in accounting as an important artificial intelligence in accounting as a significant improvement opportunity for customer service for customer service companies operating through virtual platforms in Cali. Virtual platforms in Cali. With a focus on the optimization of accounting and fiscal processes, this research seeks to demonstrate how artificial intelligence can transform the financial can transform the financial management of the organizations that use it. First, the main applications of artificial intelligence in accounting will be identified in the context of the First, the main applications of artificial intelligence in accounting will be identified within the specific context of companies in Cali that operate virtually. This allows understanding which artificial intelligence tools and solutions are being included or could be included to improve efficiency. Subsequently, we will proceed to measure the impact of accounting automation on operational efficiency and, especially, on customer experience. It will be studied how the implementation of artificial intelligence not only streamlines internal tasks but also has a direct impact on the quality and speed of the service offered to customers. In the end, the study will focus on analyzing the most relevant impacts of artificial intelligence in these virtual service companies in Cali, covering both the palpable benefits and the challenges inherent to its implementation, such as the need for training, data security and adaptation to new work methodologies. Finally, this research will provide a universal view on how Artificial Intelligence can be of great help and serve as a driver for the continuous improvement of accounting for companies providing services through virtual platforms in Cali. Subsequently, by identifying the benefits, challenges and contribution to process optimization, we seek to obtain a solid basis for making strategic decisions, allowing these companies to take full advantage of the potential that AI has for a more efficient and competitive future in the market.

Tabla de Contenido

| | Pág. |
|---|-------------|
| Introducción | 7 |
| 1. Planteamiento del Problema | 9 |
| 1.1 Descripción del Problema | 9 |
| 1.2 Formulación del Problema | 10 |
| 2. Justificación | 11 |
| 3. Objetivos de Investigación | 13 |
| 3.1 Objetivo General | 13 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 13 |
| 4. Marco Referencial | 14 |
| 4.1 Estado del Arte | 14 |
| 4.2 Marco Teórico | 14 |
| 4.3 Marco Legal | 17 |
| 5. Aspectos Metodológicos | 31 |
| 5.1 Tipo de Investigación | 31 |
| 5.1.1 Enfoque Investigativo | 32 |
| 5.1.2 Línea de Investigación | 32 |
| 5.1.3 Método de Investigación | 34 |
| 5.2 Población y Muestra | 34 |
| 5.2.1 Determinación del Universo Investigativo | 34 |
| 5.2.2 Determinación de la Población | 35 |
| 5.2.3 Determinación de la Muestra | 35 |

| | |
|---|-----------|
| | 6 |
| 5.3 Técnicas e Instrumentos | 35 |
| 5.3.1 Técnicas de Recolección de Información | 35 |
| 5.3.2 Formato de Encuesta Aplicada | 36 |
| 6. Resultados | 38 |
| 6.1 Principales Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad | 38 |
| 6.1.1 Automatización de Tareas | 38 |
| 6.1.2 Automatización de la Recopilación de Documentos de los Datos Fiscales | 39 |
| 6.1.3 Mejora en la Auditoria y Fiscalización | 39 |
| 6.1.4 Gestión Eficiente de Gastos y Recuperación de Impuestos | 40 |
| 6.1.5 Integración de Datos y Plataformas Virtuales | 40 |
| 6.2 Automatización Contable y Eficiencia Operativa en la Experiencia del Cliente | 41 |
| 6.2.1 La IA y el Mejoramiento de los Procesos Operativos y Contables | 41 |
| 6.2.2 Resultados de la Encuesta | 44 |
| 6.3 Impactos de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad de las Empresas | 48 |
| 6.3.1 La IA en el Entorno de las Empresas de Servicios Virtuales en Cali | 48 |
| 6.3.2 Impactos de la IA en la Operación y la Experiencia del Cliente | 49 |
| 6.3.3 Impactos de la IA en la Contabilidad Fiscal y Fuentes de Información | 51 |
| 6.3.4 El Futuro de la IA en las Empresas de Servicios Virtuales en Cali | 52 |
| 6.4 Análisis de Resultados | 53 |
| 6.5 Propuesta de Plan de Acción | 55 |
| 7. Conclusiones | 57 |
| 8. Recomendaciones | 59 |
| 9. Referencias Bibliográficas | 61 |

Introducción

En la actualidad, la inteligencia artificial está generando múltiples cambios en los sectores económicos, y la contabilidad fiscal no se escapa. A medida que las empresas optan por los modelos de negocio digital, la implementación de las herramientas que nos otorga la inteligencia artificial, esta se ha convertido en una estrategia clave para optimizar procesos, mejorar la precisión en el cumplimiento tributario y mejorar la experiencia del cliente.

La implementación de la IA en el ámbito contable puede generar cierta incertidumbre laboral debido a las distintas percepciones que tienen los profesionales sobre el impacto que podría crear esto en su labor. Por ende, podría dificultar su adaptación a un entorno donde se deban adquirir nuevas habilidades. (Fernández y Ríos, 2023).

Este trabajo tiene como objetivo principal analizar el rol de la inteligencia artificial en la contabilidad fiscal de las compañías que operan a través de plataformas digitales en Cali, indagando en sus ventajas, desafíos e impacto en la eficacia en las operaciones. Por ende, se examinarán las aplicaciones más destacadas de la Inteligencia Artificial en este campo, se evaluará el efecto de la automatización en la administración contable y se explorarán los impactos más significativos de esta tecnología en el ambiente de negocios de la ciudad, destacando su contribución a la actualización y optimización de los procesos contables y fiscales.

Durante los últimos tiempos, la contaduría pública ha sido revolucionada por el uso de herramientas digitales y la inteligencia artificial, lo que ha permitido a los profesionales optimizar sus procesos y adaptarse al constante avance tecnológico. Actualmente, el conocimiento contable básico ya no es suficiente; ya que el mercado empieza a exigir

habilidades especializadas en tecnologías emergentes y herramientas de análisis que agilicen la recopilación y el estudio de datos con mayor exactitud y eficiencia. (Fierro, 2024).

Este trabajo está estructurado de manera sistemática para poder garantizar un análisis detallado del impacto de la Inteligencia Artificial en la contabilidad fiscal de empresas de servicios virtuales en Cali. A lo largo de sus secciones, se abordará desde la conceptualización de la IA en el ámbito contable hasta la identificación de sus principales aplicaciones, justificación, planteamiento del problema, que incluye la descripción del problema, justificación y objetivos, marco referencial, con teorías y antecedentes relevantes, metodología, donde se especifica la línea de investigación, el enfoque, método de recolección y análisis de datos, definición de la población y muestra, y técnicas utilizadas, desarrollo, con los resultados del análisis y, seguido de un plan de acción; y, finalmente, conclusiones, recomendaciones, anexos y referencias.

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

El departamento de contabilidad requiere altos niveles de precisión, eficiencia y capacidad de análisis, lo que lo convierte en uno de los principales beneficiarios de las soluciones impulsadas por inteligencia artificial. En este artículo, examinaremos las diversas ventajas que la IA ofrece a la contabilidad. Además, estudiaremos cómo el procesamiento inteligente de documentos (IDP) puede revolucionar este campo, facilitando la automatización de procesos y la proyección del futuro financiero. (Ayerdi, 2025).

Ha producido una transformación considerable en distintos sectores, siendo cada vez más aplicada en contabilidad y finanzas empresariales. Su implementación mejora tanto la eficiencia como la precisión de los procesos financieros, lo que puede generar un impacto. Puede aplicarse en diversas áreas de la contabilidad y las finanzas, optimizando procesos clave y mejorando la calidad de la gestión financiera. tales como: detección de fraudes, Previsión financiera, Automatización de tareas repetitivas, Análisis de riesgos, Reducción de costos, Mejora en la toma de decisiones, Mayor precisión y eficiencia. (Narkevitz, 2024).

La IA está revolucionando el campo de la contabilidad, ofreciendo soluciones eficientes en áreas como la auditoría, la preparación de impuestos, la gestión de riesgos, la detección de fraudes y la elaboración de informes financieros. Por ejemplo:

Gestión de datos: El software de IA puede extraer información de documentos como facturas y recibos, e integrarla de forma precisa en los sistemas financieros. Esto reduce la necesidad de la entrada manual de datos por parte de los contadores, ahorrando tiempo y minimizando errores.

Análisis predictivo: Al procesar grandes volúmenes de datos y utilizar algoritmos avanzados, la IA puede identificar patrones y tendencias financieras para predecir resultados futuros. Esto permite a los contadores tomar decisiones más informadas, basadas en proyecciones precisas.

Detección de fraudes: La IA puede identificar anomalías y señalar transacciones sospechosas, reduciendo el riesgo de que actividades fraudulentas pasen desapercibidas.

Automatización de tareas: Las tareas rutinarias, como las conciliaciones bancarias y el procesamiento de facturas, pueden automatizarse con IA, liberando a los contadores para que se concentren en tareas más complejas y estratégicas. (Chía 2024).

1.2 Formulación del Problema

¿Por qué hacer la evaluación de la inteligencia artificial en la contabilidad en empresas las empresas que brindan servicio al cliente mediante plataformas virtuales en Cali?

2. Justificación

Con el cambio de la automatización y la inteligencia artificial en varios sectores de la economía, la contabilidad no es la única que se ve afectada por ella, y teniendo en cuenta que las empresas que operan a través de plataformas en línea en Cali se ven obligadas a introducir mejoras en la contabilidad y la fiscalidad con el fin de aumentar la eficiencia y asegurar la máxima precisión en las presentaciones de impuestos debido a los requisitos importantes de las normativas fiscales, se hace necesario estudiar el efecto de la inteligencia artificial.

Este estudio se centra en examinar las empresas que brindan servicios al cliente a través de plataformas digitales en Cali y cómo la inteligencia artificial influye en la gestión contable y fiscal. Evaluar su implementación facilitará una comprensión más detallada del efecto de la automatización en la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, además de permitir la identificación de los retos asociados a su adopción.

Este trabajo aportará a tener conocimientos sobre el uso que tiene la inteligencia artificial en la contabilidad fiscal, proporcionando información clara sobre sus beneficios y desafíos en empresas que producen a través de la digitalización. Esta investigación ofrecerá un análisis detallado del impacto que tiene la IA en la toma de decisiones financieras, la eficiencia administrativa y la experiencia del usuario en este contexto de las plataformas virtuales.

Proporcionará información plena para contadores, empresarios y desarrolladores de software contable que buscan optimizar la gestión tributaria mediante nuevas tecnologías. La IA está interfiriendo en cambios significativos para la contabilidad y su aplicación en la práctica dentro de algunas empresas que ya la implementan. Esta integración no solo representa una mejora, sino una innovación profunda que pondrá en escrito el futuro de la profesión, el mercado, y la formación contable. (Salgado, 2024).

La incorporación de la inteligencia artificial en el sector financiero y contable ha traído transformaciones significativas y beneficiosas. Al aumentar la precisión, permite una toma de decisiones más informada, optimiza la gestión de riesgos y contribuye a una notable reducción de costos. Esta tecnología brinda a las empresas una ventaja competitiva en entornos de alta competencia. Asimismo, los profesionales de finanzas y contabilidad pueden aprovechar sus capacidades para adaptarse a los cambios, impulsar la innovación y definir nuevas metas para el éxito. (Heidrich, 2023).

3. Objetivos de Investigación

3.1 Objetivo General

Evaluar la inteligencia artificial en la contabilidad como una oportunidad de mejora para las empresas de servicio al cliente mediante plataformas virtuales en Cali.

3.2 Objetivos Específicos

Identificar las principales aplicaciones de la inteligencia artificial en la contabilidad en las empresas que operan mediante plataformas virtuales en la ciudad de Cali.

Medir el impacto de la automatización contable en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en empresas que brindan servicios virtuales en Cali.

Analizar los impactos más relevantes de la inteligencia artificial en la contabilidad en las empresas de servicios en plataformas virtuales en Cali.

4. Marco Referencial

4.1 Estado del Arte

De acuerdo con Francisco Gonzáles (2024) el ámbito tributario ha tenido un cambio representativo debido al impacto de la IA, ofreciendo oportunidades de mejora en la eficiencia y precisión, Como se menciona la IA puede ser empleada por las administraciones tributarias para incrementar la recaudación y así mismo, mejorar la eficiencia de las operaciones internar. Sin embargo, esta implementación requiere una gestión cuidadosa de los riesgos para una mejor adaptación adecuada por parte de los administradores y profesionales en este sector económico.

Además, Según Ailbirt J (2023) un considerable porcentaje, equivalente al 53%, de las actividades contables podría ser susceptible de ser automatizado. Sin embargo, también señaló que, ante esta perspectiva de automatización, es crucial que los profesionales de la contabilidad dirijan su atención hacia el otro 47% restante de las actividades. Este enfoque estaría destinado a brindar un servicio más orientado al cliente y a sus necesidades particulares.

Conforme a Mendoza (2024) en la teoría “La IA revolución silenciosa” lo que resulta realmente revolucionario en el sector económico de la contabilidad y la tributación, no es solamente la automatización de procesos, sino la capacidad de la IA para aprender ella misma. Hoy la IA ha evolucionado este ámbito, de acuerdo con el aprendizaje automático las IA´s no necesitan ser programadas específicamente para cada labor, ellas, automáticamente aprenden y se adaptan mejorando el tiempo.

4.2 Marco Teórico

La inteligencia artificial ha revolucionado el ámbito contable, ya que la implementación de estas herramientas, ya que se debe estar actualizado en el uso de esta ya que cada día puede ir

cambiando sus esquemas de seguridad, velando por la seguridad de la información y la necesidad de salvaguardar la información. Una de las principales ventajas que tiene la IA en la contabilidad es la de mecanizar las tareas repetitivas tradicionales, como la entrada de datos, conciliación de cuentas y crear informes. Estos pueden ser realizados con mayor precisión y velocidad por sistemas apoyados con IA. Esto reduce los errores humanos, además que permite a los contadores centrarse en tareas estratégicas. Al implementar la IA las tareas repetitivas y mejorar la precisión, se encuentra una reducción de necesidad de personal dedicado a estas actividades, por ende, hay una disminución de los costos operativos (García, 2024; Mheras, 2024)

Según García, Orozco y Salazar (2021) en su teoría “El uso de la inteligencia artificial por parte del contador público”, los expertos en contabilidad deben incorporar un aprendizaje tecnológico y algorítmico, dado que una computadora puede realizar el reemplazo de estos. El uso más intensivo de la Inteligencia Artificial permitirá a los contadores enfocarse en ofrecer un servicio de calidad, con un mejor respaldo para la toma de decisiones, en vez de la recolección y análisis de datos manuales; afectando de esta manera el entorno de trabajo y alterando el perfil del contador, en el cual se elimina la práctica laboral de un custodio de libros que no cuenta con el análisis requerido para su trabajo, ya que crecimiento y desarrollo, es crucial para la economía de entidades y en la totalidad de las empresas.

Como se observa en las anteriores teorías, ambos coinciden con que la IA ha entrado a revolucionar la contabilidad al mecanizar procesos y mejorar la precisión, lo que permite a los contadores enfocarse en otras actividades de más cuidado. No obstante, mientras que Mheras resalta la reducción de costos e implementación operativa, Fabián, Andrés y Julián, previenen sobre la necesidad donde los contadores deben optar por una adaptación para desarrollar habilidades tecnológicas para no ser reemplazados. Conjuntamente, ambos sugieren que la IA

incorporarían un gran avance en la contabilidad, aparte de transformar el perfil profesional del contador, exigiendo en su rol dentro de las organizaciones.

Según Huang (2023) se observa como desventaja (amenaza) la inteligencia artificial, ya que esta podría disminuir la tasa de empleabilidad para los profesionales contables, teniendo en cuenta que con las herramientas que brinda la inteligencia artificial se pueden revisar una cantidad de datos muchísimo mayor a la que podría analizar una persona. Esto generaría reducción en horas de trabajo, más efectividad en el procesamiento de datos, menos manipulación de valores, entre otros.

Según, Frías G (2023) citando a Soto E (2023) durante la entrevista, se destacó que la utilización de IA por parte de los contadores puede conducir a la automatización de hasta un 85% de las tareas, independientemente del tamaño de la compañía. En esta entrevista también se destaca que la IA no va a reemplazar al contador público, al contrario va a transformar adquiriendo nuevas habilidades y es justamente por lo mismo para ser más eficiente, un contador tradicionalmente puede llegar a gastar hasta un 60% o más en tarea repetitivas, pero con la ayuda de la IA este tiempo se podría disminuir a un 30% de solamente el contador digitando datos el resto del tiempo el contador lo tendría para analizar estos datos ingresados.

Al entender las posturas de ambas partes podemos ver que James Huang, enfatiza en la sustitución de profesionales por la inteligencia artificial, gracias a la capacidad de procesar grandes cantidades de datos. Pero, Frías G (2023) citando a Soto E (2023) enfatiza que, aunque la inteligencia artificial pueda procesar gran cantidad de datos, esta tiene la facultad de detectar un error de cifras y corregirlo de manera inmediata, permitiéndole ejercer algún juicio u opinión.

4.3 Marco Legal

“Por el cual se expide el Código de Comercio.” (Congreso de Colombia 1971, Art. 53).

Artículo 53. Asiento de las operaciones mercantiles - comprobante de contabilidad - concepto. En los libros se asentarán en orden cronológico las operaciones mercantiles y todas aquellas que puedan influir en el patrimonio del comerciante, haciendo referencia a los comprobantes de contabilidad que las respalden.

El comprobante de contabilidad es el documento que debe elaborarse previamente al registro de cualquier operación y en el cual se indicará el número, fecha, origen, descripción y cuantía de la operación, así como las cuentas afectadas con el asiento. A cada comprobante se anexarán los documentos que lo justifiquen.

- **Ley 43 de 1990.** “Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones”. (Congreso de Colombia. 1990, Art. 1).

ARTÍCULO 1º. Del Contador Público. Se entiende por Contador Público la persona natural que, mediante la inscripción que acredite su competencia profesional en los términos de la presente Ley, está facultada para dar fe pública de hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre estados financieros, y realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable en general. La relación de dependencia laboral inhabilita al Contador para dar fe pública sobre actos que interesen a su empleador. Esta inhabilidad no se aplica a los revisores fiscales, ni a los Contadores Públicos que presten sus servicios a sociedades que no estén obligadas, por la ley o por estatutos, a tener revisor fiscal.

- **Decreto 2649 de 1993.** “Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.”

(Presidencia de la República de Colombia. 1993, art. 3).

ARTICULO 3. OBJETIVOS BASICOS. La información contable debe servir fundamentalmente para:

1. Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

2. Predecir flujos de efectivo.

3. Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.

4. Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.

5. Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

6. Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.

7. Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

8. Ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y

9. Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente represente para la comunidad.

- **Decreto 2650 de 1993.** Establécese el Plan Único de Cuentas (PUC). “Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para los comerciantes”. (Presidencia de la República de Colombia. 1993, art. 1).

ARTICULO 10. Objetivo. El Plan Único de Cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad.

- **Ley 222 de 1995.** “Por la cual se modifica el Libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.” (Congreso de Colombia. 1995, Art. 23).

ARTÍCULO 23. Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1925 de 2009. DEBERES DE LOS ADMINISTRADORES.

Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
4. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
6. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.

7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de socios o asamblea general de accionistas. En estos casos, el administrador suministrará al órgano social correspondiente toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere socio. En todo caso, la autorización de la junta de socios o asamblea general de accionistas sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la sociedad.

- **Ley 1314 de 2009.** “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.” (Congreso de Colombia. 2009, Art. 1).

ARTÍCULO 1º. Objetivos de esta ley. Por mandato de esta ley, el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas, para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras. Con tal finalidad, en atención al interés

público, expedirá normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de información, en los términos establecidos en la presente ley.

Con observancia de los principios de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional, con el propósito de apoyar la internacionalización de las relaciones económicas, la acción del Estado se dirigirá hacia la convergencia de tales normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales de aceptación mundial, con las mejores prácticas y con la rápida evolución de los negocios. Mediante normas de intervención se podrá permitir u ordenar que tanto el sistema documental contable, que incluye los soportes, los comprobantes y los libros, como los informes de gestión y la información contable, en especial los estados financieros con sus notas sean preparados, conservados y difundidos electrónicamente. A tal efecto dichas normas podrán determinar las reglas aplicables al registro electrónico de los libros de comercio y al depósito electrónico de la información, que serían aplicables por todos los registros públicos, como el registro mercantil. Dichas normas garantizarán la autenticidad e integridad documental y podrán regular el registro de libros una vez diligenciados.

PARÁGRAFO. Las facultades de intervención establecidas en esta ley no se extienden a las cuentas nacionales, como tampoco a la contabilidad presupuestaria, a la contabilidad financiera gubernamental, de competencia del Contador General de la Nación, o la contabilidad de costos.

- **Decreto 2420 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” (Presidencia de la República de Colombia. 2015, art. 1).

ARTÍCULO 1.1.1.1. Ámbito de aplicación. El presente título será aplicable a los preparadores, de información financiera que conforman el Grupo 1, así:

1. Emisores de valores: Entidades y negocios fiduciarios que tengan valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) en los términos del artículo 1.1.1.1.1. del Decreto 2555 de 2010.

(Ver Art. 1.1.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010)

2. Entidades y negocios de interés público.

3. Entidades que no estén en los numerales anteriores, que cuenten con una planta de personal mayor a 200 trabajadores o con activos totales superiores a 30.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y que, adicionalmente, cumplan con cualquiera de los siguientes parámetros:

3.1. Ser subordinada o sucursal de una compañía extranjera que aplique NIIF plenas.

3.2. Ser subordinada o matriz de una compañía nacional que deba aplicar NIIF plenas.

3.3. Ser matriz, asociada o negocio conjunto de una o más entidades extranjeras que apliquen NIIF plenas.

3.4. Realizar importaciones o exportaciones que representen más del 50% de las compras o de las ventas respectivamente.

En el caso de entidades cuya actividad comprenda la prestación de servicios, el porcentaje de las importaciones se medirá por los costos y gastos al exterior y el de exportaciones por los ingresos. Cuando importen materiales para el desarrollo de su objeto social, el porcentaje de compras se establecerá sumando los costos y gastos causados en el

exterior más el valor de las materias primas importadas. Las adquisiciones y ventas de activos fijos no se incluirán en este cálculo.

El cálculo del número de trabajadores y de los activos totales a que alude el presente numeral se hará con base en el promedio de doce (12) meses correspondiente al año anterior al período de preparación obligatoria definido en el cronograma establecido en el artículo 1.1.1.3., del presente decreto, o al año inmediatamente anterior al período en el cual se determine la obligación de aplicar el Marco Técnico Normativo de que trata este título, en períodos posteriores al período de preparación obligatoria aludido.

El cumplimiento de las condiciones definidas en los numerales 1, 2, y 3.1., 3.2., y 3.3. se evaluará con base en la información existente al cierre del año anterior al período de preparación obligatoria definido en el cronograma establecido en el artículo 1.1.1.3. del presente decreto, o al año inmediatamente anterior al período en el cual se determine la obligación de aplicar el Marco Técnico Normativo de que trata este título, en períodos posteriores al período de preparación obligatoria aludido.

Para efectos del cálculo del número de trabajadores de que trata el inciso primero del numeral 3, se considerarán como tales aquellas personas que presten de manera personal y directa servicios a la entidad a cambio de una remuneración, independientemente de la naturaleza jurídica del contrato. Se excluyen de esta consideración las personas que presten servicios de consultoría y asesoría externa.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos de este título son entidades y negocios de interés público los que, previa autorización de la autoridad estatal competente, captan, manejan o administran recursos del público, y se clasifican en:

1. Establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, organismos cooperativos de grado superior y entidades aseguradoras.

2. Sociedades de capitalización, sociedades comisionistas de bolsa, sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías privadas, sociedades fiduciarias, bolsas de valores, bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros “commodities” y sus miembros, sociedades titularizadoras, cámaras de compensación de bienes, y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities, sociedades administradoras de depósitos centralizados de valores, cámaras de riesgo central de contraparte, sociedades administradoras de inversión, sociedades de intermediación cambiaria y servicios financieros especiales (SICA y SFE), los fondos de pensiones voluntarios y obligatorios, los fondos de cesantías, los fondos de inversión colectiva y las universalidades de que trata la Ley 546 de 1999 y el Decreto 2555 de 2010 y otros que cumplan con esta definición.

PARÁGRAFO 2. Los portafolios de terceros administrados por las sociedades comisionistas de bolsa de valores, los negocios fiduciarios y cualquier otro vehículo de propósito especial, administrados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán establecer contractualmente si aplican o no los marcos técnicos normativos vigentes para el grupo 1.

(Decreto 2784 de 2012, artículo 1; modificado por el Decreto 3024 de 2013, artículo 1).

- Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989). “Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales.”
(Presidencia de la República de Colombia. 1989, Art. 26).

ARTÍCULO 26. LOS INGRESOS SON BASE DE LA RENTA LÍQUIDA. La renta líquida gravable se determina así: de la suma de todos los ingresos ordinarios y extraordinarios realizados en el año o período gravable, que sean susceptibles de producir un incremento neto del patrimonio en el momento de su percepción, y que no hayan sido expresamente exceptuados, se restan las devoluciones, rebajas y descuentos, con lo cual se obtienen los ingresos netos. De los ingresos netos se restan, cuando sea el caso, los costos realizados imputables a tales ingresos, con lo cual se obtiene la renta bruta. De la renta bruta se restan las deducciones realizadas, con lo cual se obtiene la renta líquida. Salvo las excepciones legales, la renta líquida es renta gravable y a ella se aplican las tarifas señaladas en la ley.

- **Ley 1819 de 2016.** “Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.” (Congreso de Colombia. 2016, Art. 308).

Artículo 308. Reglamentación de los libros de contabilidad en medios electrónicos. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) podrá establecer los casos en los cuales los obligados a llevar contabilidad deberán utilizar sistemas de registro electrónico y garantizar la autenticidad, integridad, conservación y disponibilidad de la información contable en medios electrónicos.

- **Ley 2010 de 2019.** “Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.” (Congreso de Colombia. 2019, Art. 74).

ARTÍCULO 74. Impuesto unificado bajo el Régimen Simple de Tributación - Simple para la formalización y la generación de empleo.

- **Ley 1581 de 2012.** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” (Congreso de Colombia. 2012, Art 4)

Artículo 4. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.

- **Ley 091 de 2023.** "Mediante la cual se establece el deber de información para el uso responsable de la Inteligencia Artificial en Colombia y se dictan otras disposiciones". (Congreso de Colombia. 2023, Cap. 1).

DECRETA

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer un uso responsable de las Inteligencias Artificiales en Colombia, dentro de los parámetros éticos y legales que garanticen seguridad, transparencia, igualdad y equidad.

Artículo 2. Definiciones.

a) Inteligencia Artificial: Se refiere a la tecnología capaz de replicar, mediante algoritmos, los procesos de pensamiento humanos.

b) Inteligencia Artificial Generativa: Se refiere a un tipo de tecnología de inteligencia artificial capaz de producir diversos tipos de contenido, incluidos, pero no limitados a textos, imágenes, audio y datos sintéticos.

Artículo 3. Deber de información. Las personas jurídicas o naturales que realicen cualquier tipo de actividad económica o académica mediante el uso o intermediación de una Inteligencia Artificial Generativa, tendrán el deber de informar que Inteligencia Artificial fue utilizada y especificar para que fue utilizada, esta información deberá estar siempre visible y disponible y ser accesible e identificable.

Artículo 4. Marco Ético. El Gobierno Nacional diseñará un marco ético transversal para guiar el desarrollo, implementación y evaluación de sistemas de inteligencia artificial generativas que operen y se implementen en el país.

Parágrafo. Este marco Ético deberá ser diseñado en un término no mayor a seis (6) meses a partir de la entrada en vigencia de la presente ley y deberá ser sometido a revisión y actualización cada tres (3) meses a partir de su promulgación.

Parágrafo 2. La revisión y actualización periódica de la que trata el presente artículo deberá ser realizada por una comisión conformada por el Ministro(a) de Ciencia, Tecnología e Innovación o su delegado, el Ministro(a) de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado, el Ministerio(a) de Comercio, Industria y Turismo o su delegado, y cualquier otra instancia gubernamental o académica competente.

Artículo 5. Estudio e Investigación. El Gobierno Nacional incentivará y fortalecerá la formulación de programas educativos y creación de grupos de investigación universitarios encaminados a la investigación y desarrollo de Inteligencia Artificial.

Artículo 6. Jornadas de capacitaciones. En un plazo no mayor a seis (6) a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Gobierno Nacional diseñará e implementará jornadas de capacitación en el uso de Inteligencias Artificiales, con el fin de preparar a la ciudadanía y desarrollar sus capacidades para adaptarse a las emergentes tecnologías.

Artículo 7. Plan de Acción. El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y cualquier otra instancia gubernamental o académica competente, diseñará un plan de acción para la regulación del uso responsable de la Inteligencia Artificial en Colombia en un plazo no mayor a un (1) año, contado a partir de su entrada en vigencia de la presente Ley. Este plan de acción será un documento orientador que establecerá las bases en materia de necesidad y prioridad de la regulación para estas emergentes tecnologías.

Parágrafo. Este plan de acción deberá tener en cuenta el diagnóstico y las recomendaciones formuladas por el Consejo Internacional de Inteligencia Artificial para Colombia, así como guiarse de estándares internacionales en la materia.

Artículo 8. Cooperación Internacional. El Gobierno Nacional deberá incentivar la cooperación internacional con sectores públicos y privados, cuya finalidad sea el estudio, investigación, desarrollo e innovación en materia de inteligencia artificial, en procura de mantener las capacidades técnicas de las instituciones administrativas nacionales en la materia.

Artículo 9. Vigencia y derogatorias. La presente Ley rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

5. Aspectos Metodológicos

5.1 Tipo de Investigación

Según Reyes y Carmona (2020), la investigación documental es una de las técnicas que se basa en recolectar fuentes de información a través de documentos, libros, revistas, encuestas, etc., para obtener los argumentos necesarios, logrando llegar a una conclusión. Por ende, este tipo de investigación es de tipo documental ya que se establece bajo la recopilación, selección, análisis e interpretación de documentos existentes, se pueden ver las diferentes fuentes de las que se obtendrá la información: Textos escritos (libros, artículos, informes, documentos legales, etc.); Material audiovisual (fotografías, videos, grabaciones de audio); Datos estadísticos; Documentos electrónicos (bases de datos, archivos digitales)

Su objetivo principal es obtener conocimiento sobre un tema específico a partir de diferentes fuentes. Ya con la información recopilada se observan los diferentes propósitos y usos, los cuales tener una visión general de un tema y comprender su contexto. Por ende, se puede usar para identificar investigaciones previas y establecer el marco teórico de un estudio. Gracias a la recopilación de información podemos hacer análisis y síntesis, que nos ayudan a un buen análisis crítico de diferentes perspectivas y la síntesis de información relevante, esto nos permite identificar patrones, tendencias y contradicciones en la información disponible.

Ventajas: Acceso a una gran cantidad de información; Bajo costo en comparación con otros tipos de investigación; Permite estudiar temas del pasado y del presente.

Desventajas: Dependencia de la calidad y disponibilidad de las fuentes; Posibilidad de sesgos en la información; Dificultad para establecer relaciones causales.

De acuerdo con lo anterior, se analizará cuáles son las estrategias que las empresas pueden implementar por medio de la Inteligencia artificial- IA, en los procesos que se requieren para mejorar la eficiencia en la contabilidad.

5.1.1 Enfoque Investigativo

Según Romero, (2023), la metodología de investigación Holística, es aquella que contiene diversos enfoques, métodos y técnicas, para llegar a una respuesta integradora. Por lo tanto, este trabajo es abordado por ser una investigación Mixta u Holística, de carácter cuali-cuantitativo, ya que la inteligencia artificial implica analizar en gran cantidad volúmenes de datos financieros y como los profesionales interactúan con estas tecnologías.

Un ejemplo puede ser que se analicen datos cuantitativos sobre cuál es la eficiencia de los algoritmos que posee la IA para la detección de fraudes, y, al mismo tiempo, realizar entrevistas cualitativas para abarcar como los contadores ven esta herramienta de trabajo diario.

Se pueden realizar encuestas cuantitativas para medir el impacto de la IA en la productividad de los contadores y, a la vez, realizar estudios de caso cualitativos para explorar cómo las empresas están implementando estas tecnologías en sus procesos contables.

Se puede realizar un estudio holístico para analizar cómo la IA está modificando la profesión contable en su conjunto, considerando sus intervenciones para la educación, la regulación y la práctica profesional.

5.1.2 Línea de Investigación

El Acuerdo 006-2016, emitido por el Consejo Académico de INTENALCO, establece que la Línea Macro de investigación refleja la esencia de la misión y visión de la institución. Esta línea está en completa coherencia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y se encuentra

presente de manera explícita e implícita en todos los programas académicos de INTENALCO, así como en sus actividades académicas, investigativas y de extensión. En ese marco, el artículo segundo de este acuerdo define que la Línea Macro de Investigación para los Programas Académicos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” se centra en el Mejoramiento de los Procesos Empresariales. Esta línea tiene como objetivo permitir a las empresas identificar los procesos clave dentro de su cadena de valor y luego implementar mejoras estructurales para optimizar su funcionamiento.

En este sentido, el presente proyecto se inscribe dentro de la gestión contable y financiera, abordando temáticas que contribuyen al desarrollo y actualización del conocimiento contable; ya que analiza cómo la inteligencia artificial impacta los procesos contables, fiscales y de costos, y facilita el proceso misional en las empresas servicio al cliente mediante las plataformas digitales. La investigación contribuye a comprender las implicaciones contables y tributarias de las transacciones con inteligencia artificial, evaluando las normativas vigentes y los desafíos que enfrentan las empresas del sector servicios; especialmente en lo que respecta a los procesos contables y su aplicación en el entorno empresarial.

Este proyecto se alinea con la línea de investigación "Mejoramiento de Apoyo Contable y Mercados", formulada para el Programa Tecnología en Gestión Contable y Tributaria (PTGCT) de INTENALCO, con sede en Cali, Colombia. Esta línea incluye sublíneas como Investigación Tributaria, Auditoría y Control, Costos y Normas Internacionales, que son fundamentales para el desarrollo del proyecto. De este modo, se fortalece la línea investigativa al generar conocimiento sobre la incidencia de la inteligencia artificial y el manejo contable de nuevas tecnologías, facilitando la toma de decisiones y promoviendo prácticas actualizadas que respondan a las necesidades del mercado y a los avances tecnológicos.

De acuerdo con esto, busca analizar el impacto que tiene la inteligencia artificial en la contabilidad y costos, como oportunidad de mejora para las empresas que brindan servicios por medio de plataformas virtuales.

5.1.3 Método de Investigación

Según Narváez, (2025) el método inductivo es una herramienta muy práctica para la investigación y aprendizaje, que se obtiene a partir de observaciones y experimentaciones para llegar a tomar conclusiones generales a partir de casos específicos. El método inductivo es más adecuado para investigar la Inteligencia Artificial en la contabilidad debido a la naturaleza emergente del campo y la necesidad de descubrir nuevos patrones y generar teorías.

La IA en la contabilidad es un área relativamente nueva y en constante evolución. No existen teorías o modelos completamente establecidos que abarquen todas las aplicaciones y efectos de la IA en este campo, por lo tanto, es más apropiado comenzar con la observación de datos y casos específicos para identificar patrones y generar nuevas teorías. Al analizar datos y casos de estudio de empresas que han implementado la IA en sus procesos contables, se pueden generar otras nuevas teorías sobre las mejores prácticas y los posibles beneficios de la IA en la contabilidad, por ende, estas teorías pueden servir como base para futuras investigaciones y el desarrollo de modelos más sólidos.

5.2 Población y Muestra

5.2.1 Determinación del Universo Investigativo

El universo investigativo de este trabajo, son las empresas y organizaciones que se encuentran en la ciudad de Cali, Colombia, se inscribieron 115.915 empresas en la Cámara de Comercio que corresponden a aquellas pequeñas empresas que brindan servicio al cliente a

través de plataformas virtuales, que están considerando implementar, o muestran interés por las tecnologías de inteligencia artificial para la mejora de sus procesos contables con el fin de mejorar la eficiencia de estos.

5.2.2 Determinación de la Población

En la determinación de la población, en este estudio se escoge a las empresas pequeñas que prestan servicios a los clientes mediante plataformas virtuales y que ya han implementado IA en procesos contables, en la ciudad de Cali, en el año 2024, existe un aproximado de 30 empresas dedicadas a prestar servicio al cliente por medio de plataformas virtuales. Con esto se busca identificar si estas empresas ya han implementado la inteligencia artificial – IA, y estudiar estos casos para ver qué opinión se tiene frente a esto.

5.2.3 Determinación de la Muestra

Por muestra se escogen a 20 (80% representativo) empresas que prestan servicio al cliente por medio de plataformas virtuales, ubicadas en la ciudad de Cali. Este proceso implica tener diálogos con contadores, auditores, directores financieros, gerentes de contabilidad, profesionales de tecnología de la información y consultores financieros, ya que estas personas son las que generalmente tienen un vínculo más fuerte con la implementación de la IA en los procesos contables, pues, son estas personas las que se encargarían de medir si esta herramienta pudiese ser de gran ayuda o no para la parte de la contabilidad.

5.3 Técnicas e Instrumentos

5.3.1 Técnicas de Recolección de Información

Para este trabajo de investigación sobre la implementación de la IA en la contabilidad, utilizaremos la combinación de las entrevistas y encuestas debido a que:

Las entrevistas se realizarían a personas como lo son directores financieros, contadores, gerentes del departamento de contabilidad, que posean un conocimiento profundo y que tengas experiencia en la implementación de la IA en la contabilidad, con el fin de obtener información cualitativa detallada sobre su experiencia, que desafíos esperarían y cuáles pueden ser sus perspectivas.

Las encuestas se utilizarán para obtener datos cuantitativos para ver cómo podría ser la adaptación de la inteligencia artificial en la contabilidad, para que puedan proporcionar sobre la eficiencia, productividad y precisión. Se entrevistarán a auditores, contadores, estudiantes de contaduría, profesionales que trabajen en TI- Tecnologías de información. Al tener la combinación de estas dos herramientas de trabajo, podremos obtener una información comprensiva y completa para conocer sobre la implementación de la IA en la contabilidad.

5.3.2 Formato de Encuesta Aplicada

Instrucciones: Agradecemos su participación en esta breve encuesta. Por favor, responda con Sí o No a cada pregunta según su conocimiento y experiencia en su área de trabajo.

Datos del Entrevistado:

Área Administrativa: (Seleccionar una)

Gerencia General

Dirección Financiera

Contabilidad

Tecnología de la Información (TI)

Servicio al Cliente

Otro (Especificar: _____)

Preguntas (Sí/No):

¿Considera que la automatización de tareas podría mejorar la eficiencia en su área administrativa?

¿Cree que la automatización contable es relevante para el futuro de su empresa?

¿Ha escuchado hablar sobre los beneficios de la Inteligencia Artificial aplicada a la contabilidad?

¿Piensa que la automatización contable podría reducir los errores humanos en los procesos financieros?

¿Cree que la implementación de automatización contable requeriría una inversión significativa en su empresa?

¿Considera que la automatización contable podría liberar tiempo para que el personal se enfoque en tareas más estratégicas?

¿Piensa que la automatización contable podría mejorar la experiencia del cliente en aspectos relacionados con la facturación y pagos?

¿Cree que su área administrativa se vería afectada directamente por la implementación de la automatización contable?

¿Considera que el personal de su área estaría dispuesto a adaptarse a nuevas herramientas de automatización contable?

¿Cree que la seguridad de los datos financieros podría verse comprometida con la automatización contable?

6. Resultados

6.1 Principales Aplicaciones de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad

Dentro de la transformación de la era digital se han visto revoluciones múltiples en los diferentes sectores de la economía y la contabilidad fiscal no es la excepción. En la ciudad Cali, se ha experimentado un crecimiento significativo en las empresas que operan en a través de plataformas virtuales, ya que la adopción de tecnología innovadora como lo es la inteligencia artificial (IA), se ha convertido en una herramienta clave para optimizar procesos contables y fiscales. Según, Rengifo Tello (2024), la IA ofrece soluciones que van desde la automatización de tareas rutinarias hasta un análisis riguroso, permitiendo a las compañías mejorar la eficiencia y cumplimiento normativo.

La complejidad se aumenta debido a la naturaleza transfronteriza de muchas operaciones virtuales, la necesidad de cumplir con normativas fiscales tanto a nivel local como nacional (y potencialmente internacional), y la rápida evolución de las leyes y regulaciones relacionadas con el comercio electrónico y los servicios digitales. En este contexto, la IA aparece como una herramienta activa para automatizar tareas, analizar grandes conjuntos de datos, identificar patrones y facilitar el cumplimiento fiscal de manera más eficiente y precisa. Con este gran cambio se pueden evidenciar algunas aplicaciones de la IA en las siguientes áreas:

6.1.1 Automatización de Tareas

La inteligencia artificial ha permitido automatizar tareas repetitivas y las que son propensas a errores humanos, como la clasificación de transacciones, conciliaciones bancarias y generación de informes contables. Conforme a Ayerdi (2025), herramientas como DocuWare integran tecnologías de machine learning que aprenden a categorizar ingresos y gastos con alta

precisión, facilitando el análisis financiero en tiempo real y afinándose a las necesidades específicas de cada organización.

En el contexto de la ciudad Cali, donde se encuentran empresas que operan constantemente en entornos digitales, esta capacidad es esencial para mantener la competitividad y la conformidad con las regulaciones locales.

6.1.2 Automatización de la Recopilación de Documentos de los Datos Fiscales

La Inteligencia Artificial-IA, a través de técnicas de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) y NLP (Procesamiento del Lenguaje Natural), puede mecanizar la extracción de información relevante de facturas electrónicas, comprobantes de pago, extractos bancarios y otros documentos fiscales digitales. Esto significa que puede reducir significativamente la entrada manual de datos, minimiza errores y liberar tiempo de los contadores para tareas de mayor valor añadido.

6.1.3 Mejora en la Auditoría y Fiscalización

La utilización de la IA en la auditoría permite una disminución significativa en los tiempos de revisión, ya que cuenta con información real facilitando el análisis de grandes volúmenes de datos, detectando errores y patrones que podrían señalar riesgos fiscales u oportunidades de optimización.

Un ejemplo de esto se puede ver en Cali, ya que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha empleado sistemas de IA para renovar la revisión en la fiscalización y detectar posibles casos de evasión fiscal. Es decir que, ha demostrado su capacidad para reducir errores hasta en un 80%. Estas herramientas permiten analizar relaciones entre contribuyentes y

transacciones, llevando a cabo la identificación de redes de incumplimiento tributario que podrían pasar desapercibidas mediante métodos tradicionales.

6.1.4 Gestión Eficiente de Gastos y Recuperación de Impuestos

Como se ha dicho a lo largo de este trabajo la Inteligencia Artificial -IA ha modificado la manera en que las compañías han empezado a gestionar sus gastos y recuperación de algunos impuestos, como por ejemplo lo ha sido el IVA.

Se conoce de una plataforma llamada “Tickelia” que automatiza todo este proceso en cuanto a la gestión de gastos, empezando por el registro de transacciones hasta la recuperación de varios impuestos, utilizando tecnologías como OCR y flujos de trabajo automatizados. Esto no solo mejora la efectiva operativa, sino que también asegura el cumplimiento con las normativas fiscales locales. Para las empresas que se encuentran en Cali y que operan virtualmente, soluciones como estas que se vieron en los párrafos anteriores, ofrecen ventajas significativas que permiten un control más preciso en cuanto gastos de operación y recuperación más eficiente de impuestos, lo que se convierte en una mejor salud financiera y una mayor competitividad en el mercado.

6.1.5 Integración de Datos y Plataformas Virtuales

La IA puede facilitar la integración automática de datos fiscales directamente desde las empresas que operan mediante plataformas virtuales y utilizan: sitios web de comercio electrónico, sistemas de gestión de clientes - CRM, plataformas de pago en línea en los sistemas contables y fiscales, asegurando la captura oportuna y precisa de todas las transacciones relevantes para el cumplimiento tributario.

En la ciudad de Cali, se ha evidenciado un alto crecimiento en la adopción de plataformas virtuales, buscando la necesidad de digitalización y eficiencia operativa. Muchas compañías de diversos sectores, como lo son servicio al cliente, comercio electrónico y consultoría, han buscado la manera de implementar soluciones de IA en sus procesos contables para adaptarse a las exigencias del mercado y las regulaciones fiscales locales.

Por lo tanto, poner en práctica estas tecnologías han permitido, a estas empresas caleñas reducir costos operativos, la precisión en la información financiera y cumplir de manera más eficiente con las obligaciones tributarias.

6.2 Automatización Contable y Eficiencia Operativa en la Experiencia del Cliente

6.2.1 La IA y el Mejoramiento de los Procesos Operativos y Contables

Con el crecimiento del mercado de los servicios virtuales en ciudades como Cali, cada vez es más evidente que las empresas tienen que adoptar formas de trabajo más eficientes y enfocadas en lo que necesita el cliente. En ese escenario, la automatización contable —que básicamente consiste en usar tecnología para mejorar los procesos financieros— se está volviendo una herramienta clave que puede cambiar por completo la forma en que operan las organizaciones. Por eso, analizar a fondo cómo esta automatización impacta tanto en la eficiencia interna como en la experiencia del cliente ya no es opcional, sino una necesidad estratégica para las empresas que quieren mantenerse competitivas y sostenibles en este entorno digital que avanza tan rápido.

Cuando se habla de eficiencia operativa en servicios virtuales, se refiere a cómo se pueden usar mejor los recursos y hacer que los procesos sean más rápidos para ofrecer un mejor servicio. En este sentido, la automatización contable juega un papel clave porque reduce al

mínimo la necesidad de hacer tareas repetitivas de forma manual, como la facturación, el manejo de pagos o la elaboración de informes financieros. Gracias a esta automatización, se pueden evitar muchos errores, se acelera el trabajo y el equipo contable puede enfocarse en tareas más estratégicas y de análisis.

En el caso de las empresas de servicios virtuales en Cali, usar estos sistemas automatizados ayuda bastante con la gestión de suscripciones, el control de ingresos desde diferentes plataformas digitales y la conciliación de transacciones al instante, que son procesos muy importantes para este tipo de negocios. Para saber si realmente está funcionando, se pueden usar algunos indicadores de desempeño (KPIs), como cuánto se ha reducido el tiempo de los procesos contables, si han bajado los costos operativos o si ha mejorado la productividad del equipo financiero.

La experiencia del cliente, que hoy en día es uno de los factores más importantes para destacar en el sector de servicios virtuales, está muy relacionada con qué tan eficientes son los procesos internos de una empresa, incluyendo los contables. Tener una facturación correcta y a tiempo, ofrecer claridad en las transacciones y facilitar los pagos son aspectos clave para que el cliente se sienta satisfecho. Aquí es donde entra la automatización contable, ya que puede ayudar bastante a mejorar estos puntos, asegurando que las facturas salgan bien, permitiendo diferentes formas de pago y haciendo más rápida la atención a dudas o reclamos sobre temas de facturación.

Algunos estudios sobre atención al cliente en entornos digitales muestran que la eficiencia de los procesos "detrás de escena" es fundamental para brindar una buena experiencia. En el caso de las empresas de servicios virtuales en Cali, implementar portales donde los clientes puedan ver su historial de pagos y recibir notificaciones claras y a tiempo sobre suscripciones o

facturación puede marcar una gran diferencia en cómo perciben el servicio, ayudando a aumentar su fidelidad. Para medir ese impacto en la experiencia del cliente, se pueden usar herramientas como encuestas de satisfacción, revisar qué tanto se quedan los clientes con la empresa y analizar las interacciones relacionadas con la facturación.

Evaluar cómo la automatización contable está impactando realmente requiere usar una metodología bien estructurada que combine tanto datos numéricos como percepciones más cualitativas. Desde el lado cuantitativo, se pueden revisar indicadores como cuánto tiempo toma procesar una factura o cuánto cuesta cada transacción, además de ver métricas relacionadas con los clientes como la retención y los niveles de satisfacción, todo comparando los resultados antes y después de implementar la automatización. También se pueden aplicar herramientas estadísticas como el análisis de regresión para identificar si hay relaciones causales claras entre los cambios implementados y los resultados obtenidos.

Por otro lado, desde un enfoque cualitativo, sería útil hacer estudios de caso en empresas de servicios virtuales en Cali que ya estén usando automatización contable. En este tipo de estudios se pueden hacer entrevistas a gerentes, personas del área contable e incluso a algunos clientes, para entender mejor cómo ha sido la experiencia y qué mejoras se han notado en términos de eficiencia y atención al cliente.

La automatización contable tiene un gran potencial para transformar la forma en que las empresas de servicios virtuales en Cali manejan sus procesos internos, no solo mejorando la eficiencia operativa, sino también impactando de forma positiva en la experiencia del cliente, al reducir errores, agilizar tareas repetitivas y facilitar una gestión más clara de pagos y facturación, estas herramientas tecnológicas se convierten en aliadas estratégicas para las organizaciones que buscan adaptarse a las exigencias del entorno digital.

Sin embargo, para que realmente se puedan tomar decisiones acertadas sobre su implementación, es fundamental contar con una medición bien estructurada del impacto que genera. Esto implica combinar enfoques cuantitativos, como indicadores de rendimiento y satisfacción del cliente, con perspectivas cualitativas que recojan la experiencia y percepción de quienes interactúan con estos sistemas.

Solo con una evaluación completa y bien fundamentada, las empresas podrán identificar qué funciona, qué se puede mejorar y cómo sacarle el mayor provecho a estas tecnologías en un mercado que evoluciona constantemente y donde la competencia digital no da tregua.

6.2.2 Resultados de la Encuesta

Para completar la información anterior, se realizaron unas encuestas con la siguiente plantilla, en donde se les pregunto a diferentes personas pertenecientes a áreas de cada empresa con el objetivo de recopilar información general sobre la adopción y percepción de la automatización contable en diversas áreas administrativas de empresas que brindan atención al cliente por medio de plataformas virtuales en la ciudad de Cali:

Encuesta: Adopción y Percepción de la Automatización Contable (Sí/No)

Objetivo: Recopilar información general sobre la adopción y percepción de la automatización contable en diversas áreas administrativas de empresas en Cali.

Instrucciones: Agradecemos su participación en esta breve encuesta. Por favor, responda con **Sí** o **No** a cada pregunta según su conocimiento y experiencia en su área de trabajo.

Datos del Entrevistado:

Área Administrativa: (Seleccionar una)

Gerencia General

Dirección Financiera

Contabilidad

Tecnología de la Información (TI)

Servicio al Cliente

Otro (Especificar: _____)

Preguntas (Sí/No):

¿Considera que la automatización de tareas podría mejorar la eficiencia en su área administrativa?

¿Cree que la automatización contable es relevante para el futuro de su empresa?

¿Ha escuchado hablar sobre los beneficios de la Inteligencia Artificial aplicada a la contabilidad?

¿Piensa que la automatización contable podría reducir los errores humanos en los procesos financieros?

¿Cree que la implementación de automatización contable requeriría una inversión significativa en su empresa?

¿Considera que la automatización contable podría liberar tiempo para que el personal se enfoque en tareas más estratégicas?

¿Piensa que la automatización contable podría mejorar la experiencia del cliente en aspectos relacionados con la facturación y pagos?

¿Cree que su área administrativa se vería afectada directamente por la implementación de la automatización contable?

¿Considera que el personal de su área estaría dispuesto a adaptarse a nuevas herramientas de automatización contable?

¿Cree que la seguridad de los datos financieros podría verse comprometida con la automatización contable?



Con lo anterior, al obtener los resultados de las encuestas que se puede observar que en la gráfica 1, en su gran mayoría están de acuerdo con la automatización de la IA en el área contable, y solo una pequeña parte siente que sería un poco costoso la implementación de esta tecnología en sus procesos.

En la gráfica 2 se puede observar que en su totalidad están de acuerdo con la IA para agilizar sus procesos y así enfocarse en otras actividades más rigurosas, pero solo una pequeña parte aun no confía en la privacidad y seguridad de sus datos si están a disposición de la IA.



Del gráfico anterior presentado, muestra la distribución promediada entre las respuestas de “Sí” y “No” de la encuesta realizada a diversas áreas administrativas de empresas que brindan servicio al cliente a través de plataformas virtuales en Cali. El resultado con un amplio margen del 97% de respuestas afirmativas "Sí", dando a entender el conocimiento de la IA y su posible implementación es cada uno de sus procesos. Contrario a las respuestas negativas "No", con un bajo 4%, el cual permite entender que no todas las personas están de acuerdo o desconocen las ventajas de la IA en la implementación en los procesos. El alto porcentaje de respuestas positivas se da gracias a que la mayoría de las empresas quieren y ven con buenos ojos la automatización de procesos con la inteligencia artificial. Para el porcentaje negativo, el cual es bajo, se da porque una pequeña población de las empresas no tiene el conocimiento del impacto positivo de la inteligencia artificial en cada proceso, permitiendo que sea mucho más efectivo y enfocando mucho más al área contable en aspectos más críticos de la compañía.

6.3 Impactos de la Inteligencia Artificial en la Contabilidad de las Empresas

Este objetivo se centra en desglosar y analizar los impactos más significativos que la inteligencia artificial- IA está generando o tiene el potencial para generar en las empresas de servicios que operan sobresalientes a través de plataformas virtuales en la ciudad de Cali. Debido a la naturaleza esencial digital de sus operaciones, estas compañías se encuentran en una posición privilegiada para aprovechar las capacidades de la IA en diversas áreas, desde la optimización de la atención al cliente hasta la mejora de la eficiencia operativa.

Gracias a la implementación de la IA en los procesos contables en un 50% y 80% en tales como, la conciliación de cuentas puede agilizarse de manera drástica al eliminar la intervención manual. Esto permite la clasificación automática de documentos, la actualización continua de inventarios y la personalización de comunicaciones, mejorando la eficiencia en los procesos, liberando los equipos contables de tareas repetitivas, permitiendo un enfoque mucho más estratégico.

Con la implementación de la IA en los procesos, se pueden generar alertas tempranas sobre transacciones sospechosas, mitigando posibles riesgos, mejorando la gestión de auditorías.

De manera global, la implementación de la IA en el área de la contabilidad se establece alrededor del 30% de las empresas, aunque esta cifra puede variar por regiones y tamaños de las empresas. La mayoría de las empresas a gran escala constituyen son las que utilizan la inteligencia artificial, con un 42% de empresas con más de 1.000 empleados utilizando la IA

6.3.1 La IA en el Entorno de las Empresas de Servicios Virtuales en Cali

Cali, como un centro urbano y económico dinámico en Colombia, aloja un número creciente de empresas de servicios que han adoptado plataformas virtuales como su principal

actividad que es la interacción con los clientes. Estas empresas comprenden una amplia gama de sectores, incluyendo comercio electrónico, educación en línea, servicios de consultoría virtual, plataformas de entrega, servicios de marketing digital, soporte técnico remoto y muchos otros. Su éxito depende en gran medida de la eficiencia, la escalabilidad y la capacidad de ofrecer experiencias de cliente personalizadas y fluidas a través de sus interfaces digitales.

Considerando esto, la entrada de la Inteligencia Artificial (IA) representa una fuerza transformadora con el potencial de revolucionar la forma en que estas empresas operan y compiten. La IA, con sus múltiples ramas como el aprendizaje automático (machine learning), el procesamiento del lenguaje natural (NLP), la visión por computador y la automatización robótica de procesos (RPA), ofrece herramientas poderosas para analizar grandes volúmenes de datos, automatizar tareas repetitivas, comprender el lenguaje humano, reconocer patrones y tomar decisiones inteligentes con la mínima intervención humana.

Para las compañías de servicios virtuales en Cali, la adopción estratégica de la IA puede transformarse en mejoras significativas dentro de áreas clave como la atención al cliente (chatbots inteligentes, asistentes virtuales), la personalización de la oferta (recomendaciones basadas en datos, marketing predictivo), la optimización de procesos internos (automatización de tareas administrativas, gestión inteligente de inventario en casos de comercio electrónico), y, de manera fundamental para este trabajo, la transformación de la contabilidad fiscal hacia procesos más eficientes, precisos y automatizados.

6.3.2 Impactos de la IA en la Operación y la Experiencia del Cliente

La alteración de la IA en las empresas de servicios virtuales en Cali va más allá de la contabilidad fiscal, permeando la totalidad de sus operaciones y la experiencia que ofrecen a sus clientes:

Mejora de la Atención al Cliente: Chatbots y Asistentes Virtuales Inteligentes: La IA permite la implementación de chatbots y asistentes virtuales son capaces de comprender el lenguaje natural, responder preguntas frecuentes, resolver problemas básicos y guiar a los clientes a través de los procesos de la plataforma. Por ende, esto mejora la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, reduce los tiempos de respuesta y libera a las personas trabajadores de consultas más complejas.

Personalización de la Interacción: La IA analiza los datos del comportamiento del cliente para ofrecer interacciones más personalizadas, anticipando sus necesidades y ofreciendo soluciones proactivas.

Optimización de Procesos Operativos. La IA impulsa la Automatización Robótica de Procesos (RPA) que automatiza tareas repetitivas y basadas en reglas, como la entrada de datos, la gestión de pedidos, el procesamiento de pagos y la generación de informes básicos. Esto amplía la eficiencia operativa, reduce los errores humanos y libera recursos para tareas más estratégicas.

Gestión Inteligente de Datos: la Inteligencia Artificial facilita la recopilación, el procesamiento y la investigación de grandes volúmenes de datos generados por las interacciones en la plataforma virtual, proporcionando información importante para la toma de decisiones en áreas como la gestión de inventario (en caso de comercio electrónico), la optimización de precios y la planificación de la demanda.

Personalización de la Oferta y el Marketing: Sistemas de Recomendación Inteligentes: la IA tiene la capacidad de analizar el historial de compras, las preferencias y el comportamiento de navegación de los usuarios para ofrecer recomendaciones de productos o servicios más relevantes, aumentando las ventas y la satisfacción del cliente.

Marketing Predictivo: la IA también permite analizar datos para predecir el comportamiento futuro de los clientes, lo que facilita la creación de campañas de marketing más efectivas y dirigidas.

6.3.3 Impactos de la IA en la Contabilidad Fiscal y Fuentes de Información

En el contexto del ámbito de la contabilidad fiscal la inteligencia artificial también está generando impactos valiosos en las empresas que prestan servicios virtuales en la ciudad de Cali, como lo son:

Automatización del Cumplimiento Fiscal: como se mencionó en el objetivo anterior, la IA automatiza la recopilación, el procesamiento y la clasificación de datos fiscales, así como la generación de informes y declaraciones, reduciendo la carga administrativa y el riesgo de errores.

Mejora de la Precisión y la Detección de Fraudes: los algoritmos de IA pueden examinar grandes conjuntos de datos fiscales para identificar anomalías y patrones sospechosos que podrían indicar errores o actividades fraudulentas, fortaleciendo la integridad de la información financiera y el cumplimiento normativo.

Optimización de la Planificación Fiscal: la IA brinda herramientas para el análisis predictivo y la simulación de escenarios fiscales, permitiendo así a las empresas visualizar oportunidades para optimizar su carga tributaria de manera legal y estratégica.

Adaptación a la Normativa Digital: la IA puede ayudar a las empresas a mantenerse actualizadas sobre los cambios que se pueden presentar en las regulaciones fiscales relacionadas con las operaciones virtuales y el comercio electrónico, facilitando el cumplimiento en un entorno normativo dinámico.

6.3.4 El Futuro de la IA en las Empresas de Servicios Virtuales en Cali

El futuro de la Inteligencia Artificial en las empresas de servicios virtuales en Cali se presenta esperanzador, por su potencial continuo de transformación a medida que la tecnología evoluciona y se vuelve más accesible. Se espera que la IA se integre aún más profundamente en las operaciones diarias de estas empresas, impulsando la automatización inteligente, la personalización a escala y la toma de decisiones autónoma en áreas cada vez más complejas.

Realizando este análisis de la inmersión de la IA en la contabilidad se encuentran algunas tendencias futuras que se podrían considerar, como lo son:

IA Explicable: mayor énfasis en la transparencia y la comprensibilidad de los modelos de IA, lo que permitirá a los usuarios entender cómo se toman las decisiones y aumentar la confianza en la tecnología.

IA Generativa: el desarrollo de modelos de IA capaces de generar contenido creativo, como respuestas de chat más naturales, descripciones de productos personalizadas y estrategias de marketing innovadoras.

Hiperautomatización: la combinación de diversas tecnologías de automatización, incluyendo la IA, el aprendizaje automático y la RPA, para automatizar la mayor cantidad posible de procesos empresariales de extremo a extremo.

IA Ética y Responsable: un enfoque creciente en el desarrollo y la implementación de la IA de manera ética, abordando cuestiones de sesgo, equidad, privacidad y transparencia.

6.4 Análisis de Resultados

En la identificación de las principales aplicaciones de la inteligencia artificial en la contabilidad fiscal en las empresas que operan mediante plataformas virtuales en la ciudad de Cali, en este contexto se puede observar que la Inteligencia Artificial está sobresaliendo como una fuerza inalterable con impactos significativos en las empresas de servicios que operan mediante plataformas virtuales en Cali, existiendo como oportunidad de mejora en varios ámbitos de las empresas como la atención al cliente, optimizar las operaciones, personalizar la oferta y transformar la contabilidad fiscal son esenciales.

Para las empresas de servicios virtuales en Cali, la adopción estratégica y responsable de la IA no solo representa una oportunidad para mejorar su eficiencia y competitividad en el presente, sino también una necesidad para prosperar en un futuro digital cada vez más impulsado por la inteligencia artificial. La comprensión profunda de los impactos, los desafíos y las oportunidades asociados a la IA es fundamental para que estas empresas puedan aprovechar al máximo el potencial transformador de esta tecnología. La investigación continua en este campo, con un enfoque específico en el contexto de Cali, será crucial para guiar a las empresas en su camino hacia la adopción exitosa de la IA.

Destacando la implementación de la automatización en el ámbito contable, gracias a la IA se ha logrado una optimización significativa de la eficiencia operativa, logrando disminuir la carga de tareas manuales y recurrentes, tales como la facturación y la gestión de pagos, se observa una consecuente reducción en la probabilidad de errores. Este factor permite que el equipo contable pueda redirigir sus esfuerzos hacia otras labores más estratégicas, lo cual, a su vez, se manifiesta en una gestión más eficaz de las suscripciones, un control más preciso de los ingresos y una conciliación prácticamente inmediata.

Adicional, es importante señalar que la eficiencia interna generada por la automatización tiene un impacto directo y positivo en la experiencia del cliente. Al garantizar una facturación precisa, una transparencia en las transacciones y una respuesta ágil ante cualquier inquietud, se fortalece la percepción del servicio ofrecido. La adopción de portales para clientes que facilitan el acceso al historial de pagos y la recepción oportuna de notificaciones que contribuyen de manera sustancial a la mejora, la satisfacción y la fidelización de estos.

En cuanto a la evaluación del impacto de estas implementaciones, es muy necesario adoptar una metodología mixta. La combinación de indicadores cuantitativos, como el tiempo de procesamiento, los costos operativos, las tasas de retención de clientes y los índices de satisfacción, con estudios de caso cualitativos, que incluyen entrevistas a directivos, contadores y los propios clientes, resulta fundamental para obtener una comprensión integral de la experiencia y las mejoras percibidas.

Por lo anterior, se puede decir que la automatización contable se erige como una herramienta estratégica de gran valor para la optimización de la eficiencia operativa y la mejora de la experiencia del cliente. No obstante, su implementación exitosa requiere un análisis exhaustivo y las diferentes fases que considere tanto los datos objetivos como las percepciones subjetivas de los diversos actores involucrados.

Por otro lado, en el análisis de la inteligencia artificial se observa que ha generado una transformación en donde se ven involucrados varias facetas y aspectos que son alcanzables por las empresas de servicio que operan mediante plataformas virtuales en la ciudad de Cali. Dentro de los impactos más relevantes se pueden manifestar en la mejora primordial de la atención al cliente como, por ejemplo, mediante chatbots y la interacción, la optimización de procesos operativos a través de la automatización robótica y la gestión inteligente de datos, y la capacidad

de personalizar la oferta y el marketing mediante sistemas de recomendación predictiva. En la parte de la contabilidad fiscal, la inteligencia artificial garantiza la revolución del cumplimiento normativo mediante la automatización de tareas, precisión de detección de errores fraudulentos, la optimización de la planificación fiscal y la adaptación ágil a las cambiantes regulaciones digitales. Por ende, la comprensión de estos impactos es fundamental para que las empresas puedan tener un éxito rotundo con ayuda de la IA.

6.5 Propuesta de Plan de Acción

Para las empresas caleñas dedicadas a la prestación de servicio al cliente por medio de plataformas virtuales, es importante conocer que tal útil puede ser la implementación de la IA en la contabilidad fiscal para tu optimización. Por lo tanto tratar de comprender esta adopción, el impacto y las oportunidades que puede ofrecer la Inteligencia Artificial dentro de la contabilidad fiscal en estas compañías y que recomendaciones se pueden adoptar para la implementación de ello.

En el punto de partida principal, podemos observar que hay oportunidad que aún no está siendo aprovechada para mejorar los procesos contables y fiscales de estas empresas con la Inteligencia Artificial. Se busca entender la situación actual tanto de las empresas como de la IA y mediante esto sugerir como la Inteligencia Artificial puede ser utilizada para mejorar en la contabilidad. Este tipo de investigación será exploratoria para identificar lo que está sucediendo y de igual forma descriptiva para poder entrar en detalles de las características utilizando datos cualitativos y cuantitativos.

Se sugiere realizar investigaciones previas que se hayan escrito sobre la aplicación de la IA en la contabilidad dentro del contexto de estas empresas que se dedican a la operación mediante plataformas virtuales, revisando las leyes y regulaciones fiscales que tienen estas

empresas. Tener entrevistas con personas que especialmente tengan conocimiento especializado con la IA, con contabilidad fiscal o en el sector de comercio electrónico, empresas de servicio al cliente en Cali, para tener un enfoque del tema y enfoque de esta investigación. Mediante esto, se construye un pilar conceptual donde se expliquen estas diferentes teorías y conceptos. Identificar patrones, temas y significados recurrentes que se dieron en las respuestas de las entrevistas para obtener una comprensión profunda.

Mediante esto se crea un cuestionario donde este estructurado y se distribuya entre un grupo grande de empresas dedicadas a la prestación de servicio al cliente en Cali, para conocer datos reales numéricos sobre cuantas compañías están utilizando la IA y como perciben el impacto que podrían tener en ellas (positivo o negativo) así mismo, los obstáculos que se podrían hallar.

Se comparan los resultados obtenidos tanto de las entrevistas como de las encuestas para poder obtener una imagen completa y profunda del problema. Se dan sugerencias específicas y viables para estas empresas de cómo podrían implementar la IA en sus procesos contables fiscales.

Se redacta un informe final de manera clara y concisa, en el que se den las diferentes sugerencias y recomendaciones, planificando la manera adecuada de difundir los resultados. Estos se evaluarán para ver si se están logrando los objetivos establecidos o si se logró cumplir las recomendaciones propuestas anteriormente. Finalmente se revisa si se cumple con el cronograma establecido para cada una de estas actividades.

7. Conclusiones

Al Identificar las principales aplicaciones de la inteligencia artificial en la contabilidad en las empresas que operan mediante plataformas virtuales en la ciudad de Cali, la IA en el mundo actual plasma una oportunidad con un sentido bastante marcado para la mejora de la contabilidad en las empresas que trabajan mediante plataformas virtuales en Cali. Su participación en la automatización de procesos, auditoría y gestión de gastos no solo optimizan la eficiencia operativa, a parte que también fortalecen el cumplimiento normativo y la toma de decisiones estratégicas. Para aprovechar al máximo estos beneficios, es fundamental que las empresas inviertan en capacitación y tomen una cultura organizacional orientada a la innovación tecnológica. Los principales procesos que se verían beneficiados son: automatización de tareas repetitivas, recopilación de documentos y datos fiscales, gestión eficiente de gastos.

Midiendo el impacto de la automatización contable en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en empresas que brindan servicios virtuales en Cali, se puede apreciar que la automatización es algo más que tecnología, pues este se puede considerar como un socio estratégico en la clave de la era digital, ya que al automatizar tareas repetitivas y reducir significativamente errores, libera de una carga considerable al equipo de trabajo para un análisis estratégico, generando un impacto positivo dentro de la eficiencia interna. Sin embargo, su verdadero valor reside es en la mejoría de la experiencia en la atención al cliente, proporcionando una seguridad en facturación clara, pagos sencillos y respuestas rápidas.

Analizando los impactos más relevantes de la inteligencia artificial en las empresas de servicios en plataformas virtuales en Cali, por ende, se debe considerar la opinión de las personas, escuchar equipos de trabajo y clientes que les gustaría implementar esta tecnología, es

vital para poder tomar decisiones efectivas, ya que sería bueno invertir en ello, podría traer satisfacción y fidelización del cliente.

De acuerdo con los resultados la encuesta realizada, la facturación y gestión de pagos (representada por el 70%) son áreas donde la IA y la automatización ya están teniendo un impacto significativo y donde se percibe una mejora en la eficiencia y precisión de las tareas que se requieren en estas áreas. En cuanto a la elaboración de informes financieros (55%), la automatización está aportando mejoras, en cuanto a términos de velocidad, precisión y disponibilidad de la información. Aunque la conciliación bancaria (30%) y la gestión de impuestos (20%) muestran una menor adaptación en la encuesta realizada, existe una fuerte creencia general en la reducción de errores y la liberación de tiempo sugiere que la IA tiene el potencial de generar una evolución significativa en todos estos procesos contables, optimizando la eficiencia, la precisión y la experiencia tanto para la empresa como para sus clientes.

Por otro lado, se puede considerar una adopción exitosa exige una evaluación integral que combine datos concretos con la comprensión de las experiencias humanas. La automatización contable, enfocado en la parte humana, es un pilar para la competitividad y sostenibilidad en el dinámico mercado virtual en Cali.

8. Recomendaciones

La implementación de inteligencia artificial (IA) en los procesos contables y operativos de empresas dedicadas a la atención al cliente en plataformas digitales representa una oportunidad estratégica de transformación organizacional. Para aquellas empresas que aún no han iniciado este camino, adoptar tecnologías basadas en IA puede generar mejoras sustanciales en la eficiencia operativa, reduciendo errores humanos, optimizando los costos a largo plazo, y elevando la calidad del servicio mediante respuestas más rápidas y precisas a los requerimientos del cliente. Esta transformación no solo automatiza procesos rutinarios, sino que permite la reconfiguración del funcionamiento interno de la empresa con beneficios evidentes en términos de rendimiento, agilidad y competitividad.

La IA, al integrarse en los sistemas contables, permite una capacidad sin precedentes para el procesamiento y análisis de grandes volúmenes de datos, lo cual se traduce en decisiones más oportunas, informadas y acertadas por parte de los directivos. Esta habilidad analítica, potenciada por el uso de herramientas inteligentes, permite identificar patrones, detectar anomalías, anticipar riesgos y descubrir nuevas oportunidades de mercado, contribuyendo al fortalecimiento financiero y estratégico de la empresa. Así, la IA se convierte en un activo clave para la generación de valor y sostenibilidad a largo plazo.

Asimismo, la transformación que implica la adopción de la inteligencia artificial no se limita al ámbito técnico. Esta transición demanda también un cambio cultural y organizacional profundo. El rol del contador, por ejemplo, deja de centrarse únicamente en el registro transaccional para evolucionar hacia una función analítica y asesora, desempeñando un papel protagónico en la toma de decisiones estratégicas. Este cambio de paradigma contribuye a una gestión más proactiva, integral y alineada con las dinámicas del entorno digital actual, dotando a

la empresa de una mayor capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado y para mantener ventajas competitivas sostenidas.

No obstante, este proceso de implementación no está exento de desafíos. Las organizaciones deben gestionar adecuadamente la resistencia al cambio, particularmente entre aquellos trabajadores cuyas funciones son susceptibles de automatización. En este sentido, es fundamental invertir en comunicación transparente, formación continua y programas de reskilling que permitan a los colaboradores asumir nuevos roles más estratégicos y menos operativos. De igual manera, la inversión en infraestructura tecnológica y software debe estar acompañada de un riguroso análisis costo-beneficio que permita avanzar de forma escalonada y sostenible.

Un aspecto crítico para el éxito de la IA en entornos contables es la calidad de los datos. La efectividad de los algoritmos depende, en gran medida, de la integridad, consistencia y actualización de la información con la que se alimentan. Por lo tanto, es imprescindible implementar una fase inicial de limpieza de datos, así como establecer protocolos estrictos para la captura, validación y almacenamiento de los registros contables. Esta etapa preparatoria garantiza el funcionamiento óptimo de los sistemas inteligentes y mitiga los riesgos asociados a decisiones basadas en datos erróneos.

En síntesis, las empresas de Cali que prestan servicios virtuales de atención al cliente y aún no han incursionado en la inteligencia artificial, tienen frente a sí una ventana estratégica de innovación. Adoptar las recomendaciones aquí expuestas puede marcar un punto de inflexión en su rendimiento, precisión y adaptabilidad. La IA no solo representa una mejora operativa, sino una herramienta transformadora que redefine la gestión contable, fortalece la toma de decisiones y asegura una posición sólida y sostenible en el ecosistema empresarial digital.

9. Referencias Bibliográficas

Alai Ayerdi. (2025). *El poder de la IA en la contabilidad: Aplicaciones y Beneficios*.

<https://start.docuware.com/es/blog/inteligencia-artificial-aplicada-a-la-contabilidad>

Alejandro Vélez, Juliet Marín, Juan Diego Monsalve, Esteban Trejos, Jonatan Duque, (2023).

Uso de la inteligencia artificial para la optimización de los procesos financieros y contables. (Archivo PDF).

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/4470/USO%20DE%20LA%20INTELIGENCIA%20ARTIFICIAL%20PARA%20LA%20OPTIMIZACION%20DE%20LOS%20PROCESOS%20FINANCIEROS%20Y%20CONTABLES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Austin Chía. (2024). *IA en Contabilidad: El papel crucial de la IA en la industria*.

<https://www.datacamp.com/es/blog/ai-in-accounting>

Chujutalli, Celeny, Sánchez, Yanina (2023). *La Inteligencia artificial en la contabilidad desde la percepción de los contadores*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133810/Fernandez_CJC-Rios_SNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Código de Comercio (Decreto 410 de 1971, Art. 53).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

Congreso de Colombia (Ley 091 de 2023, cap. 1).

<https://leyes.senado.gov.co/proyectos/index.php/textos-radicados-senado/p-ley-2023-2024/2997-proyecto-de-ley-091-de-2023>

Congreso de Colombia (Ley 1314 de 2009, Art 1).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

Congreso de Colombia (Ley 1819 de 2016, Art 308).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79140>

Congreso de Colombia (Ley 222 de 1995, Art 23).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6739>

Congreso de Colombia. (Ley 1581 de 2012, Art 4).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Congreso de Colombia. (Ley 2010 de 2019, Art 74).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687>

Congreso de Colombia. (Ley 43 de 1990, Art 1).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66148>

Francisco González Fernández. (2024). *El impacto de la IA en la tributación: retos y perspectivas a futuro*. <https://www.pwc.com/co/es/pwc-insights/impacto-ia-tributacion-retos-perspectivas.html>

Función pública. (Ley estatutaria 1581 de 2012).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

García, Orozco y Salazar (2021). *El uso de la inteligencia artificial por parte del contador público en las organizaciones antioqueñas*.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21509/1/GarciaFabian_2020_InteligenciaArtificialContadores.pdf

- Gastón Illueca Mendoza. (2024). *La IA en la Contabilidad y su impacto en la Gestión Tributaria*. <https://russellbedford.com.co/revolucion-silenciosa-la-ia-en-contabilidad/>
- Leyes Senado. *Proyecto de Ley 091 de 2023*. <https://start.docuware.com/es/blog/inteligencia-artificial-aplicada-a-la-contabilidad?>
- Martin Heras. (2024). *Impacto de la inteligencia artificial en la contabilidad*. <https://finanzascontabilidad.net/impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-contabilidad/>
- Nicolas Fierro. (2024). *La inteligencia artificial y su apoyo en el rol del contador público*. <https://www.eseit.edu.co/blog/la-inteligencia-artificial-y-su-apoyo-en-el-rol-del-contador-publico/>
- Presidencia de la República (Decreto 2420 de 2015, Art 1.1.1.1). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745>
- Presidencia de la República de Colombia. (Decreto 2650 de 1993, Art. 1). <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1772403>
- Presidencia de la República de Colombia. (Decreto 624 de 1989, Art 26). *Estatuto tributario*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>
- Raza Ahmed Khan (2024) *Por qué su organización debería utilizar IA para mejorar la calidad de los datos*. <https://www.astera.com/es/type/blog/ai-data-quality/>
- Residencia de la República de Colombia. (Decreto 2649 de 1993, Art 3). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9863>
- Saadia Zahidi (2025) *Informe sobre el futuro del trabajo*. <https://es.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/>

Satyajit Dutta. (2023). *5 beneficios de la inteligencia artificial en las finanzas y la contabilidad.*

https://www.ey.com/es_co/insights/financial-accounting-advisory-services/5-beneficios-ia-finanzas-contabilidad

Thais Narkevitz. (2024.) *Usos y ventajas de la IA para contabilidad y finanzas de una empresa.*

<https://www.docuSign.com/es-mx/blog/ia-para-contabilidad-y-finanzas>

Anexos

Anexo 1. Encuesta:

Instrucciones: Agradecemos su participación en esta breve encuesta. Por favor, responda con Sí o No a cada pregunta según su conocimiento y experiencia en su área de trabajo.

Datos del Entrevistado:

Área Administrativa: (Seleccionar una)

Gerencia General

Dirección Financiera

Contabilidad

Tecnología de la Información (TI)

Servicio al Cliente

Otro (Especificar: _____)

Preguntas (Sí/No):

¿Considera que la automatización de tareas podría mejorar la eficiencia en su área administrativa?

¿Cree que la automatización contable es relevante para el futuro de su empresa?

¿Ha escuchado hablar sobre los beneficios de la Inteligencia Artificial aplicada a la contabilidad?

¿Piensa que la automatización contable podría reducir los errores humanos en los procesos financieros?

¿Cree que la implementación de automatización contable requeriría una inversión significativa en su empresa?

¿Considera que la automatización contable podría liberar tiempo para que el personal se enfoque en tareas más estratégicas?

¿Piensa que la automatización contable podría mejorar la experiencia del cliente en aspectos relacionados con la facturación y pagos?

¿Cree que su área administrativa se vería afectada directamente por la implementación de la automatización contable?

¿Considera que el personal de su área estaría dispuesto a adaptarse a nuevas herramientas de automatización contable?

¿Cree que la seguridad de los datos financieros podría verse comprometida con la automatización contable?

Encuesta: Adopción y Percepción de la Automatización Contable (Sí/No)

Objetivo: Recopilar información general sobre la adopción y percepción de la automatización contable en diversas áreas administrativas de empresas en Cali.

Instrucciones: Agradecemos su participación en esta breve encuesta. Por favor, responda con **Sí** o **No** a cada pregunta según su conocimiento y experiencia en su área de trabajo.

Datos del Entrevistado:

Área Administrativa: (Seleccionar una)

Gerencia General

Dirección Financiera

Contabilidad

Tecnología de la Información (TI)

Servicio al Cliente

Otro (Especificar: _____)

Preguntas (Sí/No):

¿Considera que la automatización de tareas podría mejorar la eficiencia en su área administrativa?

¿Cree que la automatización contable es relevante para el futuro de su empresa?

¿Ha escuchado hablar sobre los beneficios de la Inteligencia Artificial aplicada a la contabilidad?

¿Piensa que la automatización contable podría reducir los errores humanos en los procesos financieros?

¿Cree que la implementación de automatización contable requeriría una inversión significativa en su empresa?

¿Considera que la automatización contable podría liberar tiempo para que el personal se enfoque en tareas más estratégicas?

¿Piensa que la automatización contable podría mejorar la experiencia del cliente en aspectos relacionados con la facturación y pagos?

¿Cree que su área administrativa se vería afectada directamente por la implementación de la automatización contable?

¿Considera que el personal de su área estaría dispuesto a adaptarse a nuevas herramientas de automatización contable?

¿Cree que la seguridad de los datos financieros podría verse comprometida con la automatización contable?

Anexo 2. Gráfico 1.



Anexo 3. Gráfico 2.



Anexo 4. Gráfico 3.

