



# LA TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU IMPORTANCIA PARA LAS FIRMAS CONTABLES

¿Estás cumpliendo con las expectativas digitales  
de tus clientes y empleados?

Actualidad y Conocimientos | Agosto 2025



MARAMBIO, RIVILLO,  
PÉREZ, PINEDA  
CONSULTORES Y CONTADORES PÚBLICOS

*Su personal y clientes esperan que las experiencias digitales simplemente funcionen y aumenten el acceso a las cuentas. ¿Estás cumpliendo con esas expectativas?*

Los profesionales de impuestos y contabilidad pueden ser reacios al riesgo y orientados al detalle. Adoptan un enfoque conservador y mesurado al analizar datos y cifras, sin escatimar esfuerzos y siempre con cautela. Este enfoque es la razón de su éxito en su sector. Sin embargo, este mismo enfoque cauteloso ha provocado que la profesión contable se quede atrás de otras industrias en la adopción de tecnologías digitales que pueden ayudar a los contadores públicos a desarrollar su negocio. Debido a esto, las firmas están perdiendo oportunidades para ser más eficientes y brindar un mejor servicio a sus clientes. También se enfrentan a barreras para atraer y retener talento clave, ya que los prometedores profesionales de la contabilidad esperan las ventajas de la tecnología en su trabajo.

Como resultado, ahora más que nunca, las firmas de impuestos y contabilidad deben crear una hoja de ruta tecnológica digital que les permita satisfacer las expectativas de sus clientes y empleados y adaptarse a un modelo de negocio orientado al servicio. Este modelo

permitiría a las firmas mantenerse al día con los requisitos de información gubernamental más estrictos, adelantarse a la competencia y crecer en el mercado actual.

*“Deberíamos adoptar la tecnología que nos ayudará a realizar nuestras funciones de entrada de datos para que podamos dedicar nuestro tiempo a tareas de mayor nivel”, afirma el contador público certificado Steven Kurinsky en el Journal of Accountancy. “Un bot podría reemplazar nuestra necesidad de actuar como contables, pero nuestros clientes seguirán buscando nuestro asesoramiento en materia de estrategia empresarial, estrategia fiscal y operaciones comerciales”.*

Este informe técnico de Thomson Reuters analiza las expectativas de los profesionales de la contabilidad pública y sus clientes en materia de tecnología digital, cómo cumplir con esas expectativas puede ayudar a las empresas a evolucionar y retener a los mejores talentos, los riesgos a tener en cuenta al considerar la implementación de nuevas tecnologías y cómo iniciar la transición hacia una firma

centrada en el crecimiento y en nuevas fuentes de ingresos.

### Los empleados de hoy esperan tecnología en el lugar de trabajo.

La tecnología digital en un entorno de trabajo modernizado y automatizado puede ser un factor diferenciador clave para las empresas. Los empleados se han acostumbrado a las ventajas de la tecnología en su día a día y esperan utilizar herramientas modernas para realizar sus tareas laborales, colaborar con otros, realizar investigaciones y completar tareas administrativas. Esperan un mundo más allá de las hojas de cálculo de Excel.

Los contadores públicos, especialmente aquellos que se inician en la profesión, desean realizar un trabajo más significativo en lugar de tareas manuales como introducir datos en varias hojas de cálculo o recuperarlos para su análisis.

Los empleados de hoy quieren poder:

- **Trabajar remoto.** eventos recientes como la COVID-19 han demostrado la importancia de esta flexibilidad. El teletrabajo puede aliviar las largas jornadas requeridas, especialmente por

temporadas, para impulsar la carrera profesional, creando el equilibrio entre la vida laboral y personal tan importante para los profesionales de hoy.

- **Trabajo a través de dispositivos y conexiones.** El personal espera estar conectado cuando no está en la oficina. Esto puede significar terminar el trabajo en la mesa de la cocina o enviar un mensaje importante desde el gimnasio.

- **Disponer de vías digitales** para la investigación que ofrecen la misma simplicidad de motores de búsqueda como Google para resolver problemas fiscales y contables complejos.

- **Utilizar herramientas intuitivas.** Si bien no es necesario que tengan la misma elegancia y simplicidad que las aplicaciones para consumidores, la apariencia, la experiencia y el flujo deben ser modernos.

- **Hacer todo esto** mientras los datos de sus clientes permanecen seguros.

Cuando las firmas de contabilidad no pueden ofrecer estas comodidades modernas, se enfrentan a problemas de eficiencia y de retención de talento clave, quienes probablemente buscarán

empleo en firmas que ofrezcan estas ventajas tecnológicas. Esto puede causar problemas de personal: la Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU. informó que el desempleo entre los contadores públicos certificados (CPA) fue del 1,6 % en enero de 2020, lo que significa que hay una reserva cada vez menor de talento disponible. Al mismo tiempo, el 35% de los trabajadores afirma que rechazaría un trabajo si la "cultura" no encaja bien.

Si las firmas logran crear la cultura adecuada proporcionando la tecnología que buscan los profesionales de impuestos y contabilidad actuales, pueden obtener una ventaja a la hora de atraer y retener talento en este competitivo mercado de contratación.

*La integración entre el software de contabilidad y el software de declaración de impuestos es fundamental. Es absurdo cobrarle a un cliente por introducir los mismos números dos veces. Un cliente de una gran empresa, en la encuesta de Radical Clarity*

**Los consumidores de hoy esperan las comodidades de la tecnología**

Google y Amazon, entre otros, han cambiado las expectativas de los consumidores. Los clientes de firmas de contadores están perdiendo la paciencia al tener que introducir la misma información varias veces, descargar aplicaciones y navegar por entornos complejos.

Ahora esperan acceso instantáneo a sus datos y al análisis correspondiente. Esperan una interacción en línea sencilla y fácil de usar. Esperan realizar transacciones comerciales, como enviar información, completar formularios y firmar documentos, en plataformas digitales. Esperan experiencias digitales intuitivas y seguras. Cuando una empresa no puede cumplir estas expectativas, se arriesga a perder clientes ante un competidor que sí pueda.

**Los beneficios empresariales de la tecnología digital**

Al simplificar los flujos de trabajo y la eficiencia, la tecnología puede resolver el problema de la escasez de talento y la sobrecarga de trabajo. Permite poner la información y los documentos al alcance de todos, de modo que el personal dedica menos tiempo a buscar datos entre diferentes dispositivos y conexiones y más tiempo a trabajar. Los cálculos integrados permiten que los

profesionales de la contabilidad pública (CPA) dediquen menos tiempo a realizar cálculos matemáticos importantes. Con la automatización, un CPA solo tiene que introducir los datos una vez, y esa información se actualiza automáticamente en todos los documentos relevantes.

De hecho, el 56 % de los contadores considera que la tecnología aumenta su productividad, lo que les permite dedicar más tiempo a buscar respuestas globales, y así centrarse en tareas más estratégicas.

Pero los beneficios de la tecnología no se limitan a la eficiencia:

- La tecnología digital puede centralizar el flujo de documentos e información para agilizar la colaboración sin necesidad de enviar y recibir información manualmente por correo electrónico. Los empleados pueden gestionar el control de versiones automáticamente, de modo que todos trabajen en sintonía, tanto literal como figurativamente.
- La tecnología mejora la continuidad y la seguridad al guardar y almacenar automáticamente el producto del trabajo. Guardar en la nube, por ejemplo, significa que la

información se almacena en tiempo real, manteniéndose segura si se interrumpe el trabajo, se pierde una computadora portátil o se corta la electricidad. A largo plazo, un enfoque de almacenamiento de información basado en la nube puede proteger a la empresa de desastres y permitir una recuperación casi instantánea en caso de que ocurran.

- Los cálculos integrados y la automatización aumentan la precisión del contador público.
- Al ofrecer mejores experiencias, la tecnología puede reducir la frustración del usuario.
- La inteligencia artificial (IA) puede proporcionar información que ayuda a empleados y clientes a identificar patrones y predecir tendencias.
- La tecnología también puede aportar mayores beneficios a las empresas. La IA, por ejemplo, puede proporcionar información sobre cómo una empresa puede tener éxito y crecer.

*En cuanto a la colaboración estratégica, sería muy valioso poder extraer datos y convertirlos en información que ayude a identificar oportunidades de crecimiento. – Un cliente de una gran empresa, en la encuesta de Radical Clarity.*

## Tecnologías de tendencia para contadores públicos

Si bien las firmas de contabilidad pueden estar adoptando la tecnología a un ritmo más lento, observamos indicios de que algunas buscan dar el salto.

Muchas de ellas están considerando o implementando tecnologías nativas de la web, como la computación en la nube y programas de contabilidad y flujo de trabajo basados en la web. Estas tecnologías facilitan el entorno abierto y conectado que esperan empleados y clientes. Según diálogos tomados de la encuesta a Radical Clarity, la adopción de la nube es el área de mayor interés entre las firmas de contadores públicos.

Las firmas también buscan programas de contabilidad automatizados que utilicen aprendizaje automático para conectar sistemas y procesos de datos. Estas conexiones permiten la incorporación automatizada de datos de todos los sistemas contables a un programa de impuestos o auditoría para su análisis.

Algunas firmas están invirtiendo en IA para diferenciarse mediante una

inteligencia empresarial más profunda, tanto para ellas mismas como para sus clientes.

Las firmas más grandes han expresado interés en:

- Combinar la IA con el análisis de datos para obtener ventajas comerciales.
- Implementar soluciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM) para comercializar con los clientes existentes y atraer nuevos negocios.

Las grandes firmas tienden a utilizar un conjunto diverso de soluciones de software que abarcan diversas prácticas, y necesitan integrarlas y conectarlas para crear una experiencia de usuario sólida y fluida en las diferentes herramientas.

Las firmas pequeñas y medianas, por su parte, buscan una experiencia holística de sus tecnologías: soluciones que estén intrínsecamente interconectadas y, a menudo, provengan del mismo proveedor. Estas firmas están replanteándose su funcionamiento y cómo mejorar la experiencia del cliente, por lo que buscan:

- Una solución que les ayude a preparar sus declaraciones de

impuestos de forma rápida y eficiente y a entregar los archivos a sus clientes.

- Tecnologías que faciliten la relación comercial entre los clientes.

Todas estas tecnologías requieren la implementación de interfaces de programación de aplicaciones (API), que permiten que diferentes productos o sistemas de software conecten datos y procesos. Las API son el nexo de unión entre todas estas tecnologías digitales.

### **Riesgos potenciales a considerar**

Dado que los profesionales de impuestos y contabilidad son reacios al riesgo, suelen ser escépticos ante las nuevas herramientas. Las empresas que invierten en tecnología para modernizarse y maximizar su valor deben considerar los riesgos.

Estos riesgos incluyen:

1. Vulnerabilidad de la seguridad. Los endpoints comprometidos pueden dar lugar a ataques informáticos (datos sustraídos secretamente para uso indebido) y ransomware (eliminación de archivos importantes si no se paga el rescate).

2. Subutilización de la tecnología. La subutilización ocurre cuando las empresas compran tecnología que no utilizan plenamente. Esto suele ocurrir cuando las empresas no reciben la capacitación adecuada sobre las posibilidades de la solución. Una cultura de aversión a la tecnología también puede llevar a las empresas a resistirse a la transformación y, por lo tanto, a no utilizar la nueva tecnología. O la solución puede no ser la adecuada para las necesidades de la empresa.

3. Complejidad. Esto suele estar relacionado con la infrautilización. Algunos empleados pueden encontrar las nuevas soluciones confusas o complejas de usar, por lo que se resisten a usar la tecnología. Como resultado, solo algunos procesos o equipos pueden adoptar la tecnología, mientras que otros no lo hacen, y se crean caminos y métodos paralelos para realizar la misma tarea dentro de la empresa.

En estos casos, las ganancias tecnológicas generales mencionadas anteriormente pueden desaparecer por completo.

## Conclusión

Las firmas de impuestos y contabilidad deben crear una hoja de ruta tecnológica para satisfacer las expectativas de sus clientes y personal, y adaptarse a un modelo de negocio orientado a los servicios para sobrevivir y crecer en el mercado actual. La clave para una implementación exitosa es encontrar un socio que comprenda las necesidades de la firma y

considere su estrategia integral y su enfoque hacia el negocio y los procesos.

*La tecnología es un desafío. No va a desaparecer. Estamos en una época de cambio, y esa es la nueva normalidad, en mi opinión. Puedes evitarla o aceptarla. Nosotros la estamos aceptando. Un cliente de una gran empresa, en la encuesta de Radical Clarity*



**MARAMBIO, RIVILLO,  
PÉREZ, PINEDA**  
CONSULTORES Y CONTADORES PÚBLICOS

## Contacto

Para nuestra firma es muy importante estar en constante comunicación con usted, por ello, ponemos a su disposición nuestra ubicación a fin de atender sus requerimiento.

## Dirección

Av. Francisco de Miranda,  
Multicentro Empresarial del Este,  
Torre Miranda Nivel SF. Chacao,  
Caracas-Venezuela.

## Teléfonos

Máster: +58 (212) 264.01.60  
267.79.89 / 267.79.42  
Fax: +58 (212) 263.55.38

## Correo

[marambio@marambio-hlb.com](mailto:marambio@marambio-hlb.com)

## Web

[marambio-hlb.com](http://marambio-hlb.com)

