



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Estudio de caso en CI Flores de Funza S.A.S.: Efectos de la falta de estabilidad del software contable en la eficiencia operativa y el comportamiento del personal contable.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Miguel Ramón Berrío Ozuna
Tutor: Jaime Alberto Martínez Franco.
Prácticas Profesionales
2026

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Agradecimientos

A Dios, por concederme el regalo invaluable de la vida, la salud y la fortaleza necesaria para culminar con éxito este proceso académico. Su guía y protección han sido luz en cada etapa de este camino.

A mis padres Ramón Enrique Berrio y Beatriz Ozuna Torres, a mis hermanos Michel David, Jose y Michelis Berrio Ozuna, por su apoyo incondicional, por creer en mi incluso en los momentos en que yo dudé, y por ser un soporte constante tanto emocional como motivacional. Este logro también es de ustedes.

A Jaime Martínez, tutor de mi trabajo de grado, por su orientación, tiempo y dedicación durante el desarrollo de esta investigación. Sus aportes y su paciencia fueron fundamentales para la culminación de este proyecto.

A Blanca Elizabeth Huertas, mi contadora de prácticas, por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia profesional, y por brindarme la oportunidad de comprender con profundidad el ejercicio contable en la práctica.

Finalmente, a Yanahir Castro, auxiliar contable en la empresa CI Flores de Funza SAS, por ser la persona que me brindó la inducción, acompañamiento y formación inicial, enseñándome con compromiso los procedimientos contables que guiaron el correcto desarrollo de mis prácticas profesionales.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Palabras clave.....	4
Introducción	5
Problemática	6
Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Metodología	8
Técnicas de recolección	8
Hipótesis	8
Conclusiones.....	13
Anexos	17

Resumen

Los sistemas automatizados de información contable son las herramientas por excelencia para procesar los altos volúmenes de datos que se generan en el contexto organizacional actual, y garantizar la exactitud, la fiabilidad y la puntualidad de los datos financieros, lo que facilita la toma de decisiones y el control empresarial (Vallejo Ballesteros & Aguilar Wilca, 2024). Sin embargo, la sola implementación en sí misma no asegura resultados efectivos, especialmente cuando hay problemas técnicos, deficiencias en la capacitación o insuficiencias en el control interno.

El propósito de esta investigación es analizar el caso de la empresa CI Flores de Funza S.A.S. para identificar en que forma la inestabilidad del software contable tiene influencia, no solo en el rendimiento operativo, sino también en la rotación del personal contable. Para ello, se empleó una perspectiva descriptiva, que se basa en el examen de documentos, el análisis de indicadores de rotación y las entrevistas semiestructuradas, junto con el estudio de caso.

Los resultados muestran que las fallas en la implementación inadecuada del software originan reprocesos, retrasos en las conciliaciones y un aumento de la carga de trabajo, lo cual afecta de manera negativa la confiabilidad de los datos financieros. De igual manera, se establece una relación directa entre la reducción del conocimiento operativo y el cambio de personal, lo que debilita la continuidad de los procesos. Por ello, con el fin de enfrentar el problema, se requiere una visión integral que incorpore la estabilidad tecnológica, el aprendizaje continuo y el

robustecimiento del control interno como condiciones esenciales para mejorar la eficacia de la organización.

Palabras clave

Gestión, control, eficiencia, personal, rotación, software contable.

Introducción

Los sistemas automatizados de información contable son las herramientas por excelencia para procesar los altos volúmenes de datos que se generan en el contexto organizacional actual, y garantizar la exactitud, la fiabilidad y la puntualidad de los datos financieros, lo que facilita la toma de decisiones y el desempeño eficiente de las compañías (Roberts & Massoud, 2025).

Sin embargo, la sola implementación en sí misma no asegura resultados efectivos, especialmente cuando hay problemas técnicos, deficiencias en la capacitación o insuficiencias en el control interno al interior de la organización. Esto puede perjudicar tanto los procesos contables como el rendimiento del talento humano (Vallejo & Aguilar, 2024).

En esta línea, el objetivo de este estudio es examinar cómo afecta la inestabilidad del software contable a la eficacia operacional y al ritmo de trabajo del personal contable en la compañía CI Flores de Funza S.A.S., a través de un análisis de caso con una perspectiva descriptiva.

La investigación se organiza en cinco partes: problemática, objetivos, metodología, resultados y discusión y conclusiones. Además, incluye sugerencias para mejorar el proceso contable.

Problemática

La veracidad, la puntualidad y la trazabilidad de los datos financieros deben estar garantizadas por los sistemas de información contable. Sin embargo, si experimentan problemas en su implementación o fallas técnicas, pueden menoscabar el control interno y perjudicar la eficiencia de la organización (Gómez et al., 2021).

En la compañía objeto de estudio, se presentaron repetidamente errores en el software contable, como incongruencias en las conciliaciones, los reprocesos y los retrasos operativos. Esto provocó que aumentara la carga laboral y que se complicara la realización de tareas.

Además, el personal no pudo apropiarse del sistema debido a que faltaban manuales de procesos y la capacitación no era estructurada. Esto aumentó la dependencia del saber empírico y perjudicó la continuidad operativa.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera está conectada la inestabilidad del software contable con la rotación de personal y el rendimiento operativo en CI Flores de Funza S.A.S.?

Objetivos

Objetivo General

Analizar las consecuencias que tiene la inestabilidad del software contable en el rendimiento operativo y en la dinámica del equipo de contadores, con el objetivo de sugerir medidas para mejorar ese campo.

Objetivos Específicos

Identificar las dificultades operativas derivadas del uso del software contable.

Evaluar la relación entre la rotación del personal y la eficiencia de los procesos contables.

Proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la estabilidad del sistema y la eficiencia operativa.

Metodología

El diseño de la investigación fue transversal y no experimental, y se realizó a través de un análisis de casos en la compañía CI Flores de Funza S.A.S., con una metodología descriptiva.

La población está conformada por 12 trabajadores del sector contable (contadores, auxiliares y personal administrativo vinculado con el proceso contable).

El tamaño de la muestra es igual al 100% de la población (12), ya que el área es pequeña.

Técnicas de recolección

Examen documental de los asientos contables

Estudio de indicadores de rotación

Entrevistas semiestructuradas.

El empleo de diversas fuentes posibilita entender el fenómeno desde un punto de vista organizacional, teniendo en cuenta la interacción entre individuos, procesos y tecnología (Vallejo Ballesteros & Aguilar Wilca, 2024).

Hipótesis

Se asume que la inestabilidad en el software contable está relacionada con niveles más altos de reprocesos, carga laboral y problemas operativos. Esto afecta tanto la eficiencia como la retención del personal contable.

Resultados y discusión

La evaluación de los resultados muestra que la introducción del software contable en la compañía produjo errores técnicos y organizativos que afectaron de manera adversa la estabilidad del equipo contable, la fiabilidad de los datos financieros y el rendimiento operativo. Estas observaciones están asociadas con aspectos estructurales tales como: la poca formación, el incremento de la rotación de personal y las deficiencias en el control interno, factores que han sido ampliamente registrados en estudios técnicos y académicos.

La implementación del software contable, ocasionó frecuentes inconsistencias en las conciliaciones financieras, lo que generó extensas revisiones de tipo manual, ocasionando también el retraso del cierre de cuentas. Además, debido a la poca formación y guías para el personal de contabilidad, conllevó a que enfrentaran dificultades para ajustarse a la nueva operación, lo que a su vez generó tareas repetitivas, acumulación de trabajo y agotamiento laboral. El área de contabilidad se vio afectada por estas condiciones, que causaron un incremento en la rotación de personal y la pérdida del conocimiento operativo (Hernández, 2023; Rubio-Cano, 2023).

En consecuencia, los fallos frecuentes en los procesos de conciliación y registro contable, forzó a efectuar exhaustivas revisiones manuales y causó demoras en los cierres contables. Como demuestra la Tabla 1, los errores técnicos más comunes, como los problemas con los módulos, la lentitud del sistema y las equivocaciones durante las conciliaciones, resultan en reprocesos, retrabajo y pérdida de tiempo operativo. El hecho de que los errores en los estados financieros y

en los procedimientos de cierre constituyan riesgos relevantes para la toma de decisiones y la fiabilidad de la información es una advertencia hecha por Tributar (2025) y FPA - Financial Planning & Analytics (2025), lo cual corresponde con estos resultados.

Tabla 1: Fallas técnicas del Sistema

Tipo de falla	Frecuencia	Proceso afectado	Manifestación
Caídas del sistema	Alta	Registro contable	Interrupciones constantes que impiden el ingreso oportuno de información.
Lentitud en el software	Alta	Procesamiento de datos	Retrasos en la ejecución de tareas y disminución de la productividad.
Errores en cálculos automáticos	Media	Elaboración de estados financieros	Eliminación o desaparición de registros contables importantes.

Fuente: construcción propia a partir de los datos analizados.

La ausencia de manuales de procedimiento y programas de capacitación bien organizados fue otro factor a tener en cuenta, ya que obstaculizó la apropiación correcta del sistema por el personal contable. Esta circunstancia produjo dependencia del saber empírico, aumento en la probabilidad de cometer errores y exceso de trabajo. Según Soler del Toro (2025) y Consultores Tributarios S.A.S. (2024), la capacitación constante en el ámbito contable es una variable clave para asegurar que las herramientas tecnológicas se implementen de manera adecuada y para optimizar el rendimiento de la organización.

Asimismo, se demostró una conexión directa entre la inestabilidad del software y la fluctuación de los empleados contables. La Tabla 2 muestra que la permanencia media del personal es baja, lo que indica que hay problemas para adaptarse al sistema y a las exigencias laborales. El hecho de que haya una rotación incesante provoca que se pierda el conocimiento

operativo, se interrumpen los procesos y se alarguen los periodos de aprendizaje, lo cual tiene un impacto negativo en la eficiencia general del área. Lo que Hernández (2023), Rubio-Cano (2023) y Martín (2026) han propuesto es coherente con estos resultados; estos autores afirman que la rotación de los empleados contables tiene relación con factores como la falta de condiciones apropiadas para el desarrollo profesional, la saturación laboral y el estrés en el trabajo.

Tabla 2: Rotación de personal contable

Periodo	Nº empleados	Salidas	Permanencia promedio
2025-I	16	3	6 meses
2025-II	19	2	4 meses

Fuente: construcción propia a partir de los datos analizados.

Desde el punto de vista del control interno, la falta de controles sólidos, junto con las deficiencias del sistema, aumentan el peligro de equivocaciones y perjudican la integridad de los datos financieros. Como se resume en la Tabla 3, aspectos como la inestabilidad del sistema, la escasez de formación y la rotación de personal producen efectos tales como re-procesos, equivocaciones, pérdida de conocimiento y disminución de continuidad operativa.

En esta línea, Auditoool (2025) y Nyctea Asesores (2025) argumentan que las insuficiencias en el control interno, unidas a la implementación de tecnología inapropiada, son uno de los motivos más importantes de fracasos organizativos. Además, investigaciones recientes afirman que la rotación en el área contable se relaciona con la falta de satisfacción en el trabajo y con la carencia de incentivos para el desarrollo profesional (Hernández, 2023; Martín, 2026).

Tabla 3: Factores organizacionales asociados

Falla	Consecuencia	Manifestación
Inestabilidad del software	Disminución de la eficiencia operativa	Retrasos en el registro y Procesamiento de la información contable.
Falta capacitación del personal	Incremento de errores operativos	Registros incorrectos y necesidad constante de correcciones.
Sobrecarga laboral	Estrés y agotamiento del personal	Bajo rendimiento, incumplimiento de tiempo y aumento de errores.

Fuente: construcción propia a partir de los datos analizados.

Además, los hallazgos muestran que la interacción entre procesos, tecnología y talento humano no está bien integrada, lo cual obstaculiza el rendimiento de la organización. Esto concuerda con lo que Riaño et al. (2023) y Soler del Toro (2025), han planteado, señalando que la transformación digital en el campo de la contabilidad no solo demanda herramientas tecnológicas, sino también habilidades técnicas, administración del cambio y robustecimiento de la cultura a nivel organizacional.

Para concluir, el caso examinado confirma que las debilidades en la gestión de información y en el control interno tienen el potencial de transformarse en riesgos organizacionales más significativos. Un ejemplo de esto es el caso Enron, que ocurrió porque no había controles eficaces ni transparencia, lo que desembocó en un derrumbe corporativo, según lo documentan Auditoría Group (2025) y Galicia (2025). Por lo tanto, la fiabilidad de los datos financieros no solo depende del software que se implemente, sino también de la integración eficaz entre la capacitación del personal, el control interno y la tecnología.

Conclusiones.

En primer lugar, se observa que la falta de estabilidad del software contable tiene un efecto significativo en los problemas operativos de la zona, lo cual perjudica el desempeño habitual de los procedimientos contables. Como ejemplos que compromete la confiabilidad y la oportunidad de los datos financieros, se pueden citar el aumento de los tiempos de respuesta, la creación de reprocesos y la demora en las conciliaciones. Asimismo, la falta de formación organizada y de manuales de procedimientos limita que el personal se apropie adecuadamente del sistema.

En segundo lugar, se determina que existe una relación directa entre la rotación de los empleados y la eficiencia de los procesos contables. Esto es así porque cuando el personal se va con regularidad, se pierde el conocimiento operativo y hay que reanudar los procedimientos de aprendizaje. Esta dinámica genera inestabilidad en el área contable, afecta la continuidad de las tareas y acrecienta el volumen de trabajo del personal restante, lo cual reduce la eficiencia operativa. Asimismo, el desgaste físico y emocional que surge a partir de las condiciones de trabajo afecta la permanencia del capital humano.

Todo lo anterior pone de manifiesto que, el problema detectado se debe remediar desde un enfoque holístico que integre las soluciones organizacionales y tecnológicas con el fin de garantizar la estabilidad del sistema contable con la implementación del software y la eficiencia operativa. Desde esta óptica, las acciones principales para mitigar los efectos identificados, son la creación de programas de formación constante, el fortalecimiento del control interno y la estandarización de procesos por medio de manuales y guías técnicas. Además, la adecuada gestión

del cambio tecnológico permitirá que el personal se ajuste de mejor manera y que el proceso contable sea sustentable.

Otro aspecto por considerar en ese contexto, consiste en garantizar la actualización permanente del software contable y que cuente con asistencia técnica de fácil acceso. Asimismo, esta acción debe ir de la mano con la implementación de programas de capacitación continua y manuales de procesos estandarizados que propicien su correcta interpretación y aplicación. También es fundamental fortalecer la administración del cambio organizacional y establecer condiciones de trabajo que favorezcan la estabilidad de los trabajadores, para disminuir la rotación del personal y sobre todo, preservar el conocimiento operativo, asegurando no solo la calidad, sino la confiabilidad de los datos financieros.

Referencias

- Adam Adam, Alfredo. Enron-Andersen: Un caso para análisis y reflexión. Contaduría y administración, núm. 207, octubre-diciembre, 2002, pp. 31-37. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/395/39520704.pdf>
- Auditool. (2025). ¿Por qué fallan los controles internos? <https://www.auditool.org>
- Auditoría Group. (2025). El caso Enron: fraude corporativo y fallas de auditoría interna.
- Chango Galarza, Mariela, Veintimilla Ruiz, Jirma, & Naranjo Santamaría, Joselito. (2024). ANÁLISIS DEL MODELO COSO APLICADO EN LAS ORGANIZACIONES CONTEMPORÁNEAS DEL ECUADOR, UNA MIRADA DESDE LA TEORIA DE LA AUTOPOIESIS. Aula Virtual, 5(11), 108-125. Epub 15 de abril de 2024.<https://doi.org/10.5281/zenodo.10465047>
- Consultores Tributarios S.A.S. (2024). Importancia de la capacitación en el área contable.
- FPA - Financial Planning & Analytics. (2025). Cierre contable: errores más comunes y cómo evitarlos.
- Galicia, H. (2025). Caso Enron: fallos de control y nacimiento de la Ley SOX. CFO Ready.
- Gómez Medina, H., Formoso Mieres, A., Niama Játiva, J. C., & Puchaicela Viñamagua, D. (2021). *Proceso de control interno basado en COSO II en una empresa operadora de viajes*. **Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 4**(3), 37-46.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf>
- Hernández, E. M. (2023). La alta rotación del personal contable en las empresas. Universidad Militar Nueva Granada.
- Martín, D. (2026). Rotación de personal: definición, causas, cálculo y soluciones. OpenHR.
- Nyctea Asesores. (2025). 8 fallas del control interno en las empresas.
- Grajales-Gaviria, D. A., Giraldo Pérez, Y. E., Castellanos Polo, O. C., & Cano Bedoya, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, (66), 161-182. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>
- Quinaluisa Morán, Nancy Vanessa, Ponce Álava, Verónica Alexandra, Muñoz Macías, Sandra Cecilia, Ortega Haro, Xavier Fernando, & Pérez Salazar, Jazmín Alexandra. (2018). El

- control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268-283. Recuperado en 02 de abril de 2026, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es.
- Riaño, A. C., Moyano, E. N., & Pulido, L. F. (2023). Impacto de las nuevas herramientas tecnológicas frente a la profesión contable en Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Rivas Márquez, G., (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8), 115-136.
- Rubio-Cano, L. P. (2023). Rotación de personal. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Rueda-Delgado, Gabriel, & Arias-Bello, Martha Liliana. (2009). Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuadernos de Contabilidad, 10(27), 247-268. Retrieved April 02, 2026, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722009000200003&lng=en&tlng=es.
- Soler del Toro, N. (2025). Impacto de la capacitación en contabilidad analítica en ONG: barreras y estrategias. SciELO.
- Tributar. (2025). Errores en los estados financieros: un riesgo que no puedes ignorar.
- Vallejo Ballesteros, H. F., & Aguilar Wilca, L. S. (2024). *Los sistemas de información contable en la administración: Una revisión sistemática*. RECIMUNDO, 8(3), 269–286. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(3\).julio.2024.269-286](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(3).julio.2024.269-286)

Anexos

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Objetivo: Identificar percepciones sobre el software contable

Preguntas:

¿Cómo evalúa la funcionalidad del software contable?

¿Qué dificultades ha presentado en su uso?

¿Considera suficiente la capacitación recibida?

¿Cree usted que el software contable afecta su carga laboral? ¿De qué manera?

¿Qué mejoras propondría?

Tabulación de la Entrevista:

Categoría de análisis	Pregunta	Código entrevistado (E1, E2... E _n)	Respuesta resumida	Categoría emergente	Interpretación
Funcionalidad del sistema	¿Cómo evalúa la funcionalidad del software contable?	E10	Es deficiente. La mayor parte del tiempo no funciona correctamente, especialmente por la conexión wifi.	Deficiencia técnica	La percepción general evidencia fallas operativas que afectan el desempeño
Funcionalidad del sistema	¿Cómo evalúa la funcionalidad del software contable?	E2	El sistema es muy práctico en cuanto a los beneficios que ofrece.	Alcance	Tiene variedad de herramientas muy útiles para el desarrollo de las tareas diarias.
Capacitación	¿Considera suficiente la capacitación recibida?	E12	Al ser un sistema tan robusto la capacitación fue muy escasa. Hay módulos que no se explicaron y son necesarios	Capacitación insuficiente	La falta de formación limita la apropiación del sistema

Carga laboral	¿Cree usted que el software contable afecta su carga laboral? ¿De qué manera?	E5	Aumenta el trabajo por reprocesos	Sobrecarga laboral	Las fallas generan ineficiencia operativa
Carga laboral	¿Cree usted que el software contable afecta su carga laboral? ¿De qué manera?	E7	Reiterados pasos para llegar al mismo proceso e intervienen muchas personas	Estrés laboral	Impacto negativo en el clima organizacional
Propuestas de mejora	¿Qué mejoras propondría?	E9	La capacidad del internet y mejores capacitaciones al personal	Mejora tecnológica	Se requiere intervención estructural
Propuestas de mejora	¿Qué mejoras propondría?	E3	Cambiar de desarrolladores	Fortalecimiento organizacional	Necesidad de modificar procesos