

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virgilio Miranda	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	30-09-2024	C
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(97)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Nayla Yuliana Ortiz Navarro Nataly Quintana Sandoval		
FACULTAD	Ciencias y Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Contaduría Pública		
DIRECTOR	Magda Mildreth Rodríguez Castilla		
CODIRECTOR (si aplica)	Juan Fernando Pérez Villegas		
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis de la implementación de facturación electrónica en cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte de Santander.		
TITULO EN INGLES	Analysis of the Implementation of Electronic Invoicing in Coffee Shops in the Urban Center of Ocaña, Norte de Santander		
RESUMEN			
La factura electrónica en Colombia, regulada por la Resolución 000165 de 2023 de la DIAN, tiene la misma validez que la impresa y es obligatoria desde 2024. Su objetivo es centralizar la gestión tributaria y reforzar la seguridad. Sin embargo, enfrenta barreras como costos tecnológicos, resistencia cultural y desconocimiento. En Ocaña, las cafeterías muestran dudas en su adopción, aunque su implementación favorece eficiencia, formalización y desarrollo regional sostenido.			
RESUMEN EN INGLES			
Electronic invoicing in Colombia, regulated by DIAN Resolution 000165 of 2023, has the same legal validity as the printed version and is mandatory from 2024. It aims to centralize tax management and increase security but faces challenges such as technological costs, cultural resistance, and limited business knowledge. In Ocaña, coffee shops remain uncertain about adoption, although its implementation enhances efficiency, fosters formalization, and supports regional economic development.			
PALABRAS CLAVES	Resolución 000165, DIAN, Facturación Electrónica, Cafetería.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Resolution 000165, DIAN, Electronic Invoicing, Coffee Shop.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 98	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 17	CD-ROM: 0

**Análisis de la implementación de Facturación Electrónica en cafeterías del centro urbano
de Ocaña, Norte De Santander**

Nayla Yuliana Ortiz Navarro

Nataly Quintana Sandoval

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander seccional Ocaña

Contaduría Pública

MSc. Magda Mildreth Rodríguez Castilla

Ocaña, agosto de 2025

Índice

Capítulo 1. Análisis de la implementación de Facturación Electrónica en cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte De Santander.....	9
1.1 Planteamiento del Problema.....	9
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivos General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificación	15
1.5 Delimitaciones	16
1.5.1 Delimitación Operativa	16
1.5.2 Delimitación Conceptual.....	17
1.5.3 Delimitación Geográfica	17
1.5.4 Delimitación Temporal	17
Capítulo 2. Marco Referencial.....	18
2.1 Marco Histórico	18
2.1.1 Ámbito Internacional	18
2.1.2 Ámbito Nacional	19
2.1.3 Ámbito Local	20
2.2 Marco Contextual.....	21

3.1 Tipo de investigación.....	31
3.2 Población y muestra	31
3.2.1 Población.....	31
3.2.2 Muestra	32
3.3 Técnica e Instrumento de Investigación.....	33
3.3.1 Técnica de Investigación.....	33
3.3.2 Instrumento de Investigación.....	33
3.4 Análisis de la Información	34
4. Análisis de Resultados	35
4.1 Reglamentación definida en la facturación electrónica en Colombia	35
4.2 Desafíos y oportunidades técnicos y operativos que enfrentan las cafeterías al implementar la facturación electrónica contemplando la reglamentación colombiana vigente	48
4.2.1 Análisis de los resultados del cuestionario	52
4.3 Plan de implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña	71
4.3.1 Justificación del plan de implementación de la FE.....	71
4.3.2 Meta General del plan de implementación de la FE	73
4.3.3 Metas Específicas para la implementación de la FE.....	73
4.3.4 Estrategias específicas para la implementación de la FE en las cafeterías de Ocaña	73
4.3.5 Guía básica para la implementación de la facturación electrónica en	

cafeterías	75
4.3.7 Matriz de implementación de las estrategias	76
Capítulo 5. Conclusiones	81
Capítulo 6. Recomendaciones.....	83
Referencias.....	85
Apéndice	90
Apéndice A. Diseño del Instrumento	90
Apéndice B. Guía básica para la implementación de la facturación electrónica en cafeterías.....	93
Apéndice C. Ejemplos prácticos	96

Lista de Tablas

Tabla 1	Componentes de la facturación electrónica en Colombia.....	41
Tabla 2	Documentos asociados a la factura electrónica	43
Tabla 3	Modificaciones realizadas a la facturación electrónica por la DIAN	45
Tabla 4	Plan de acción para la implementación de la FE en las cafeterías de Ocaña.....	74
Tabla 5	Matriz de Implementación de Estrategias.....	77

Listado de figuras

Figura 1 Barreras y desafíos de la facturación electrónica a nivel internacional.....	49
Figura 2 Barreras y desafíos de la facturación electrónica a nivel nacional.....	51
Figura 3 Caracterización del establecimiento según cantidad de empleados	52
Figura 4 Caracterización según responsabilidad tributaria.....	53
Figura 5 Familiaridad con la normatividad aplicable a la FE.....	54
Figura 6 Claridad con respecto a la implementación de la FE	55
Figura 7 Capacitación recibida sobre la FE	57
Figura 8 Entidad que brindó la capacitación.....	58
Figura 9 Disponibilidad de equipo de cómputo en el establecimiento	59
Figura 10 Acceso a una fuente estable de internet en el establecimiento	60
Figura 11 Uso de software de gestión de ventas e inventarios	61
Figura 12 Mayor desafío percibido en la implementación de la FE	62
Figura 13 Beneficios percibidos de la FE	63
Figura 14 Mejoras percibidas en el control del negocio	64
Figura 15 Necesidad de acompañamiento para la implementación de la FE	65
Figura 16 Tipo de apoyo necesario para la implementación de la FE	66
Figura 17 Desafíos y barreras para la implementación de la FE a nivel local.....	70

Capítulo 1. Análisis de la implementación de Facturación Electrónica en cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte De Santander

1.1 Planteamiento del Problema

Una factura electrónica es un documento que posee el mismo valor y cumple con los mismos fines que una factura impresa en papel, independientemente de las circunstancias y los actores involucrados, como emisores, receptores o terceros interesados. En otras palabras, es un registro electrónico de transacciones comerciales de una entidad, garantizando la autenticidad, integridad y legibilidad en todos los contextos relevantes y ante todos los involucrados en el proceso, cubriendo los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y fiscal (Zambrano, 2018).

De acuerdo con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (2023), la facturación electrónica en Colombia se encuentra regulada por la Resolución 000165 del 1 de noviembre de 2023. Esta normativa establece el marco legal del sistema de facturación, define las condiciones para los proveedores tecnológicos, adopta la versión 1.9 del anexo técnico de la factura electrónica de venta, y presenta el anexo técnico 1.0 para el documento equivalente electrónico. Asimismo, establece los requisitos generales, las características técnicas y los procedimientos para la expedición y transmisión de las facturas electrónicas.

Asimismo, el Artículo 9 de dicha resolución menciona a los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta, dentro de los que se encuentran los responsables del impuesto sobre

la ventas IVA,; los responsables del impuesto nacional al consumo; todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes; los comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales; los tipógrafos y litógrafos que no sean responsables del impuesto sobre las ventas IVA; y, Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación -SIMPLE (DIAN, 2023).

Dentro de los principales cambios que introdujo la normativa mencionada se encuentra la transición de los documentos equivalentes que actualmente se emiten en papel a nuevos documentos equivalentes electrónicos, a partir de febrero de 2024. El nuevo Proyecto de Resolución de la DIAN introduce cambios significativos en la facturación electrónica para 2024. Uno de los más relevantes es la obligación de utilizar la factura electrónica en todas las transacciones comerciales, sin importar el monto involucrado. Esto implica que tanto las grandes empresas como los pequeños negocios tendrán que adaptarse a esta nueva normativa para emitir facturas electrónicas de manera obligatoria.

Otro aspecto importante de estas nuevas regulaciones es la implementación de un nuevo esquema técnico para la facturación electrónica. Este esquema está diseñado para mejorar la seguridad y la integridad de los documentos electrónicos, asegurando la autenticidad de la información y previniendo posibles fraudes. Además, se espera que este nuevo esquema facilite la interoperabilidad entre los distintos sistemas de facturación electrónica.

Asimismo, el Proyecto de Resolución de la DIAN establece nuevos plazos para la adopción de la facturación electrónica. Las organizaciones tendrán un periodo específico para

adaptarse a estas nuevas regulaciones y comenzar a emitir facturas electrónicas conforme a los requisitos establecidos. Es esencial que las empresas se mantengan informadas sobre estos plazos y se preparen con antelación para evitar posibles sanciones.

Estos ajustes buscan promover el uso de documentos electrónicos en Colombia, cubriendo ingresos, costos y deducciones, y se prevé que eventualmente se extiendan a aspectos como retenciones, patrimonio e inversiones. Los documentos electrónicos incluirán una variedad de transacciones y situaciones, tales como la factura de venta y los documentos soporte electrónicos, centralizando así la gestión comercial, contable y tributaria en el país. Además, la Resolución 000165 de 2023 establece que la factura de venta en formato físico solo será válida en circunstancias específicas, como fallas tecnológicas o para contribuyentes del Régimen Simple bajo ciertas condiciones.

En Colombia, el plazo para emitir una factura electrónica con fecha del mes anterior varía según si el cliente es una persona particular o una empresa. De acuerdo con la normativa, si el cliente es una empresa o un autónomo, la factura debe ser emitida y enviada antes del día 16 del mes siguiente al que se realizó la operación o servicio. Por ejemplo, si un servicio se completó el 1 de enero de 2024, la factura deberá ser emitida y enviada a más tardar el 16 de febrero de 2024.

Es fundamental respetar estos plazos para evitar sanciones, ya que el incumplimiento se considera una infracción grave según la Ley General Tributaria. Las multas por no facturar dentro del plazo establecido pueden ascender al 2% del valor de las operaciones que no se hayan facturado a tiempo. Según Manzano (2018), el estudio basado en encuestas realizadas a

propietarios de pequeñas y medianas empresas del sector de autopartes en el barrio La Merced de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, reveló la necesidad de desarrollar una guía didáctica que facilite la comprensión de la implementación de la factura electrónica en estas empresas. Además, el estudio permitió identificar las ventajas y desventajas de la normativa, así como resaltar la importancia de la tecnología requerida por el nuevo modelo de facturación en Colombia, vigente desde el 1 de enero de 2019.

En Norte de Santander, particularmente en la ciudad de Cúcuta, muchas empresas carecen del conocimiento adecuado sobre la facturación electrónica y los beneficios que conlleva su implementación. Esto limita la posibilidad de mejorar el servicio al cliente y de agilizar diversos procesos operativos, administrativos y contables. No obstante, tanto la DIAN como las empresas interesadas deben encontrar la forma de establecer una alianza estratégica que facilite a los empresarios adoptar esta medida. Esto incluye proporcionar todas las herramientas necesarias y ofrecer capacitación a través de personal calificado, lo que permitirá mejorar los estándares de calidad de las organizaciones y, al mismo tiempo, brindar un servicio óptimo a los clientes.

La implementación de la factura digital tiene el potencial de mejorar la economía, así como los procesos operativos y tributarios de las empresas en Cúcuta que decidan avanzar en el camino de la digitalización. Además, este mecanismo permite ofrecer una mejor calidad en el servicio y en los productos, generando una mayor confianza en los clientes, quienes pueden estar seguros de que toda la información contenida en la factura se maneja con total confidencialidad y un tratamiento adecuado (Carrascal & Hoyos, 2020). Aunque los comercios pueden emitir tickets a través de sistemas POS (que registran las ventas en puntos de venta), es fundamental

que estén preparados para generar facturas electrónicas cuando sea requerido o solicitado por el cliente.

El incumplimiento de esta obligación puede derivar en sanciones significativas, incluyendo el cierre del establecimiento. Entre las desventajas de la implementación de este sistema, se destaca el riesgo de rechazo automático de los comprobantes debido a posibles fallos en el sistema o en el software durante el proceso de envío de las facturas. Asimismo, los comerciantes deberán asumir una inversión obligatoria en tecnología, bien sea mediante la instalación del software adecuado o la contratación de un proveedor tecnológico, lo que implica un costo adicional para el negocio.

Otro desafío es la dificultad en la anulación de facturas, ya que la nueva normativa solo permite hacerlo a través de la emisión de notas de crédito por el total de la factura, lo que complica el proceso para las empresas acostumbradas a métodos tradicionales. A pesar de la digitalización, muchas empresas continuarán utilizando la impresión física, lo que refleja una falta de conciencia sobre el uso excesivo de papel. También persiste una falta de consenso entre los proveedores tecnológicos sobre el proceso de recepción y acuse de recibo de las facturas electrónicas, debido a que la normativa aún no es clara para todos.

Frente a esta situación, las cafeterías ubicadas en el centro urbano de Ocaña, Norte de Santander, se enfrentan a múltiples desafíos en la gestión de sus operaciones cotidianas, especialmente en lo que respecta a la emisión de facturas electrónicas. Lo anterior es mencionado porque dichos negocios no tienen claro si deben cumplir con la obligación, de igual forma no

conocen la forma de implementación e incluso los costos asociados, así como los beneficios que se pueden obtener con la implementación de la facturación electrónica.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades que enfrentan las cafeterías al implementar la facturación electrónica?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos General

Analizar la implementación de facturación electrónica en cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte De Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos

Conocer la reglamentación definida en la facturación electrónica por medio de la búsqueda en bases de datos académicas y la legislación colombiana.

Analizar los principales desafíos y oportunidades técnicos y operativos que enfrentan las cafeterías del centro urbano de Ocaña en la implementación de la facturación electrónica, de acuerdo con la normativa vigente en Colombia.

Proponer un plan de implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña por medio de la creación de una guía de ejecución que permita la fácil comprensión de la reglamentación establecida.

1.4 Justificación

El trabajo investigativo se enfoca en conocer la reglamentación de la facturación electrónica ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), destacando que es una estrategia clave implementada por la entidad para reducir la evasión fiscal y aumentar la recaudación tributaria (DIAN, 2021). Del mismo modo, se pretende analizar los desafíos y oportunidades que produce la implementación de la factura electrónica ante la DIAN, fundamentándose en las normas establecidas por la entidad para asegurar su buen funcionamiento y recopilar información de todos los contribuyentes, tanto declarantes como no declarantes de impuestos en Colombia. Al analizar los procesos y procedimientos de la implementación de la facturación electrónica en el país, se puede entender la importancia que esto tiene para la DIAN en la masificación de la recolección de información exógena de los contribuyentes, con el fin de reducir la evasión fiscal.

La investigación es pertinente para la UFPSO, pues aporta nuevos conocimientos para el campo de la Contaduría y la Administración, proporciona datos actuales y locales que pueden ser utilizados en la docencia, permitiendo a los profesores incorporar ejemplos prácticos y relevantes en sus clases, abre puertas a nuevas líneas de investigación y proyectos de desarrollo tecnológico dentro de la universidad. Esto no solo enriquece el cuerpo académico de la UFPSO, sino que

también promueve la innovación y la mejora continua de los procesos administrativos y contables en el sector empresarial, desempeñar un papel crucial en la asesoría y capacitación de microempresas locales, como las cafeterías en Ocaña. Esto contribuye al desarrollo económico de la región, al mejorar la eficiencia y transparencia de los negocios locales, promoviendo una cultura de legalidad y cumplimiento fiscal.

Es relevante abordar estos desafíos y aprovechar estas oportunidades porque la implementación de la facturación electrónica puede mejorar la eficiencia operativa de las cafeterías del centro urbano de Ocaña, facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales y brindarles accesos a herramientas tecnológicas que les permita competir en un mercado cada vez más digitalizado. Además, al adoptar estas prácticas contables las cafeterías contribuyen a la formalización económica, a la lucha contra la evasión fiscal y al desarrollo sostenible de la región y del país.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Operativa

Durante la ejecución de la investigación puede presentarse oposición al cambio por parte de los propietarios o empleados de las cafeterías. Por otra parte, aun si el establecimiento desee emplear la facturación electrónica, existe limitación tecnológica, pues se requiere una conexión a internet estable. Si las cafeterías en el área no cuentan con una buena infraestructura tecnológica, esto puede dificultar el análisis. También, es posible que algunas cafeterías no estén dispuestas a

proporcionar información financiera o de facturación, lo que complicaría la recopilación de datos representativos.

1.5.2 Delimitación Conceptual

Para el desarrollo de la investigación se tendrán en cuenta los siguientes conceptos. Facturación electrónica, cafeterías, desafíos, oportunidad, implementación, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, persona natural, base de datos, software y hardware.

1.5.3 Delimitación Geográfica

La investigación se desarrollará en el centro urbano del municipio de Ocaña, departamento de Norte de Santander, Colombia.

1.5.4 Delimitación Temporal

La investigación se estima realizarla en ocho (8) semanas de acuerdo con lo establecido por el Plan de Estudios para tal fin.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Ámbito Internacional

La facturación electrónica es una contribución de América Latina a la fiscalidad internacional, diseñada para combatir la evasión fiscal, promover la transparencia tributaria global y digitalizar las administraciones fiscales. Este avance fue resultado del trabajo de las administraciones tributarias más desarrolladas de la región, particularmente aquellas que comenzaron su modernización en los años 90, influenciadas por las ideas del Consenso de Washington y el enfoque de "reinventar el gobierno", que promovía una gestión pública orientada a la misión y al ciudadano, con eficiencia y resultados como principios fundamentales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

En sus inicios, la facturación electrónica se diseñó como un mecanismo para controlar el proceso de facturación, con el objetivo de evitar la omisión de ventas y la inclusión de compras fraudulentas. Posteriormente, su aplicación se amplió a otras áreas del control tributario, como la gestión de nómina, el control de mercancías en tránsito y nuevos servicios como el *factoring*. Además, se considera un componente clave de la tercera revolución industrial, al centrarse en la generación y el uso de datos.

En América Latina, países como Chile, Brasil y México se destacaron como pioneros en la implementación de la facturación electrónica, desarrollando normativas que posteriormente sirvieron de modelo para otras naciones de la región (Barreix, 2018).

2.1.2 Ámbito Nacional

Aunque en Colombia se empezó a hablar de la facturación electrónica desde 1995, no fue sino hasta 2018 cuando se implementó una reglamentación que la hizo obligatoria tanto para grandes como para pequeñas empresas, debido a la creciente importancia de los documentos electrónicos y su validez jurídica en diversas ramas del derecho. Para ello, se realizó una investigación sobre la historia de la facturación electrónica en el país, la normatividad vigente y los requisitos que estos documentos deben cumplir para ser aceptados como pruebas según la jurisprudencia. La metodología utilizada en este estudio fue cualitativa, con un enfoque jurídico, analítico y descriptivo (EDICOM, 2024).

La transición de Colombia del sistema de facturación tradicional al electrónico ha sido gradual. Al gobierno nacional le tomó más de una década reglamentar este nuevo sistema, el cual tiene sus orígenes en 1995, tras la promulgación de la Constitución de 1991, que sentó las bases para la implementación de un sistema de facturación digital. En la Ley 223 de 1995, específicamente en su artículo 37, se reformó el estatuto tributario, incluyendo la facturación electrónica como una opción. En 1996, los Decretos 1094 y 1165 permitieron la posibilidad de almacenar información de las facturas electrónicas, tratándolas como equivalentes a las facturas tradicionales. No obstante, el inicio formal de la facturación electrónica en Colombia se dio en

2015 con la expedición del Decreto 2242 por parte de la DIAN, que estableció las condiciones para la emisión e interoperabilidad de las facturas electrónicas, buscando su masificación y control fiscal (Rodríguez Baquero, 2023).

El Estado colombiano ha sido parte de la evolución de los sistemas de información, reconociendo que estas herramientas tecnológicas facilitan la comunicación tanto a nivel local como global, y contribuyen a mantener las economías en constante cambio y desarrollo. Sin embargo, uno de los problemas que ha enfrentado la administración tributaria nacional ha sido su plataforma tecnológica, la cual ha presentado fallas en diversas ocasiones al procesar grandes volúmenes de información de los contribuyentes, como declaraciones tributarias y medios magnéticos. Además, solo en los últimos años se ha comenzado a aprovechar de manera más efectiva el potencial de la información recibida, especialmente para realizar cruces de datos. Por ello, la DIAN, como entidad responsable de la gestión de la información actual y de la facturación electrónica, debe asegurar la estabilidad y seguridad de sus sistemas informáticos, garantizando que funcionen de manera eficiente y sin problemas cuando todos los contribuyentes utilicen la facturación electrónica, para evitar inconvenientes al público (López & Osorio, 2023).

2.1.3 Ámbito Local

Según Mause Mejjá et al. (2023), “La facturación electrónica ha estado presente desde hace algún tiempo, pero en el sector comercial de Ocaña, Norte de Santander, su adopción es limitada debido a la falta de cultura, desinterés de los comerciantes y poca asistencia de la DIAN”. Esta investigación utilizó una metodología mixta, aplicando encuestas a una muestra de

145 representantes legales de empresas en la zona. Como resultado de la investigación, se concluyó que la facturación electrónica ofrece numerosos beneficios, entre ellos, mejoras ambientales al reducir el uso de papel y mayor agilidad en los trámites.

2.2 Marco Contextual

La facturación electrónica se ha convertido en una herramienta fundamental en la modernización de los procesos tributarios en América Latina, y Colombia no es la excepción.

Aunque la discusión sobre sus beneficios comenzó en 1995, fue en 2018 cuando se implementó la obligatoriedad de su uso para todas las empresas, incluidas las pequeñas y medianas empresas (PYMES) como las cafeterías. Esta innovación tiene como objetivos principales mejorar la transparencia fiscal, reducir la evasión tributaria y facilitar la gestión administrativa tanto para los empresarios como para las autoridades fiscales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

En el contexto específico de Ocaña, Norte de Santander, el sector de cafeterías representa una parte significativa de la economía local. Estas empresas enfrentan retos únicos, como la formalización y el cumplimiento tributario. La adopción de la facturación electrónica implica no solo la implementación de nuevas tecnologías, sino también un cambio en la cultura organizacional hacia una mayor transparencia y eficiencia en la gestión fiscal. Investigaciones previas han demostrado que la implementación efectiva de la facturación electrónica puede resultar en mejoras sustanciales en los procesos administrativos y en la reducción de costos operativos, lo cual es crucial para la sostenibilidad de las cafeterías en un entorno económico cada vez más competitivo.

Adicionalmente, el uso de la facturación electrónica se encuentra respaldado por políticas gubernamentales que fomentan la digitalización de las pequeñas empresas. Este aspecto es especialmente relevante en un contexto donde la economía digital está en constante expansión, y la capacidad de adaptarse a estas nuevas normativas puede ser un factor determinante para el éxito empresarial en el futuro (EDICOM, 2024).

2.3 Marco Conceptual

A continuación, se mencionan los términos clave utilizados en la investigación. Se presenta un marco conceptual centrado en las definiciones pertinentes para tu estudio sobre la implementación de la facturación electrónica en cafeterías.

2.3.1 Facturación Electrónica

Se define como el proceso de emisión, recepción y almacenamiento de facturas de manera digital, utilizando formatos estandarizados que cumplen con las normativas fiscales. Este sistema permite la automatización de procesos contables y mejora la gestión tributaria al facilitar el control y la verificación por parte de las autoridades fiscales (Díaz, 2018; Barrera, 2020).

2.3.2 Evasión Fiscal

Es la acción de omitir total o parcialmente el pago de impuestos a través de prácticas ilegales, como la no declaración de ingresos o la manipulación de registros contables. La

facturación electrónica busca reducir la evasión fiscal al proporcionar un registro claro y accesible de todas las transacciones comerciales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

2.3.3 Transparencia Fiscal

Se refiere a la claridad y accesibilidad de la información fiscal, lo que permite a los ciudadanos y a las autoridades comprender el flujo de ingresos y gastos del Estado. La implementación de la facturación electrónica contribuye a esta transparencia al permitir un seguimiento más eficaz de las transacciones comerciales (Castañeda, 2019).

2.3.4 Digitalización

Este término describe el proceso de convertir información y procesos analógicos en formatos digitales. En el contexto de la facturación electrónica, la digitalización implica la adopción de herramientas tecnológicas que permiten la gestión electrónica de documentos fiscales, facilitando así su almacenamiento y procesamiento (García, 2020).

2.3.5 Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)

Son empresas que, según su tamaño y número de empleados, no superan ciertos umbrales establecidos por la legislación local. En Colombia, las PYMES son fundamentales para la economía, y su adopción de la facturación electrónica es crucial para mejorar su formalización y cumplimiento tributario (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021).

2.3.6 Normativa Fiscal

Conjunto de leyes y regulaciones que rigen la administración y el control de impuestos. En Colombia, la ley 1943 de 2018 establece el uso obligatorio de la facturación electrónica, buscando fomentar la modernización de la administración tributaria (DIAN, 2018).

2.4 Marco Teórico

La Teoría de la Eficiencia Administrativa postula que la automatización de procesos, como la facturación electrónica, puede mejorar significativamente la eficiencia operativa de las empresas. La implementación de esta tecnología permite la reducción de errores humanos y optimiza los tiempos de respuesta en la gestión de facturas y registros contables. Un estudio de Ocampo (2017) indica que la digitalización de procesos administrativos reduce el tiempo de gestión en un 30%, lo que permite a las empresas enfocarse más en su actividad principal. Además, esta eficiencia se traduce en una disminución de costos operativos, lo que es crucial para la competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el mercado actual (Torres, 2019).

La Teoría de la Transparencia Fiscal sostiene que una mayor claridad en la gestión fiscal fomenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. Según Barrera (2020), la facturación electrónica facilita un control más riguroso de las transacciones comerciales, lo que permite a las autoridades fiscales verificar el cumplimiento tributario en tiempo real. Esto no solo ayuda a reducir la evasión fiscal, sino que también promueve una

cultura de cumplimiento entre las empresas. Además, Castañeda (2019) señala que la transparencia en la información fiscal es fundamental para construir un ambiente empresarial más equitativo y justo.

Los Modelos de Adaptación a la Digitalización analizan cómo las empresas se ajustan a las nuevas tecnologías. La literatura sugiere que la adopción de la facturación electrónica no solo requiere inversión en tecnología, sino también un cambio en la cultura organizacional y en las habilidades del personal (García, 2020). Castro (2021) argumenta que la resistencia al cambio es uno de los mayores obstáculos que enfrentan las PYMES, y enfatiza la necesidad de formación y apoyo para facilitar esta transición. La digitalización implica una reconfiguración de procesos, donde la formación del personal juega un papel crucial para garantizar que se utilicen correctamente las nuevas herramientas.

La Teoría de la Formalización Empresarial se refiere a cómo la implementación de normativas, como la obligatoriedad de la facturación electrónica, impulsa a las empresas a formalizarse. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2021), la formalización no solo proporciona acceso a créditos y oportunidades de crecimiento, sino que también contribuye al fortalecimiento de la economía local. Así mismo, Ocampo (2017) destaca que la facturación electrónica actúa como un incentivo para que las empresas informales se integren al sistema formal, lo que a su vez mejora la recaudación tributaria y reduce la evasión.

La literatura indica que la facturación electrónica tiene un impacto significativo en la reducción de la evasión fiscal. Al requerir que todas las transacciones sean registradas

electrónicamente y enviadas a las autoridades fiscales en tiempo real, este sistema dificulta las prácticas de evasión, como la omisión de ingresos o la manipulación de registros contables (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018). Castañeda (2019) encontró que las empresas que adoptan la facturación electrónica experimentan un aumento en la recaudación de impuestos y una disminución en la evasión, lo que beneficia tanto a la economía local como a las finanzas públicas.

2.5 Marco Legal

2.5.1 Ley 1943 de 2018

Esta ley es fundamental en el contexto de la facturación electrónica en Colombia, ya que establece la obligatoriedad del uso de este sistema para todas las empresas, independientemente de su tamaño. La ley tiene como objetivo principal modernizar la administración tributaria y aumentar la eficiencia en la recaudación de impuestos. La facturación electrónica se presenta como una herramienta que facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales, promueve la transparencia y combate la evasión fiscal (DIAN, 2018).

2.5.2 Decreto 1625 de 2016

Este decreto regula el estatuto tributario y establece disposiciones específicas sobre la facturación electrónica. Define los tipos de documentos electrónicos que se pueden emitir y las condiciones que deben cumplir, incluyendo la necesidad de que estos documentos sean firmados

digitalmente. Además, se detalla el procedimiento para la validación de las facturas electrónicas por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

2.5.3 Resolución 000042 de 2020

Esta resolución proporciona directrices técnicas y procedimientos operativos para la implementación de la facturación electrónica. Establece los requisitos que deben cumplir los sistemas de facturación electrónica, así como los procedimientos para la habilitación y validación de los mismos por parte de la DIAN. La resolución también detalla las obligaciones de los contribuyentes en cuanto a la generación, entrega y almacenamiento de las facturas electrónicas (DIAN, 2020).

2.5.4 Normativa sobre Seguridad de la Información

Además de las regulaciones fiscales, es importante considerar las leyes relacionadas con la protección de datos y la seguridad de la información. La Ley 1581 de 2012 establece disposiciones para la protección de datos personales en Colombia, lo que implica que las empresas que implementen facturación electrónica deben garantizar la seguridad de la información de sus clientes y cumplir con las normativas de privacidad (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2012).

2.5.5 Ley de Modernización de la Administración Tributaria (Ley 2010 de 2019)

Esta ley refuerza la obligación de adoptar tecnologías que faciliten el cumplimiento tributario. Incluye medidas para promover la digitalización y modernización de las prácticas fiscales, contribuyendo así a un sistema tributario más eficiente y transparente. La ley apoya el uso de la facturación electrónica como parte de esta modernización (Congreso de la República de Colombia, 2019).

2.5.6 Ley 1753 de 2015

Esta ley tiene como objetivo mejorar la eficiencia del sistema tributario y fortalecer la administración fiscal. Introduce mecanismos para modernizar la gestión de los tributos, promoviendo el uso de tecnologías de la información y la comunicación, lo cual incluye la implementación de la facturación electrónica. La ley se enfoca en el fortalecimiento de la confianza y la transparencia en las transacciones (Congreso de la República de Colombia, 2015).

2.5.7 Resolución 000012 de 2019

Esta resolución establece el calendario para la implementación obligatoria de la facturación electrónica en diferentes grupos de contribuyentes. A través de esta normativa, la DIAN define fechas específicas y plazos para que ciertos sectores adopten la facturación electrónica, lo que ayuda a planificar y organizar el proceso de transición para las empresas (DIAN, 2019).

2.5.8 Normas Técnicas de Interoperabilidad

Aparte de las regulaciones fiscales, existen normas técnicas que establecen los lineamientos para la interoperabilidad de los sistemas de facturación electrónica. Estas normas buscan garantizar que los diferentes sistemas utilizados por las empresas sean compatibles entre sí y con las plataformas de la DIAN, facilitando así el intercambio de información (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021).

2.5.9 Guías y Manuales de Uso

La DIAN también ha publicado guías y manuales para la implementación de la facturación electrónica, donde se detallan los procedimientos técnicos y administrativos que deben seguir las empresas. Estos documentos son recursos valiosos para entender las obligaciones y el proceso de transición hacia la facturación electrónica (DIAN, 2020).

2.5.10 Reglamento sobre Facturación Electrónica en Comercio Electrónico

Este reglamento establece pautas específicas sobre cómo debe implementarse la facturación electrónica en el contexto del comercio electrónico, abordando aspectos como la seguridad de las transacciones y la protección del consumidor (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020).

2.5.11 Acuerdo 051 de 2019

Que detalla las modalidades de los proyectos de grado y sus requisitos. Este acuerdo especifica las distintas modalidades que pueden adoptarse, como monografías, trabajos de investigación, sistematizaciones del conocimiento, entre otros. Además, establece que, para iniciar un proyecto, los estudiantes deben haber aprobado al menos el 60% de los créditos académicos exigidos en su programa de estudios (UFPSO, 2024).

Artículo 142: Describe las modalidades de los trabajos de grado.

Artículo 145: Establece los requisitos académicos para iniciar un trabajo de grado.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, ya que su objetivo fue entender cómo se está llevando a cabo la implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte de Santander. Además, buscó identificar los retos, beneficios y opiniones de quienes lideran estos negocios frente al cambio. Para lograrlo, se realizó una revisión documental de bases de datos académicas y la legislación colombiana vigente para comprender a profundidad la reglamentación sobre la facturación electrónica. Del mismo modo, se identificaron los desafíos técnicos y operativos enfrentados por las cafeterías mediante encuestas dirigidas a los propietarios o administradores de estos negocios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población considerada para este estudio estuvo conformada por todas las cafeterías ubicadas en el centro urbano de Ocaña que, según la normativa vigente, están obligadas a implementar la facturación electrónica. Para definir con precisión la población, se procedió a tomar información directamente desde la Cámara de Comercio de Ocaña y se conoció el número total de cafeterías en la zona céntrica.

3.2.2 Muestra

Se determinó el tamaño de la muestra aplicando una fórmula estadística que asegure representatividad y confiabilidad en los resultados. Esta fórmula consideró el tamaño total de la población identificada, un nivel de confianza del 95% y un margen de error aceptable (por ejemplo, el 5%). Para seleccionar las cafeterías que conformarán la muestra, se empleó un método de muestreo probabilístico, como el muestreo aleatorio simple, que permitiera garantizar que todas las cafeterías tengan igual oportunidad de ser seleccionadas. Según (Cámara Comercio, 2024), existen 30 cafeterías en la zona céntrica de Ocaña, con lo cual se puede calcular el tamaño de la muestra utilizando la fórmula estadística adecuada para una población pequeña y finita. Se asumen los siguientes parámetros para el cálculo de la muestra:

Nivel de confianza: 95% (valor $Z = 1.96$)

Margen de error: 5% ($E = 0.05$)

Proporción estimada (p): 0.5

La fórmula para calcular el tamaño de la muestra (n) en poblaciones finitas es:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(E^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * (1 - p)))}$$

Donde:

$N=30$ (tamaño de la población)

$Z=1.96$ (valor para un 95% de

confianza) $p=0.5$

$E=0.05$

El tamaño de la muestra recomendado, basado en una población de 30 cafeterías y con los parámetros establecidos (95% de confianza y 5% de margen de error), es de 28 cafeterías. Esto asegura que los resultados sean representativos y confiables para el análisis de la implementación de la facturación electrónica en este grupo.

3.3 Técnica e Instrumento de Investigación

3.3.1 Técnica de Investigación

Para este estudio, se empleó la técnica de la encuesta, adecuada para recopilar información cuantitativa directamente de los propietarios o administradores de las cafeterías del centro urbano de Ocaña. Esta técnica permitió obtener datos sobre sus percepciones, desafíos y beneficios relacionados con la implementación de la facturación electrónica, así como información específica sobre el cumplimiento normativo y los costos asociados.

3.3.2 Instrumento de Investigación

El instrumento aplicado fue una encuesta estructurada con preguntas cerradas y de selección múltiple. El cuestionario fue diseñado para abordar los siguientes aspectos: Datos generales de la cafetería, conocimiento y comprensión de la normativa sobre facturación electrónica, recursos tecnológicos disponibles para implementar la FE, desafíos percibidos en la implementación de la normativa, beneficios esperados de la facturación electrónica y opinión general sobre la transición a este sistema. El cuestionario se encuentra en el Anexo A.

3.4 Análisis de la Información

El análisis de los datos recolectados se realizó mediante un tratamiento estadístico descriptivo, utilizando Microsoft Excel para el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas. Este análisis incluye el cálculo de porcentajes y representación gráfica de los resultados mediante tablas, diagramas de barras y/o gráficos circulares. Lo anterior permitió identificar patrones de comportamiento y cumplimiento, así como la percepción de los propietarios de las cafeterías frente a la implementación de la facturación electrónica.

4. Análisis de Resultados

4.1 Reglamentación definida en la facturación electrónica en Colombia

La evolución normativa de la facturación electrónica en Colombia ha sido un proceso orientado a la transformación progresiva de la normatividad tributaria, pero también para la transformación de la tecnología en la formalización de la economía y la eficiencia fiscalizadora del Estado. La facturación electrónica visto desde el punto de vista contable y fiscal es un proceso liderado casi exclusivamente por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), que lo ha implementado con fines de aplicación de lo que se contiene en el Estatuto Tributario, el Código de Comercio y las normas generales de la contabilidad de títulos valores, instrumentos electrónicos y tecnologías de la información.

La factura, como documento tributario, comercial y financiero, ha pasado de ser un comprobante físico a ser un documento electrónico válido y soportado en un contexto normativo bastante amplio (leyes, decretos y normas) con estándares como base de su emisión, validación, transmisión y conservación en sus diferentes facetas. Dicho entorno normativo es el que ha permitido establecer las garantías de la autenticidad, de la integridad, de la interoperabilidad y del control fiscal de la información de acuerdo con las políticas de digitalización y transparencia que promueve el Estado colombiano.

Desde el punto de vista jurídico, la base de la factura electrónica en Colombia se deriva del Código de Comercio, y especialmente el artículo 619 definidor de los títulos valores como

documentos que se ameritan para legitimar el ejercicio del derecho literal y personal que en ellos se incorpora (Presidencia de la República, 2020). La factura, título valor, cumple una doble función: por un lado, instrumento que hace las veces de soporte de una operación económica comercial y contable y, por otro, para convertir su contenido en un instrumento financiero negociable, especialmente desde que fue adoptada la Ley 1231 de 2008, en la que se resignifica la factura como título valor, generando seguridad jurídica y alternativas en los mecanismos de financiación empresarial para micro, pequeñas y medianas empresas. Esta connotación con fines legales, además, resulta ser primordial para que hiciese parte de la dinámica del circuito económico y se reconociera como un documento válido no sólo a fines tributarios, sino en procesos de factoring, crédito y pago diferido.

En el ámbito fiscal, la primera de las normas que establece la obligación de emitir factura como mecanismo de soporte de las operaciones de negocio es la Ley 223 de 1995 que, en su artículo 37, establece que la factura de venta o documento equivalente debe expedirse en todas las operaciones que se realicen con comerciantes, importadores o prestadores de servicios y también en las ventas realizadas al consumidor final (Congreso de la República, 1995). Esta norma constituye la base tributaria para el establecimiento formal de la factura como documento soporte de las declaraciones de IVA e impuesto sobre la renta y cimentó la apertura después de modalidades electrónicas en la expedición de dicho documento. En este sentido, es importante resaltar que a partir de esta norma se acepta la posibilidad de documentos equivalentes como las facturas de caja o las tiquetes de ingreso a eventos - de tal manera que empieza a esbozarse una noción funcional y flexible del soporte documental tributario.

Con la ley 962 de 2005, se da inicio al reconocimiento formal de la factura electrónica en Colombia. Su artículo 26 prevé que, para todos los efectos legales, es admisible la continuación, aceptación, archivo y uso de la factura por los medios electrónicos, sin que exista una imposición de tecnología, siempre que se cumplan ciertos requisitos de autenticidad, integridad y conservación (Congreso de la República, 2005). Esta norma es clave desde el punto de vista contable y técnico, ya que introduce el principio de la neutralidad tecnológica en la aceptación de sistemas electrónicos, abriendo la posibilidad de múltiples soluciones informáticas adaptadas a los distintos perfiles de contribuyentes. Desde una perspectiva del control fiscal, esta normativa de apertura se entendió como un avance dentro de la continuidad y trazabilidad de la documentación, en la medida que se podía validar la contabilidad y las auditorías y también las transacciones fiscales en virtud de la posibilidad de usar medios electrónicos de soporte.

Por la misma línea interpretativa, el Decreto 1929 de 2007, que expone el contenido reglamentario de la normativa anterior, delimitó por primera vez los aspectos técnico-jurídico de la factura electrónica, analizando elementos de indudable importancia, como son la descripción del obligado a facturar electrónicamente, el adquirente, el tercero interviniente, el sistema de numeración continua autorizado por la DIAN (Presidencia de la República, 2007). Y el primer reglamento determinó la obligatoriedad de que la factura electrónica fuese generada, entregada, aceptada y conservada de forma electrónica, por los procedimientos que aseguren la autenticidad e integridad de la misma.

Por otro lado, se indicó que la numeración, debía ser autorizada por la administración tributaria e incrementando el control sobre la legalidad de las operaciones, que se determinara,

tanto de la anterior como de la posterior de los documentos. Este decreto también comenzó a dar entrada a que terceros pudieran prestar servicios con relación con la expedición, conservación y entrega de la factura, siendo la puerta de entrada para la figura del proveedor tecnológico autorizado. La Resolución 14465 de 2006 emitida por la DIAN, por primera vez complementó lo dispuesto en el Decreto 1929 al establecer los requisitos técnicos mínimos para la implementación de la factura electrónica estableciendo el contenido mínimo, los mecanismos de firma electrónica y la compatibilidad con los sistemas de gestión contable y de ERP en las empresas.

Desde el punto de vista del área contable, esta resolución dio mayor seguridad normativa a los responsables de facturar, quienes pudieron implementar en los procesos internos las soluciones digitales existentes integrando las facturas electrónicas en sus libros contables y en los soportes para la auditoría interna y/o externa. Del mismo modo, el contenido regulatorio que implementó el mecanismo incluyó pautas directas de las empresas de servicios públicos domiciliarios, quienes debían garantizar procedimientos que cumplieran con la lógica de la factura electrónica, pues sus características operativas solamente les permitían hacerse dentro del marco general establecido para la factura electrónica.

A partir del año 2015, con la entrada en vigencia del Decreto 2242, el cual establece un nuevo criterio de implementación anclado en la interoperabilidad y la validación por anticipado. Esta norma regula los aspectos específicos y esenciales de la generación, transmisión, validación y recepción de la factura electrónica, enfatizando el uso de sistemas informáticos que se encuentran conectados directamente a la plataforma de la DIAN, que buscaba principalmente

masificar el sistema y fortalecer el control tributario, pues establecía un modelo orientado a lo fiscal que permitía detectar en tiempo real las operaciones registradas por los obligados tributarios. En efecto, en el contenido de este decreto se establecen las reglas técnicas que permiten la fiscalización electrónica de los impuestos; interrelacionando las obligaciones del facturador electrónico, los proveedores tecnológicos y los usuarios del sistema.

La consolidación de la obligatoriedad de la factura electrónica tiene lugar con la Ley 1819 de 2016, la reforma tributaria estructural, que en su artículo 308 modificó el artículo 616-1 del Estatuto Tributario. Esta norma establece que, a partir del 1 de enero de 2019, dicha obligación tendrá que ser adoptada por todos los contribuyentes responsables del IVA y del impuesto nacional al consumo, emitido bajo las condiciones y especificaciones que determine el Gobierno Nacional (Congreso de la República, 2016). Esta norma fue un componente clave para la generalización de la factura electrónica, pues la convirtió en obligatoria para miles de contribuyentes; no como una opción voluntaria que tenían antes con el anterior modelo.

En este contexto, la ejecución del modelo de validación previa que realiza la DIAN, se convierte en una de las más relevantes transformaciones dentro del sistema de gestión de la facturación electrónica. Esta forma de validación hace referencia a que cada una de las facturas electrónicas deba ser entregada a la DIAN para su verificación y aprobación, previo a su entrega al comprador, generándose a su vez, el Código Único de Factura Electrónica (CUFE), que permite dar cuenta de la unicidad y autenticidad del archivo. La implementación de este esquema de validación previa constituye una de las formas de control tributario de mayor relevancia y de transparencia de las operaciones comerciales, ya que le permite a la administración tributaria

contar con información en tiempo real a efectos de fiscalización, detección de evasión, cruces de información y automatización en los procesos de auditoría. Esta normativa fue establecida esencialmente a partir de la Resolución 000042 de 2020, la cual fijó, de igual forma, los plazos de implementación por sectores económicos y los requisitos técnicos del anexo 1.8, siendo éste el que daba lugar a la emisión de la factura electrónica de venta (DIAN, 2020).

Desde el enfoque contable y tributario, la implementación de la validación previa implica cargas adicionales al contribuyente, que debe contar con sistemas de información adecuados para generar documentos válidos, poder remitirlos a la DIAN, recibir la validación en los plazos establecidos y mantenerlos electrónicamente conforme a estándares de seguridad y trazabilidad. En este caso, los encargados de llevar a cabo la facturación deberán tener una adecuada integración entre su software contable y la plataforma de facturación. Así mismo, se hace necesario un conocimiento técnico a partir del cual sean capaces de entender la estructura XML del documento electrónico, su firma digital y los eventos (rechazo, aceptación, entrega, etc.) que tienen lugar al utilizarlo, etc. En consecuencia, también se convierte en una gran responsabilidad en términos de cumplir con lo que exige la normativa fiscal y que debe tenerse en cuenta, ya que la existencia de errores en la validación o realizar el proceso omitiendo los eventos podría tener como consecuencia la imposición de alguna sanción tributaria y la pérdida del documento como tal para justificar la existencia de un soporte fiscal.

Además de estas obligaciones, la DIAN también instauró la figura del prestador tecnológico autorizado que da lugar, es decir, personas jurídicas que proveen servicios metodológicos que permiten la emisión, transmisión, validación y conservación de la factura

electrónica. Estos proveedores tienen que estar habilitados por la DIAN y tener capacidad técnica determinada, incluida la capacidad de funcionar a través de sistemas de respaldo, garantizar el servicio; garantizar la integridad de los documentos y garantizar la trazabilidad de los eventos ocurridos en el ciclo de vida del documento electrónico: La subcontratación de esta función es una alternativa válida para muchos de los micro y pequeños empresarios que no cuentan con infraestructura tecnológica propia y que se ven en la necesidad de cumplir con la obligación legal de facturación electrónica.

Tabla 1

Componentes de la facturación electrónica en Colombia

Componente	Descripción detallada
Firma digital	Garantiza la autenticidad del emisor y la integridad del documento.
CUFE	Código Único de Factura Electrónica, obligatorio y generado automáticamente.
XML estructurado	Formato estándar exigido por la DIAN para la interoperabilidad del documento.
Identificación del emisor	NIT, nombre completo, razón social, dirección, régimen.
Identificación del receptor	NIT o documento del comprador, nombre o razón social, dirección.
Detalle de bienes o servicios	Lista, cantidades, valores unitarios, impuestos, descuentos, observaciones.
Medio de pago	Transferencia, efectivo, cheque, tarjeta, entre otros.
Fecha y hora de expedición	Momento exacto de generación, exigido para validación cronológica.
Eventos asociados	Aceptación, rechazo, entrega, anulaciones, según lo previsto por la DIAN.

Nota. Elaboración propia.

En cuanto a los componentes técnicos de la factura electrónica, en la tabla 1 se exponen aquellos que han sido ya definidos por los distintos anexos técnicos que la DIAN ha emitido y en los cuales se establece el contenido estructurado documento, la obligatoriedad de la firma digital,

el CUFE, los medios de entrega válidos, y la posterioridad de los eventos necesarios, siendo éstas las características. Al respecto, estas facturas electrónicas son generados en el lenguaje XML, y deben de contener, entre otras, la identificación del emisor y del receptor, los datos de la operación (bienes o servicios vendidos, cantidades, precios, impuestos), el medio de pago, la fecha y hora de generación y la firma digital correspondiente. Cumplir el contenido de estos requisitos es una condición para que el documento tenga validez legal y fiscal, y pueda ser aceptada por la DIAN.

Un elemento más que debe tenerse en cuenta dentro del sistema de facturación electrónica colombiano es la circunstancia de que las facturas puedan ser consideradas como títulos valores negociables a través de su registro dentro de la plataforma RADIAN (Registro de Facturas Electrónicas como Título Valor), que permite que las facturas que son aprobadas y aceptadas también puedan ser endosadas, traspasadas o tomadas como soporte de operaciones de factoring, creando así un ecosistema financiero que proporcione acceso al crédito y fomente la liquidez de las empresas. La factura electrónica como título valor adquirirá tal carácter únicamente cuando cumple con los requisitos establecidos en el Código de Comercio, fue aceptada expresamente por el adquirente y se encuentra registrada en RADIAN con los eventos requeridos, tal cualidad es válida desde el punto de vista contable/financiera porque transforma un documento tributario en un activo financiero transferible que afecta directamente la gestión del capital de trabajo de las empresas.

Tabla 2*Documentos asociados a la factura electrónica*

Documento electrónico	Función principal
Factura electrónica de venta	Soporte tributario de una operación económica entre vendedor y comprador.
Nota crédito electrónica	Corrige valores previamente facturados (errores, devoluciones, descuentos).
Nota débito electrónica	Adiciona valores no registrados en la factura original (intereses, ajustes).
Documento soporte electrónico	Soporte de compras a no obligados a facturar (exigido para deducibilidad fiscal).
Documento equivalente electrónico	Sustituye la factura en ciertas actividades (tiquetes POS, pasajes aéreos, etc.).
Registro en RADIAN	Permite negociar la factura como título valor endosable.

Nota. Elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 2 se hace alusión al hecho a que el sistema de la facturación electrónica se refiere también a otros documentos asociados con funciones complementarias o correctivas, entre los que encontramos la nota crédito electrónica; que permiten corregir un error, conceder un descuento o asentar una devolución; la nota débito electrónica, para adicionar valores que fueron olvidados; y el documento soporte electrónico de las adquisiciones realizadas a no obligados a facturar, el cual hace posible validar costes y deducciones cuando se compran bienes o servicios a personas naturales no registradas como responsables del IVA. En esa medida, todos los documentos deben cumplir las exigencias del estándar para la solución de la facturación electrónica, y deben ser firmados digitalmente y, finalmente, ser validados por la DIAN, si así se exigía por la normatividad vigente.

Con base en el año 2020, el sistema de facturación electrónica en Colombia dio un vuelco radical y se pasó de una buena cantidad de excepciones a un régimen de obligatoriedad y

alcance, introduciendo nuevos documentos electrónicos que hacen parte del contexto tributario. La Resolución 000042 de mayo de 2020 fue uno de los principales hitos de aquel proceso, en cuanto creó el sistema de facturación electrónica con validación previa, estableciendo los requisitos técnicos y funcionales del sistema de facturación electrónica. Dicha resolución determinó las condiciones que debían cumplir los obligados a facturar, así como los anexos técnicos de la factura, los eventos y los mecanismos de validación; estructuró formalmente el Código Único de Factura Electrónica (CUFE) y obligó a utilizar la firma digital bajo estándares determinados.

Tal impresión normativa antecedió a un proceso de masificación controlada que afectó a todos los sectores económicos de acuerdo con calendarios de implementación por actividad económica, hecho que incrementó la realización del deber tributario y potenció la interoperabilidad de plataformas. Un rápido crecimiento en la consecución de esos propósitos fue propiciado por las resoluciones sucesivas como la Resolución 000012 de febrero de 2021, que se encargó de profundizar en los eventos de validación asociados al ciclo de la factura electrónica, a partir de la cual se introdujo la obligación de que el adquirente confirmara, de forma electrónica, la recepción de la factura y la conformidad del bien o servicio que recibió como paso previo a la deducción del gasto y del descuento del impuesto al valor agregado (IVA).

Dicho requerimiento supuso un cambio de paradigma en la gestión contable, en la medida en que dirigió parte de la responsabilidad a la figura del comprador, quien se vio en la obligación de coordinar con eficacia en el marco de la empresa y fuera de ella, con el fin de dotar de valor tributario al documento que pretendía deducir o informatizar, incentivando la declaración de

procesos de transparencia y reduciendo el uso de prácticas evasivas; dicha resolución también determinó plazos para cada uno de los eventos y su transmisión a la DIAN.

De forma complementaria la Resolución 000015 de 2021 publicó el documento soporte en adquisiciones a sujetos no obligados a expedir factura o documento equivalente, el cual también debía transitado electrónicamente a la DIAN bajo determinados parámetros de validación previo; esta disposición robusteció el control de las operaciones informales al incorporarlas al sistema tributario, propiciando que esas compras se registraran respaldadas por comprobantes válidos dedicados a costes, deducciones y descuentos tributarios; desde el punto de vista contable, este documento soporte amplió el universo del respaldo fiscal y obligó a las empresas a tratar el diseño de procesos internos de documentación y registro mucho más exigentes, en particular por las relaciones con proveedores no formalizados; además, se determinaron exigencias de conservación, de garantía de la integridad del contenido técnico del documento y de estructura técnica XML.

Tabla 3

Modificaciones realizadas a la facturación electrónica por la DIAN

Año	Resolución	Aporte normativo principal
2020	000042	Establece el sistema de facturación electrónica con validación previa.
2021	000012	Regula eventos de validación como aceptación tácita o expresa de la factura.
2021	000015	Regula documento soporte en compras a no obligados a facturar.
2022	000085	Obliga transmisión de documentos equivalentes y nómina electrónica.
2023	000165 y otras	Ajustan periodicidad y estructura del documento soporte en adquisiciones.

Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 3, en el 2022, la Resolución 000085 dio el empuje a la exigencia de nuevos documentos electrónicos, como el documento soporte del pago de nómina electrónica y el equivalente POS que debía ser transmitido electrónicamente; este último tan solo para operaciones cuyo valor no superase cinco UVT, lo que entrenó la trazabilidad de transacciones de bajo valor. El documento soporte de nómina electrónica, por el contrario, cambió la forma de operar de los departamentos de recursos humanos y contabilidad. Se requería que los empleadores generaran y transmitieran mensualmente comprobantes detallados de los pagos realizados a sus empleados para poder sostener los costos laborales que eran considerados deducibles. Esto no solo requirió adecuación tecnológica, sino también revisión de los procesos internos contables, en tanto que cualquier error u omisión en la transmisión acarrearía la pérdida de beneficios fiscales asociados a los pagos laborales.

En igual sentido, las resoluciones comprendidas en el 2023, como la Resolución 000165, hicieron ajustes operativos en el documento soporte en las adquisiciones en tanto que acotaron más la frecuencia de la transmisión y definieron nuevas validaciones del contenido del documento; lo que permitió hacer más fuerte al sistema tributario al vigilar más las operaciones económicas informales. Adicionalmente, se perfeccionaron los protocolos de contingencia y se definieron aspectos vinculados con la interoperabilidad entre plataformas. Este conjunto de resoluciones, junto con el Decreto 442 de 2023 reforzaron la visión del Estado colombiano en torno a un ecosistema tributario íntegramente digitalizado, donde cada transacción estuviera debidamente documentada, validada y auditada en tiempo real.

El Decreto 442 de 2023, expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de

Colombia, introdujo disposiciones clave sobre la interoperabilidad del sistema de facturación electrónica, con el propósito de consolidar un ecosistema digital más eficiente, seguro y transparente. Esta norma se enmarca dentro de las estrategias de transformación digital de la DIAN, incorporando el principio de neutralidad tecnológica y estableciendo los lineamientos generales para que los sistemas de información de los actores del sistema puedan comunicarse entre sí.

Entre sus aspectos más relevantes, el decreto formaliza el uso de la factura electrónica como título valor en operaciones de factoring electrónico, fomenta la adopción de estándares internacionales como el UBL 2.1, y determina que los operadores tecnológicos deberán garantizar el acceso seguro, la disponibilidad y la trazabilidad de los documentos. Asimismo, se definen las condiciones técnicas mínimas para la transmisión, recepción y validación de la factura electrónica, así como las responsabilidades de los emisores, adquirentes y proveedores tecnológicos en dicho proceso.

La regulación en materia de facturación electrónica en los establecimientos gastronómicos, cafeterías, etc., se refiere expresamente a las normas que han sido elaboradas por la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), que formulan la obligación de expedir comprobantes fiscales electrónicos por todas las actividades de venta de bienes y prestación de servicios gravados. De acuerdo a Julio y Fontalvo, 2024, en restaurantes, bares y cafeterías, la norma precisa que la facturación electrónica se expide en el instante de la operación de venta, para lo cual tienen que integrarse sistemas que cumplan con las exigencias técnicas y de transmisión en línea que fija la autoridad tributaria. De este modo, los locales tienen que

implementar sus operaciones en plataformas que cuentan con autorización, garantizar la conectividad necesaria para la validación previa de las facturas y mantener control documental que permita auditorías y control del cumplimiento de la legalidad.

Por su parte, SIIGO (2025) advierte que la norma vigente reconoce las peculiaridades del sector de la gastronomía, como el tráfico elevado y la diversidad de medios de pago, por lo que el uso de la tecnología debe estar orientado a promover un servicio de atención al cliente ágil. Coincide en este aspecto Loggro (s.f.), quien indicando que para cafeterías los terminales de punto de venta que se han integrado en el sistema de facturación electrónica permiten generar con garantías documentos equivalentes a las ventas rápidas, o los mostradores, registrando los criterios fijados por la DIAN. La correcta aplicación de esta normativa no garantiza sólo la forma de cumplimiento fiscal y tributaria, sino que también optimiza la gestión administrativa, garantiza la trazabilidad de operaciones y da el impulso necesario a la transparencia y a la formalización del negocio.

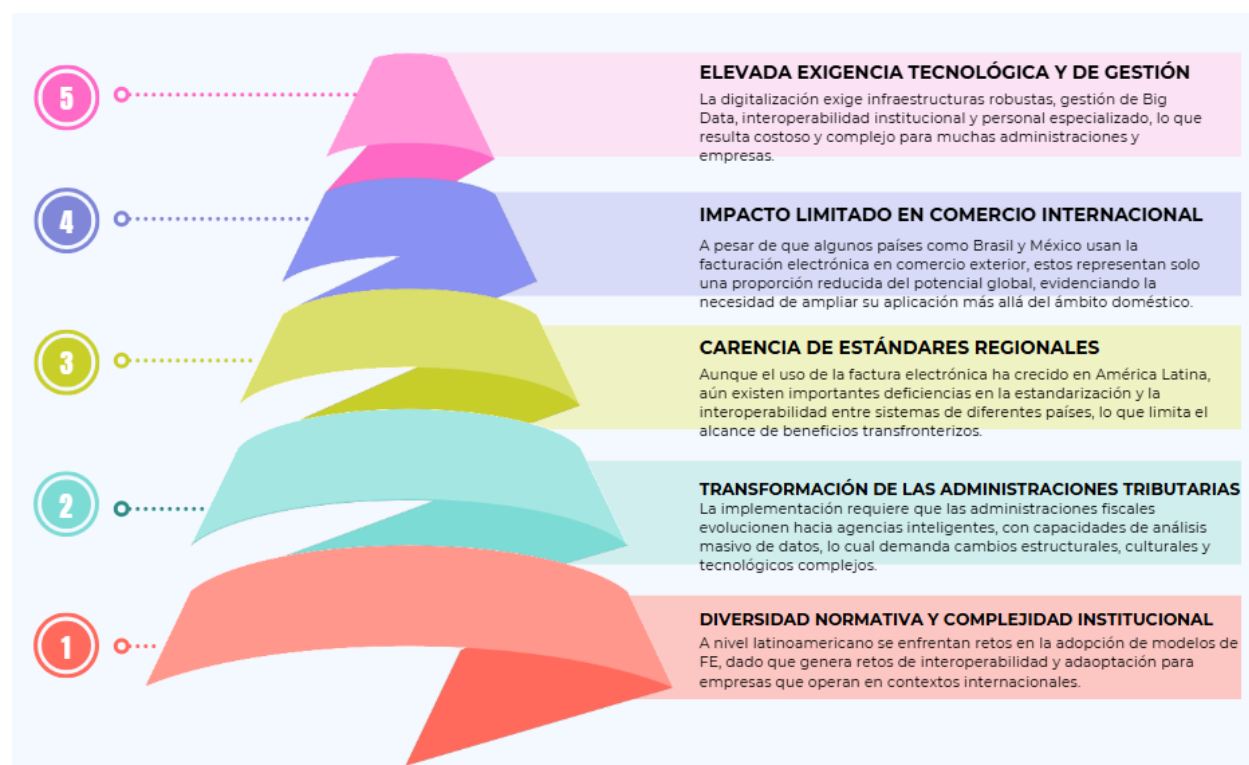
4.2 Desafíos y oportunidades técnicos y operativos que enfrentan las cafeterías al implementar la facturación electrónica contemplando la reglamentación colombiana vigente

La implementación de la FE en cafeterías representa un reto significativo debido a diversos factores técnicos y operativos. Estos negocios, en su mayoría pequeñas y medianas empresas, deben adaptarse a un entorno digital que exige inversiones en tecnología, capacitación y cumplimiento normativo. La transición desde los métodos tradicionales de facturación manual

a un sistema electrónico requiere superar barreras como la falta de infraestructura tecnológica adecuada, costos asociados a software y hardware, y el desconocimiento sobre su funcionamiento.

Figura 1

Barreras y desafíos de la facturación electrónica a nivel internacional



Nota. Elaboración propia a partir de los hallazgos de García (2023), Barreix (2018) y CIAT (2022).

La figura 1 ilustra cinco obstáculos principales que encuentra la facturación electrónica en su recorrido internacional, los cuales fueron extraídos de los trabajos de García (2023), Barreix (2018) y CIAT (2022). En primer lugar, hay que mencionar la diversidad normativa y la complejidad institucional, poniendo en evidencia los desafíos derivados de las disparidades

legislativas, la carencia de armonización de carácter regulatorio y las dificultades de interoperabilidad en el ámbito internacional. En segundo lugar, aparece la transformación de las administraciones tributarias, afirmando que la migración hacia las agencias inteligentes y con capacidad de análisis de datos masivos conlleva cambios estructurales, culturales y tecnológicos profundos.

En tercer lugar, existe la carencia de estándares regionales, restringiendo la integración y el aprovechamiento de beneficios para el comercio transfronterizo dado que no existe estandarización e interoperabilidad entre sistemas con la misma finalidad de diferentes países. En cuarto lugar, se percibe el impacto limitado en el comercio internacional, evidenciando que, aunque es utilizada en países como el Brasil o el México, la facturación electrónica en el comercio exterior continúa ocupando una pequeña parte de su potencial internacional. Por último, en el quinto nivel se presenta la alta exigencia tecnológica y de gestión, lo cual implican la necesidad de disponer de infraestructuras sólidas, personal especializado y elevada inversión que argumentan la dificultad de la adopción de la facturación electrónica en muchas administraciones, así como en las empresas.

Mientras tanto, en la figura 2 se exponen los aportes de los estudios de Mogollón et al. (2025), Tique (2022), Bocanegra et al. (2024) y Qi y Azmi (2021) con respecto a las barreras y desafíos de la implementación en el contexto nacional. Entre ellas, se encuentra como primer tipo la falta de formación técnica y resistencia al cambio, que denota déficits formativos, baja propensión organizacional y escasa flexibilidad para la adopción de la innovación tecnológica. Como segundo tipo se recogen los costos y recursos tecnológicos, donde se encuentra la

posibilidad de gastos asociados al hardware, software, capacitación y ausencia de recursos económicos que delimitan la adopción del sistema.

Figura 2

Barreras y desafíos de la facturación electrónica a nivel nacional



Nota. Elaboración propia a partir de los hallazgos de Mogollón et al. (2025), Tique (2022), Bocanegra et al. (2024) y Qi y Azmi (2021).

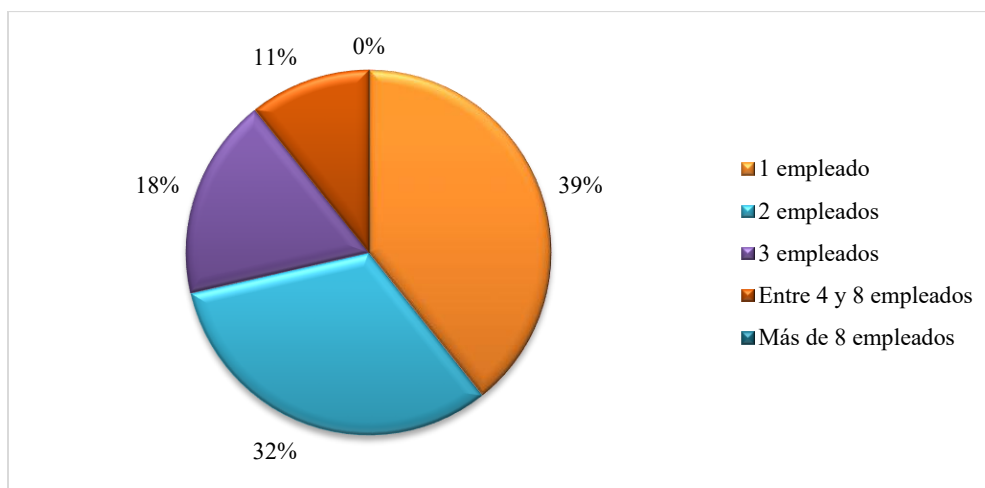
Como tercer tipo se describen las brechas tecnológicas y limitaciones operativas, que se relacionan con la infraestructura tecnológica, la conectividad y la capacidad operativa, cuyas carencias pueden llegar a complicar la implementación del sistema de manera continua. Por último, como cuarto tipo se recoge la falta de apoyo institucional y asistencia técnica, que se manifiesta tanto en el desconocimiento del proceso, en los altos costos como en la carencia de programas de capacitación y de soporte técnico válido por parte de otras instituciones como la DIAN.

4.2.1 Análisis de los resultados del cuestionario

Con el objetivo de garantizar una comprensión precisa y clara de las percepciones de los participantes del estudio, a continuación, se presentan las interpretaciones y representaciones gráficas de las respuestas suministradas durante la aplicación de las encuestas, que permitieron una caracterización de la muestra y la identificación de los patrones de conocimiento y aplicación de la facturación electrónica en los establecimientos comerciales de tipo cafetería de la ciudad de Ocaña. Los datos mostrados en cada figura corresponden a un total efectivo de 28 encuestados.

Figura 3

Caracterización del establecimiento según cantidad de empleados



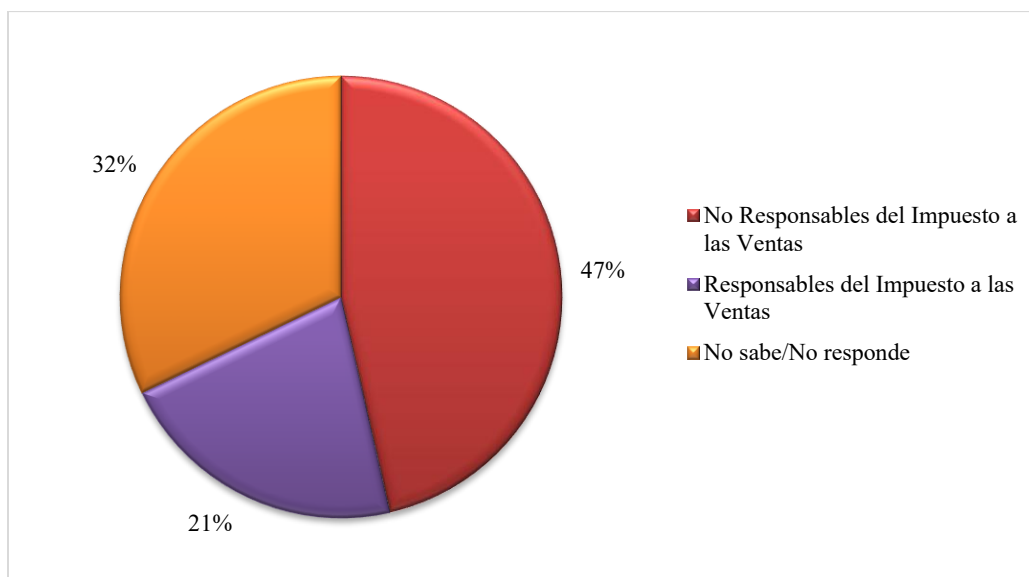
Nota. Elaboración propia.

La figura 3 pone de manifiesto cómo se dividen los establecimientos según el número de trabajadores que tienen. El porcentaje mayor es para los que tienen una persona trabajando, lo

que corresponde al 39% de los establecimientos, que pone claramente de manifiesto una operativa mínima, quizás vinculado a negocios familiares o de baja producción; después se sitúa un 32% que agrupa los establecimientos que cuentan con dos personas; eso refleja que se cuenta con un grado de organización interna bastante más alto, pero dentro de un esquema marcado por una escasa plantilla. Un 18% de los establecimientos cuentan con tres personas, situación que podría evidenciar la habilidad que tienen para repartir tareas, sin llegar a estructurarse empresarialmente. Por último, se encuentra otro 11% que reflejan los establecimientos que tienen entre cuatro y ocho personas, sin puestas tener referencias de más de ocho, lo que corrobora una débil presencia de establecimientos con estructuras amplias.

Figura 4

Caracterización según responsabilidad tributaria

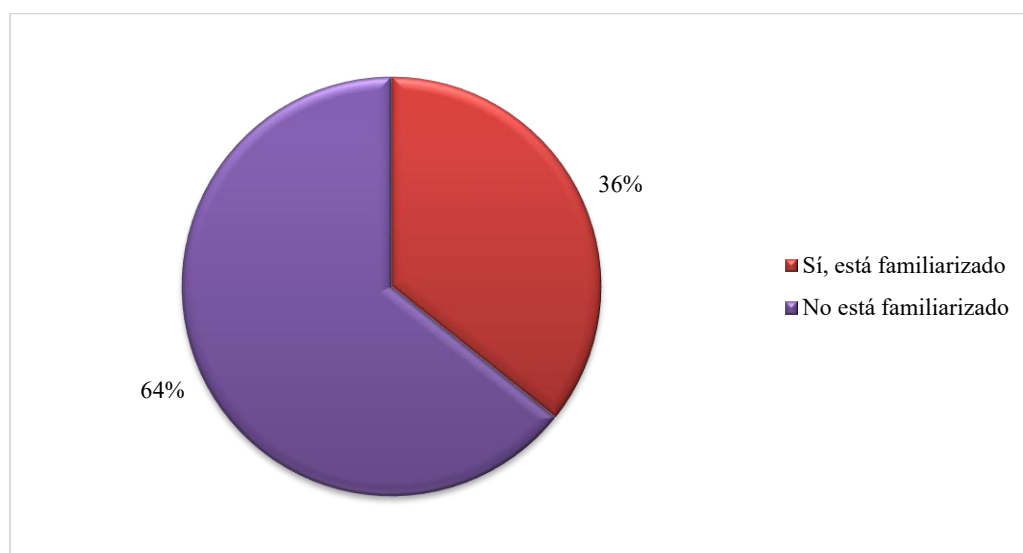


Nota. Elaboración propia.

Por su parte, la figura 3 ilustra cómo se distribuyen los establecimientos en función del tipo de régimen tributario al que pertenecen; cuyos datos exponen que el 47% de quienes expresaron su opinión sobre el régimen tributario al que pertenece, indicaron ser No Responsables del Impuesto a las Ventas, una elección que hace pensar que han optado por un sistema que acorta la morosidad y tal vez ayuda a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales para pequeños contribuyentes. Si el 21% declara estar identificados como Responsables del Impuesto a las Ventas, esto significa que estos negocios deben asumir mayores responsabilidades en materia de facturación, declaración y pago de impuestos, asociado generalmente a un volumen de operaciones más alto. Un 32% de participantes señalaron no saber o no contestar sobre su régimen tributario, lo que supone una falta de conocimiento considerable sobre la materia que podría incidir en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Figura 5

Familiaridad con la normatividad aplicable a la FE

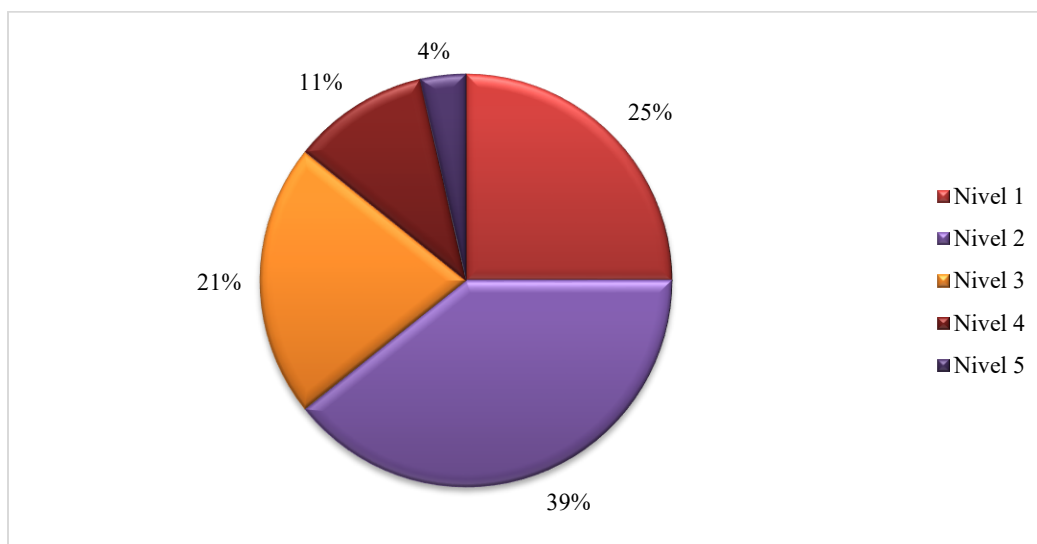


Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados que se muestran en la figura 5, es posible corroborar que la mayoría de los encuestados posee un bajo nivel de información normativa que impide una adecuada implementación de los requisitos del sistema de facturación electrónica. En ese sentido, el hecho de que un alto porcentaje no se sienta familiarizado con las disposiciones normativas necesarias para el cumplimiento correcto de la facturación electrónica muestra que hay que promover procesos de capacitación y actualización dedicados a la normativa tributaria. Esto se hace relevante, en entornos donde el acceso a medios técnicos y la posibilidad de obtener asesoramiento resulta muy limitado, de tal forma que velar por la adecuada comprensión de la normativa vigente sea mínimo para alcanzar la exigibilidad legal y el cumplimiento correcto de la normativa tributaria de este sistema de facturación electrónica.

Figura 6

Claridad con respecto a la implementación de la FE



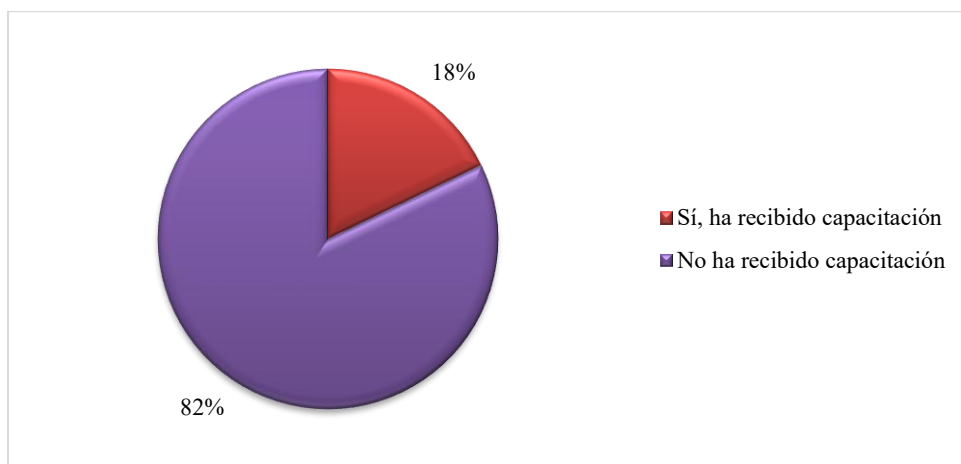
Nota. Elaboración propia.

Mientras tanto, en la figura 6 se muestra el grado de claridad que tenían los y las encuestadas en relación a la facturación electrónica, destacando que el 39% de los encuestados se encuentra en el nivel 2, lo que indica que tienen un conocimiento muy básico del proceso, pero hay grandes vacíos que dificultan su aplicación. Un 25% de ellos se encuentra en el nivel 1, en donde el desconocimiento es aún más evidente, por lo que sería necesario un fuerte refuerzo de sus conocimientos sobre este tema. Un 21% de los encuestados alcanzó el nivel 3, donde el conocimiento se presenta como más reforzado, pero convendría reforzar la formación a fin de evitar errores en el proceso.

De la misma forma, se manifiesta el que el 11% de todo el total de los encuestados presenta un nivel 4, lo que evidencia que el conocimiento del proceso es avanzado; y solo el 4% se encuentra en el nivel 5, lo que implica un conocimiento pleno y seguro sobre la facturación electrónica. Dichos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados se presenta en niveles bajos o intermedios de claridad, lo que puede dificultar la capacidad de cumplir con las exigencias de la norma y de optimizar el sistema, de tal forma que se haga necesaria una intervención formativa más concreta para poder llegar a eliminar estas brechas existentes.

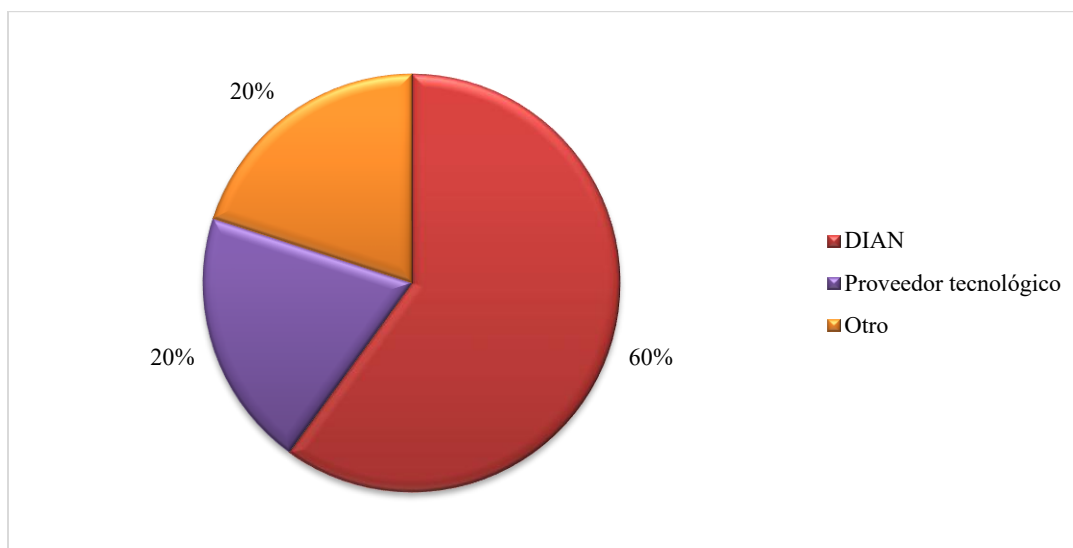
Figura 7

Capacitación recibida sobre la FE



Nota. Elaboración propia.

Por otra parte, en la figura 7 se pone de manifiesto que un alto porcentaje, concretamente el 82%, de los encuestados no han recibido formación sobre la facturación electrónica. Tal proporción indica la magnitud del problema y es una importante barrera para implementar debidamente, por ejemplo, la Ley de Facturación Electrónica. La ausencia de esta formación puede estar incidiendo de forma directa en los bajos niveles de comprensión y control que se han puesto de manifiesto anteriormente, ya que sin la instrucción pertinente es difícil que los sujetos implicados consigan comprender y aplicar de forma correcta el procedimiento legal que impone. Así mismo, sólo el 18% de los participantes ha indicado haber recibido algún tipo de formación, grupo que, sin lugar a dudas, es un grupo menor pero que puede tener algunas ventajas a la hora de poner en práctica los conocimientos teóricos relacionados con la gestión de la factura electrónica.

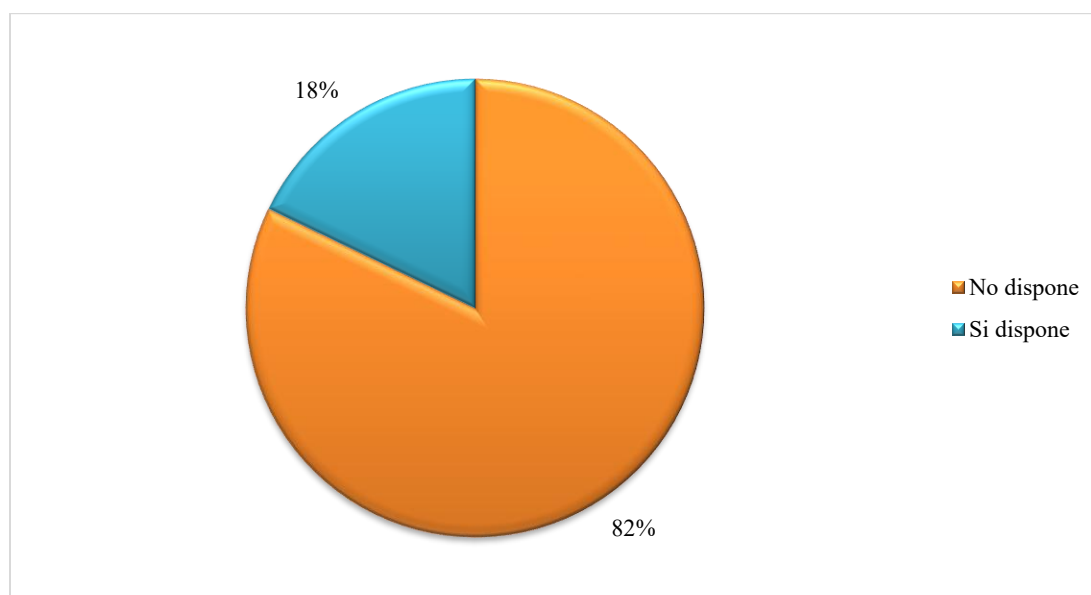
Figura 8*Entidad que brindó la capacitación*

Nota. Elaboración propia.

Según la figura 8, se puede observar que la DIAN ha pertenecido a la principal entidad responsable de la capacitación sobre facturación electrónica, dado que aglutina el 60% de las respuestas. Este resultado, además, ilustra lo que corresponde a una obligación o responsabilidad directa que le atribuye la autoridad tributaria en relación con la capacitación en términos de la difusión de conocimientos y de la orientación del cumplimiento de las obligaciones tributarias en términos de las normativas que deben cumplirse. Por el contrario, tanto los proveedores tecnológicos como las entidades gestionadas y las entidades educativas presentan, en cada uno de los casos, un 20% de participación. No obstante, este escueto porcentaje resulta una menor variedad de fuentes de formación y puede dificultar el acceso a formas prácticas o actualizadas que solamente resultarían de la propia experta práctica del sector privado.

Figura 9

Disponibilidad de equipo de cómputo en el establecimiento

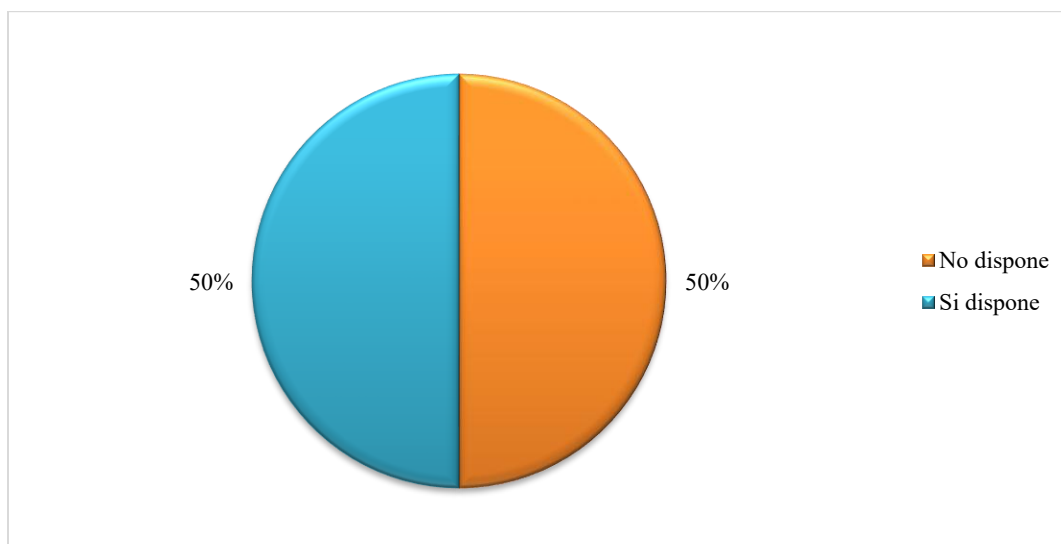


Nota. Elaboración propia.

Según los datos observados en la figura 9, puede percibirse que el 82% de los establecimientos no tiene equipo de cómputo, y tan solo el 18% dispone de este recurso; lo que supone una limitante importante de la infraestructura tecnológica, la cual puede impactar directamente en la capacidad para aplicar procesos de facturación electrónica y otros trámites digitales. La carencia de equipos apropiados significa una dependencia por recursos externos o de terceros, lo que puede llevar hacia los retrasos y los sobrecostos por los servicios requeridos, disminuyendo la autonomía que se podría tener en cuanto a sus procedimientos administrativos y contables. Por su parte, el escaso porcentaje de establecimientos que sí poseen en ellos equipo computacional representa una oportunidad para fortalecer la modernización tecnológica del sector.

Figura 10

Acceso a una fuente estable de internet en el establecimiento

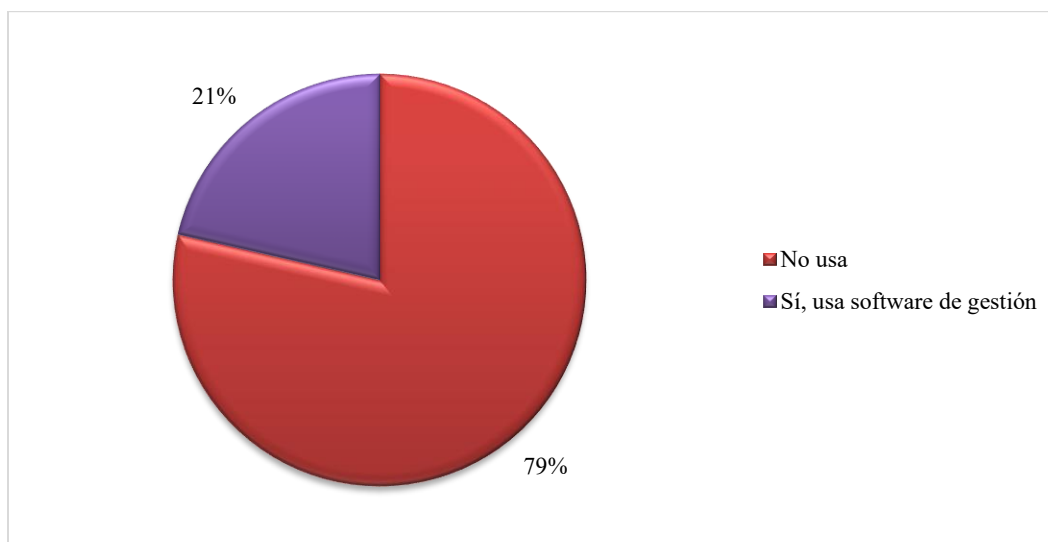


Nota. Elaboración propia.

En lo que respecta a los datos de la figura 10, se presenta una distribución equitativa en el acceso a una fuente de internet estable en los negocios, donde se muestra que existe un 50% de disponibilidad y un 50% de indisponibilidad; esta igualación significa que, aunque una importante porción de los negocios ha importado conectividad a su práctica, todavía existe en forma de igual porción significativa la carencia de este recurso, privando el acceso a plataformas digitales, el contacto con el sistema de facturación electrónica o la rápida comunicación con proveedores y clientes. La falta de acceso a internet estable en la mitad de los mismos también podría representar una constricción frente a los requerimientos de competitividad y a los requerimientos tributarios y administrativos que hoy requieren procesar en línea. Por el contrario, los negocios que tienen acceso a este servicio pueden de alguna manera servirse de las tecnologías para optimizar la gestión, incrementar los canales de venta y acceder a información en tiempo real.

Figura 11

Uso de software de gestión de ventas e inventarios

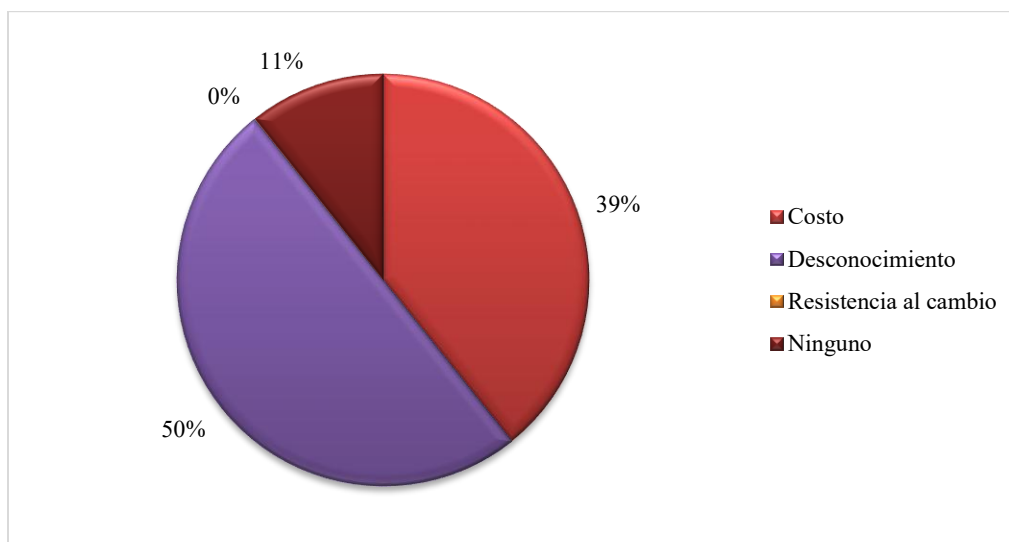


Nota. Elaboración propia.

En consonancia con lo anterior, la figura 11 muestra que el 79% de los establecimientos no emplea software de gestión de ventas e inventarios, frente a un 21% que ha sido capaz de integrar el uso de este tipo de soluciones tecnológicas. Este hecho destaparía una muy baja adopción de herramientas digitales que permitan realizar un mejor control de las operaciones, registrar de manera más ágil las transacciones o llevar un control más actualizado de los niveles de inventario. La falta de implantación de estos sistemas podría contribuir a un incremento de los riesgos de cometer errores, la pérdida de información y la dificultad de generar estudios que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

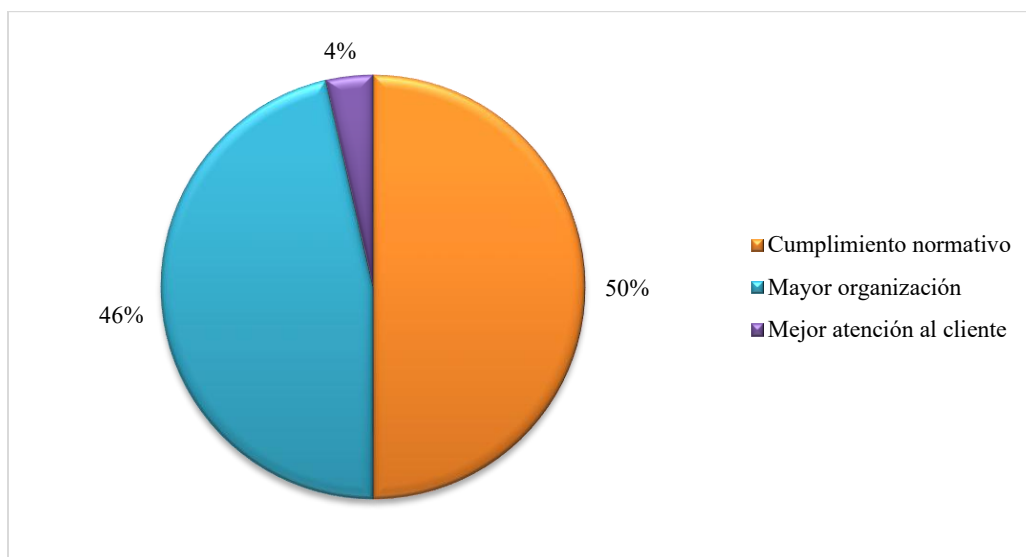
Figura 12

Mayor desafío percibido en la implementación de la FE



Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta muestran que el principal desafío para la implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña es la falta de conocimiento técnico, con un 39.29% de los encuestados, como se muestra en la figura 12. Le sigue el costo de implementación, que representa un 32.14% de las respuestas, evidenciando que la inversión en infraestructura y software sigue siendo un obstáculo significativo. Mientras tanto, tanto la resistencia al cambio como otros factores no especificados fueron mencionados por un 14.29% de las cafeterías, lo que sugiere que, aunque en menor medida, existen preocupaciones adicionales relacionadas con la transición hacia la facturación electrónica.

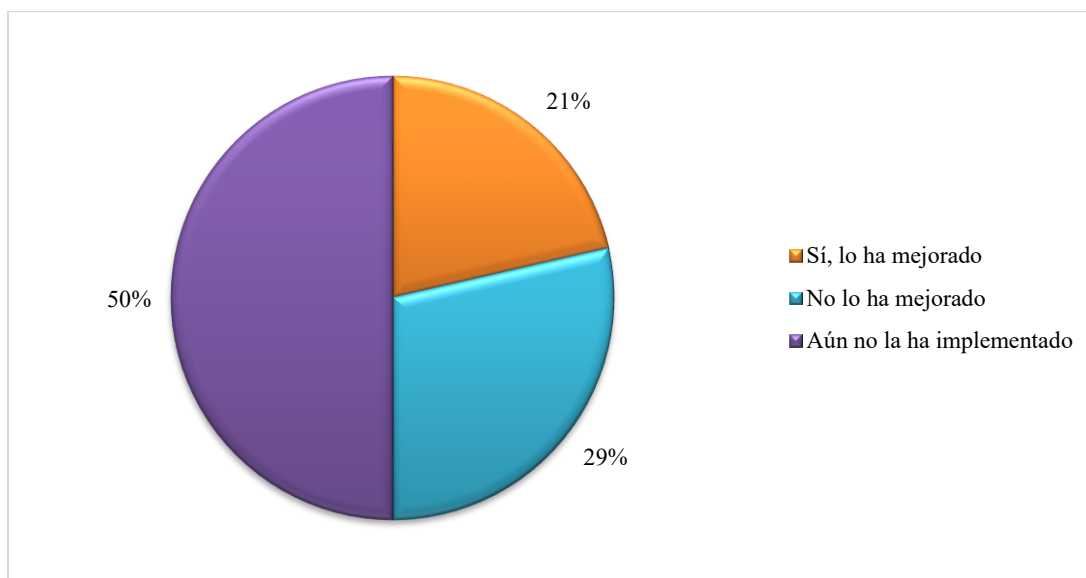
Figura 13*Beneficios percibidos de la FE*

Nota. Elaboración propia.

Por otro lado, como se indica en la figura 13, los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el beneficio más destacado de la FE en las cafeterías del centro urbano de Ocaña es la mayor organización, con un 46% de coincidencias, lo cual indica que los propietarios y administradores perciben la digitalización de la facturación como una herramienta que facilita la gestión y control de sus operaciones. Del mismo modo, el cumplimiento normativo es reconocido por el 50% de los encuestados, lo que resalta la importancia de ajustarse a las regulaciones vigentes y evitar posibles sanciones. Con un porcentaje de 4%, las cafeterías encuestadas identifican la mejora en la atención al cliente como un beneficio clave para ofrecer un mejor servicio.

Figura 14

Mejoras percibidas en el control del negocio



Nota. Elaboración propia.

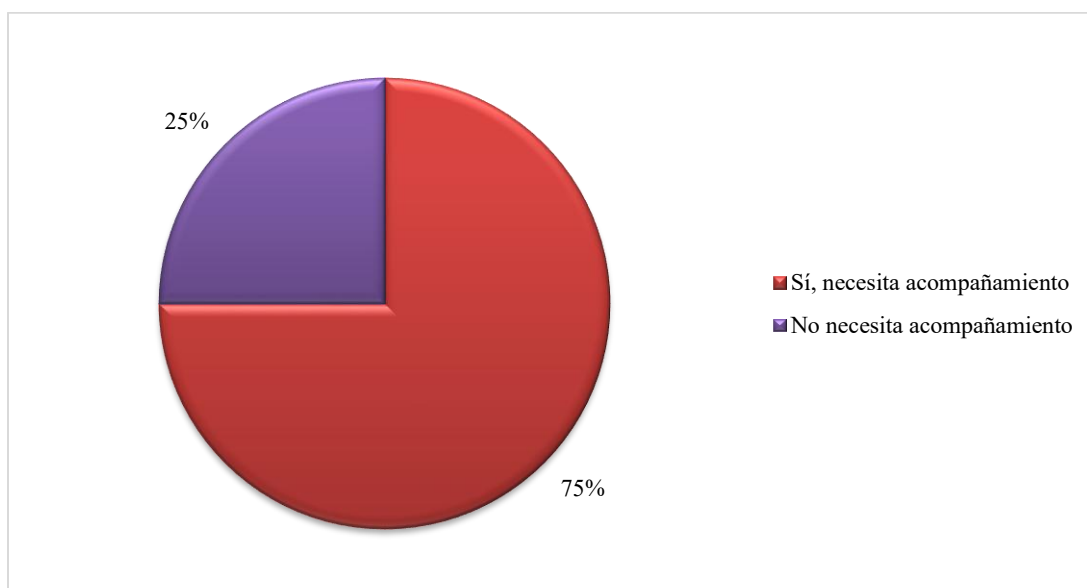
Desde otra óptica, la figura 14 expone cómo la mitad de estos encuestados no ha puesto en marcha herramientas o bien estrategias de cara a tener un control de las actividades del propio negocio, lo que refleja un escaso avance en la implantación de prácticas de gestión que favorezcan una forma de llevar el negocio en lo operativo y en lo administrativo, es decir, este grupo no cuenta con procesos establecidos que sean capaces de permitir el seguimiento de la actividad, el control de inventario o bien el seguimiento de la evolución económica y financiera, lo que puede hacer que no sean capaces ni de optimizar recursos, ni de reaccionar rápidamente a las condiciones del propio entorno de venta.

Por otra parte, un 21% de los encuestados sí ha llegado a mejorar el control de su negocio, lo que evidencia que sí se ha logrado una mejora en los procedimientos de negocio

gracias a la implantación de este tipo de herramientas o bien metodologías de mejora operativa, en cambio el 29% restante de los encuestados afirma que han utilizado alguna herramienta, pero no han mejorado sus procedimientos de negocio, lo que puede depender de cuestiones como la falta de formación de su personal, la mala implementación de la herramienta en su negocio o bien la resistencia a un cambio organizativo.

Figura 15

Necesidad de acompañamiento para la implementación de la FE



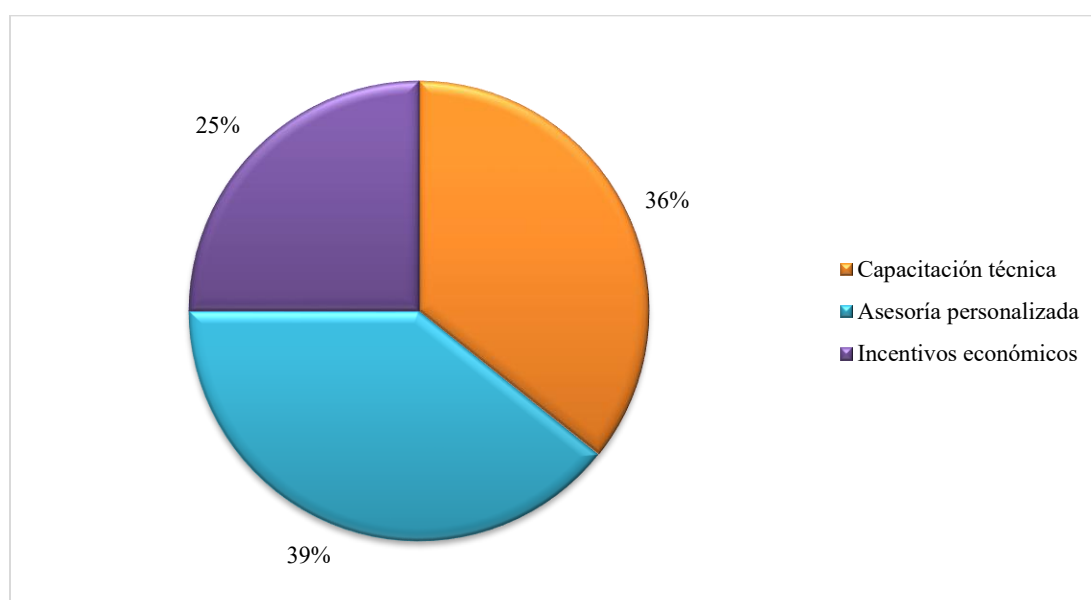
Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con los datos de la figura 15 muestra que el 75% de los encuestados, individualmente, afirma necesitar acompañamiento para poder implementar la facturación electrónica (FE), lo que deja claro una alta dependencia del apoyo técnico y formativo que una práctica basada en sistemas de trabajo informáticos, requiere, para su implementación. Este resultado puede responder a la complejidad normativa que introduce la FE, o a la falta de

conocimientos tecnológicos, o incluso a la ausencia de experiencia previa en el uso de plataformas de facturación electrónica. Del mismo modo, un 25% de participantes indica que no requiere acompañamiento, lo que pone de manifiesto que este grupo tiene las capacidades, herramientas y conocimientos necesarios para implementar el sistema por sí mismo. Este grupo probablemente ha desarrollado habilidades en el uso de herramientas digitales o ha recibido formaciones que le han facilitado la aplicación de los requisitos técnicos y normativos.

Figura 16

Tipo de apoyo necesario para la implementación de la FE



Nota. Elaboración propia.

Finalmente, la figura 16 muestra que un 39% de los encuestados considera que el asesoramiento individual es el apoyo más necesario para adoptar la facturación electrónica (FE) y da cuenta de la necesidad de un acompañamiento en función de los casos de cada negocio. Este resultado refleja que la estandarización de la formación no siempre responde a las necesidades

específicas de los contribuyentes. En este sentido, el contacto directo con un asesor especializado puede propiciar la comprensión y aplicación práctica de los procesos establecidos por la normativa en la materia. Del mismo modo, un 36% de los encuestados indicaron que precisa conocimientos específicos, lo que refleja la necesidad de adquirir competencias en la utilización de las herramientas digitales y la comprensión de los aspectos técnicos de la FE. Por último, el 25% de los encuestados indicaron que los incentivos económicos serían los apoyos más relevantes, dando testimonio de que, además de las barreras técnicas, también se presentan dificultades económicas para el acercamiento a este sistema.

Bajo esa perspectiva, los resultados revelan que la mayor parte de las cafeterías respondientes en Ocaña se organizan en estructuras reducidas, un 39 % tienen un solo empleado y solo un 11 % podéis encontrar cafeterías que tienen entre cuatro y ocho empleados. En esa medida, la organización microempresarial de los negocios en esta ciudad es coherente con la caracterización que el Banco Mundial ha hecho de los negocios informales, que usualmente son iniciativas familiares o de subsistencia con escasas posibilidades de desarrollo o formalización (World Bank, 2021)

Por otro lado, un 32 % de los participantes afirman no conocer el régimen tributario bajo el cual operan, algo que, aunado con el régimen simple predominante (47 %), es suficiente para mostrar un considerable nivel de informalidad o precariedad de la formalización fiscal.

De acuerdo con la OECD, las empresas informales logran ser competitivas en parte por las lagunas que les permiten evitar muchas de sus obligaciones regulatorias y, en consecuencia,

los negocios formales suelen tener desventajas (OECD, 2018). Entonces, con cierta lógica se podría inferir que muchas de estas cafeterías actúan en un marco con baja formalización tributaria.

En lo que respecta al conocimiento sobre la normativa de la facturación electrónica, el 36 % se declara familiarizado con la misma, mientras que el 64 % no. En este sentido el 39 % la considera un nivel de claridad algo bajo (nivel 2) y sólo el 4 % muestra evidencias de niveles de claridad altos (nivel 5). Esto es representativo de la distancia informativa que coinciden con estudios previos en relación con las barreras existentes en la adopción de la facturación electrónica. De esa forma, Bojanc et al. (2024) documentan que las principales limitaciones para la puesta en marcha surgen del desconocimiento y de la falta de formación para la integración de los sistemas técnicos correspondientes, particularmente en las pequeñas y medianas empresas.

En esa medida, el 82 %, no ha recibido la citada formación en facturación electrónica, con lo cual se pone de manifiesto el hecho de que sus niveles de preparación son bajos. Sobre la base de las personas que sí la recibieron, la principal fuente mencionada por el 60 % de las personas es la DIAN. No obstante, investigaciones en el contexto europeo remarcan que las administraciones tributarias y las empresas de tecnología tienen que colaborar para permitir la formación, acompañándola con campañas para la formación y su difusión en las pequeñas empresas para aumentar la adopción del sistema (European Commission, 2024)

Desde un punto de vista de capacidades digitales, los datos son preocupantes; ya que solo el 18 % menciona disponer de equipo de cómputo, solo el 50 % menciona tener acceso estable a

una conexión a internet y solo el 21 % menciona utilizar software de gestión. Estas cifras revelan la existencia de una importante brecha tecnológica que obstaculiza la facturación electrónica. La literatura internacional también indica que la digitalización, incluida la adopción de herramientas de e-invoicing, puede estar relacionada con que existen mejoras en organización interna, con una reducción de costes, y mayor formalización (ECS Payments, 2025). A su vez, en América Latina, se ha documentado que la expansión de pagos digitales pueda ayudar a reducir la economía informal y facilitar la inclusión fiscal (Visa et al., 2017)

En lo que se refiere a impactos percibidos por los empresarios y el grupo de cafeterías de Ocaña, la Figura 12 muestra que el 50 % no utilizó hasta hoy ningún mecanismo que les ayude a mejorar el control de su negocio, sólo el 21 % informa sobre mejoras reales, y el 29 % no tiene constataciones positivas tras haber realizado alguna implementación. A su vez, el 75 % considera necesario recibir acompañamiento en la implementación de la factura electrónica y entre los tipos de apoyo más requeridos se encuentra la asesoría personalizada (39 %), la capacitación técnica (36 %) y los incentivos económicos (25 %).

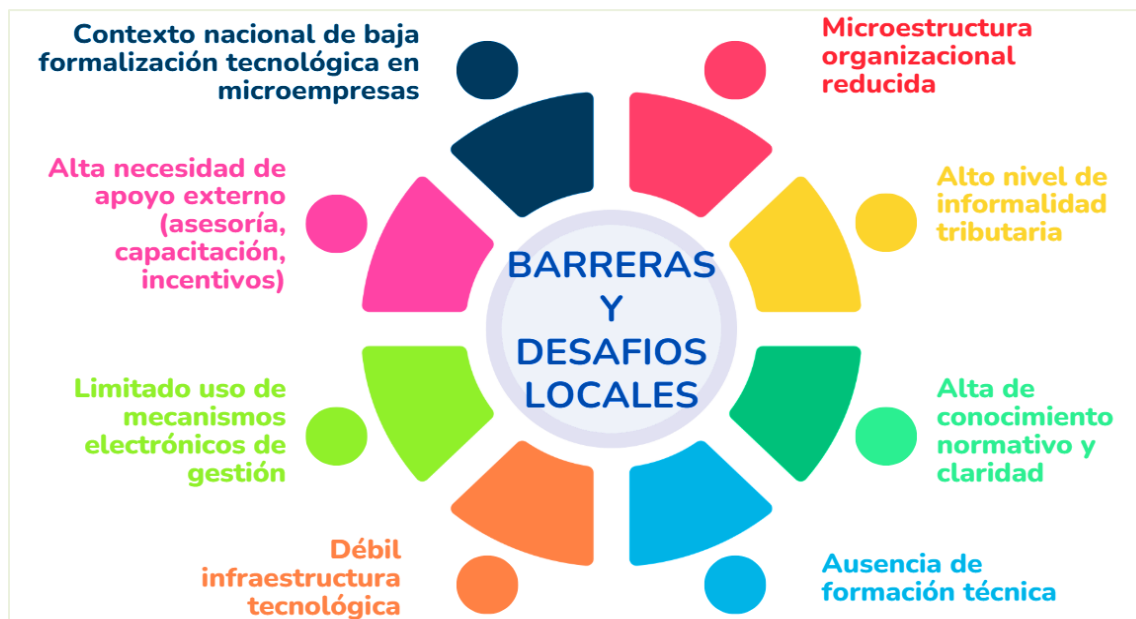
Lo expuesto anteriormente, coincide con lo planteado por Grijalva Salazar et al. (2023), ya que los sistemas electrónicos tributarios permiten un mejor cumplimiento tributario, reducen costos y aunque combaten la informalidad, su resultado dependerá de la formación, la asistencia técnica y la posibilidad de contar con los recursos que permitan a las micro y pequeñas empresas poderlos implementar. En términos comparativos en Colombia, según datos de CIPE (2024), el 28 % de PYMES ha implementado hasta hoy la facturación electrónica, mostrando diferencias según el tamaño de la empresa: solo el 24 % de microempresas frente al 54 % de medianas; tales

cifras sugieren que la muestra de las cafeterías de Ocaña está relativamente alineada con dicha tendencia, a partir de la baja formalización tecnológica que se manifiesta.

En consonancia con los resultados obtenidos con respecto al nivel de adopción tecnológica y grado de implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del municipio de Ocaña, se pudo identificar una serie de desafíos y barreras afrontados por los establecimientos comerciales de este tipo; los cuales se encuentran relacionados con factores estructurales, tecnológicas y formativas de sus empleados o propietarios, que de forma conjunta supeditan la transición hacia sistemas digitalizados, como se puede apreciar en la figura 17.

Figura 17

Desafíos y barreras para la implementación de la FE a nivel local



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados del estudio.

La figura 17 ilustra de forma sintética los principales retos y obstáculos que se presentan en cafeterías del centro urbano de Ocaña, para poder implementar la facturación electrónica, evidenciando un escenario de estructuras organizativas reducidas, con un escaso número de trabajadores que limitan la especialización de los roles administrativos. Todo ello se suma a un escaso grado de formalización tributaria y un alto desconocimiento de la normativa vigente que, en un sentido práctico, se traduce en escasa claridad frente a los requerimientos legales.

Por otra parte, la carencia de procesos formativos en esta materia y las carencias tecnológicas, como la escasez de equipos informáticos, conectividad estable y uso de un software de gestión, contribuyen al panorama de dificultades para la adaptación a la facturación electrónica. También se evidencian escasas herramientas digitales de control interno y una dependencia alta de la asesoría, la formación y los incentivos externos para poder avanzar en el cumplimiento de la normativa fiscal tributaria. En consecuencia, en este sentido el cierre de las brechas de capacidades técnicas y administrativas, aparece como la principal dificultad para la adopción efectiva de la factura electrónica de forma local.

4.3 Plan de implementación de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña

4.3.1 Justificación del plan de implementación de la FE

La implementación de la venta de comidas mediante facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de Ocaña significa un cambio estratégico en la modernización de los procesos administrativos y tributarios, también coherente con las determinaciones de la

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y con las corrientes de transformación digital que demanda el mercado. Este proyecto ha surgido como herramienta de reacción ante las necesidades de eliminar las brechas detectadas en la fase del diagnóstico anterior, por lo cual hay desconocimiento de la normativa y del marco legal vigente, por el poco conocimiento digital de los propietarios y empleados y por la ausencia de recursos para invertir en soluciones tecnológicas.

La propuesta que se describe a continuación no solo busca el cumplimiento de la normatividad vigente y que estas cafeterías utilicen esta billetera electrónica sino que, además, se pretende que mejoren su competitividad, optimizando el desarrollo de sus operaciones y asegurando una mayor transparencia en la forma de registrar y controlar las transacciones comerciales. Para este propósito se plantea un plan integral que articula capacitación, asistencia técnica, incentivos económicos y un plan de implementación formal, acorde con las mejores prácticas del sector y las recomendaciones de especialistas.

Desde la lectura técnica y de política pública, la facturación electrónica de pequeños negocios como las cafeterías en Ocaña no solo va a permitir cumplir con las obligaciones fiscales, sino que se va a favorecer la trazabilidad de la información, el control interno y se va a fortalecer las capacidades de gestión de los pequeños negocios. Así con la información de la DIAN (2023), la facturación electrónica efectiva reduce los errores contables, optimiza los procesos de declaración y facilita el acceso a la información financiera en tiempo real, lo que permite lograr orientaciones para la toma de decisiones estratégicas.

4.3.2 Meta General del plan de implementación de la FE

Diseñar un plan para la implementación integral de la facturación electrónica en las cafeterías del centro urbano de la ciudad de Ocaña.

4.3.3 Metas Específicas para la implementación de la FE

Proporcionar asistencia técnica individualizada en la puesta en práctica, resolviendo adecuadamente problemas y dudas que puedan presentarse.

Diseñar e implementar incentivos tanto financieros como tributarios que favorezcan el tránsito hacia la facturación más moderna.

Elaborar una guía de ejecución adaptada a las necesidades del sector.

Presentar ejemplos de aplicación y casos de éxito utilizados como modelo para los negocios que están en camino hacia la adopción.

4.3.4 Estrategias específicas para la implementación de la FE en las cafeterías de Ocaña

La puesta en marcha de la facturación electrónica en cafeterías precisa de un plan de actuación sistematizado por fases y que integre acciones formativas, soporte técnico, incentivos y mecanismos de seguimiento. En primer lugar, la estrategia formativa habrá de incluir acciones formativas presenciales y virtuales dirigidas a sensibilizar a propietarios y administradores con el marco legal vigente, especialmente la Resolución 000165 de 2023 de la DIAN, la cual propone lineamientos sobre requisitos, formatos, plazos y validación previa, las cuales han de incluir

módulos prácticos de utilización de software autorizado, de generación y validación de facturas, almacenamiento seguro de la información y correcciones de errores típicos.

Por otro lado, la estrategia de soporte técnico tiene que orientarse a ofrecer atención a la cafetería para lo que es la elección del proveedor de la solución tecnológica para la puesta a punto del sistema para asegurar que la configuración esté acorde a las especificaciones técnicas de la DIAN. Esta etapa de soporte técnico tiene que incluir atención y respuesta en la atención a incidentes, así como la instalación de actualizaciones y parches de seguridad para asegurar que la plataforma funcione. Para fortalecer en ese sentido la estrategia de soporte técnico se recomiendan alianzas con empresas desarrolladoras de software a nivel local y regional, priorizando aquellas que ofrezcan precios preferenciales y esquemas flexibles de financiación para pequeños negocios.

Tabla 4

Plan de acción para la implementación de la FE en las cafeterías de Ocaña

Estrategia	Actividades principales	Responsable	Recursos requeridos	Plazo estimado
Capacitación técnica y normativa	Diseñar e impartir talleres sobre Resolución 000165/2023, uso de software, validación y almacenamiento seguro.	Cámara de Comercio de Ocaña, DIAN	Salón de capacitación, proyector, material didáctico, plataforma virtual	1 mes inicial y refuerzos trimestrales
Soporte técnico personalizado	Asesorar en selección de proveedor, instalación, configuración y resolución de incidencias.	Proveedores de software aliados	Computadores, conexión a internet, licencias de software	Durante todo el proceso de implementación
Incentivos financieros	Gestionar líneas de crédito, descuentos tributarios y cofinanciación de equipos/licencias.	Alcaldía, entidades financieras	Fondos de apoyo, convenios con bancos	2 meses para gestión inicial y seguimiento anual
Guía práctica adaptada	Elaborar manual de implementación con procedimientos, ejemplos y plantillas.	Equipo técnico de proyecto	Diseño gráfico, impresión, versión digital	1 mes
Seguimiento y evaluación	Aplicar encuestas de satisfacción, revisar reportes de uso y generar informes trimestrales.	Coordinación del proyecto	Herramientas de medición, personal evaluador	Cada 3 meses

Nota. Elaboración propia.

Mientras tanto, los incentivos financieros son una de las líneas de la estrategia de adopción de la factura electrónica dado que muchas de las cafeterías funcionan con márgenes ajustados. Estos incentivos pueden trabajarse en conjunto con bancos y cámaras de comercio ofreciendo líneas de crédito con tasas blandas, descuentos tributarios por inversiones en tecnología y/o cofinanciación parcial de licencias de software y de maquinaria.

Por otra parte, la estrategia contiene elaboración de una guía de ejecución práctica, adaptada a la realidad de las cafeterías de Ocaña, que considere un paso a paso de la ejecución, así como ejemplos prácticos, plantillas de uso y un compendio de preguntas frecuentes. Finalmente, se recomienda un mecanismo de evaluación y seguimiento trimestral para valorar la mejora, la posibilidad de ir identificando acciones que no estén dando resultado y el ajuste de las acciones de la estrategia de adopción de la factura electrónica.

4.3.5 Guía básica para la implementación de la facturación electrónica en cafeterías

Se propone la creación de un documento que explique paso a paso cómo implementar la facturación electrónica. Esto incluye desde la elección del software más adecuado para el tamaño del negocio, hasta la configuración inicial y la capacitación del personal en la emisión de facturas y la generación de reportes fiscales, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente. (Ver Apéndice B).

Se incorporarán ejemplos prácticos y simulaciones adaptadas a cafeterías locales, mostrando cómo utilizar el sistema en el día a día. Además, se incluirán experiencias de negocios

similares que ya han implementado la facturación electrónica con éxito, brindando recomendaciones sobre las mejores prácticas para evitar dificultades en el proceso. En el Apéndice C puede evidenciarse con más detalle lo mencionado anteriormente.

4.3.7 Matriz de implementación de las estrategias

El poner en práctica la facturación electrónica en las cafeterías de Ocaña se plantea como una acción de objetivos estratégicos que va a sí a la modernización de los procesos administrativos y la observancia de las normas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Este proceso no queda restringido a un cumplimiento de las normas que establecen desde el punto de vista legal el acceso y la implementación de esta, también da a ciertas ventajas de mejora en la gestión de la parte de la administración contable y de la gestión operativa del negocio, mejorando aspectos como la transparencia, la trazabilidad de las operaciones llevadas a cabo y la gestión eficiente de la información financiera de las cafeterías.

En este sentido, la incorporación del sistema de facturación electrónica exige el fortalecimiento de una serie de aspectos que parte de lo tecnológico, en el que la adecuación de la infraestructura es un proceso clave y supone la adquisición de hardware y de software con las especificaciones técnicas exigidas por la DIAN. Sin embargo, también se trata de la compra de equipos de cómputo, de impresoras térmicas, de lectores de código de barras y de cualquier otro tipo de dispositivo que facilite el proceso de la facturación. De igual manera, es necesario optar por un programa de cómputo autorizado que cumpla la normativa en vigor, que sea intuitivo, que

sea fiable y que se ajuste a las necesidades de cada cafetería. Las acciones mencionadas se encuentran detalladas con claridad en la tabla 5 expuesta a continuación.

Tabla 5

Matriz de Implementación de Estrategias

Objetivo	Implementar el sistema de facturación electrónica en las cafeterías de Ocaña para cumplir con la normativa vigente de la DIAN, optimizar los procesos de facturación, reducir errores y mejorar el control fiscal y administrativo.			
Alcance	La estrategia se aplicará a todas las cafeterías del municipio de Ocaña, abarcando desde la capacitación del personal, adquisición de equipos y software, hasta la puesta en marcha del sistema, asegurando la correcta generación, transmisión y almacenamiento de las facturas electrónicas conforme a la normativa.			
Responsable	Propietario o administrador de la cafetería			
Participantes	Personal de caja, área administrativa y contador externo o asesor tributario			
Categoría	Proceso	Actividad	Descripción	Plazo
Adecuación tecnológica	Adquisición de hardware	Compra de equipos de cómputo y periféricos	Adquirir computadores, impresoras térmicas y lectores de códigos de barras compatibles con el software de facturación electrónica.	Corto
	Instalación de software	Implementar software autorizado por la DIAN	Seleccionar e instalar un software certificado que permita generar y transmitir facturas electrónicas de acuerdo con la resolución vigente.	Corto
	Configuración de la red	Establecer conectividad estable y segura	Asegurar conexión a internet de banda ancha y configurar redes internas para garantizar la transmisión en tiempo real de las facturas.	Corto
Capacitación y adopción	Capacitación del personal	Entrenar en uso del software	Realizar talleres prácticos para que cajeros y administradores aprendan a generar, enviar y almacenar facturas electrónicas.	Corto
	Guías y manuales	Elaborar material de apoyo	Crear guías impresas y digitales que describan paso a paso el	Mediano

Objetivo	Implementar el sistema de facturación electrónica en las cafeterías de Ocaña para cumplir con la normativa vigente de la DIAN, optimizar los procesos de facturación, reducir errores y mejorar el control fiscal y administrativo.			
Gestión y control	Simulación de facturación	Pruebas de emisión	proceso de facturación electrónica.	
	Monitoreo de operaciones	Seguimiento de facturas emitidas	Realizar simulaciones de facturación para detectar y corregir posibles errores antes de la implementación oficial.	Mediano
	Respaldo de información	Copias de seguridad automáticas	Establecer controles diarios para verificar la correcta emisión y transmisión de las facturas.	Largo
	Cumplimiento normativo	Actualización según la DIAN	Configurar sistemas automáticos de respaldo en la nube o discos externos para garantizar la integridad de la información. Revisar periódicamente la normativa vigente para ajustar el sistema de facturación a cambios legales.	Largo

Nota. Elaboración propia.

Con respecto a la capacitación y la adopción del sistema, es necesario implementar un programa de formación que involucre a los propietarios, administradores, cajeros y auxiliares. Este programa tiene que incluir sesiones prácticas orientadas al manejo del programa, la correcta emisión de facturas y el manejo de contingencias en el día a día. La creación de manuales y de guías de procedimiento favorece la apropiación del sistema por parte de los usuarios controlando que las rutinas de facturación formal no se ejecuten de manera auto adaptada. La simulación de la facturación, previo a la puesta en marcha oficial del mismo, se convierte en un ejercicio de control preventivo para detectar errores y corregirlos antes del inicio oficial realidad del sistema por medio de la facturación.

Por el contrario, la gestión y el control de la facturación electrónica de manera continua es determinante para permanecer e incrementar este proceso en el tiempo. La supervisión diaria de las operaciones permite comprobar la correcta emisión y transmisión de cada factura emitida y la aplicación de sistemas automáticos de respaldo asegura la integridad y la disponibilidad de los datos frente a seguimientos de fallos. Por otra parte, la dinámica regulativa del ámbito tributario obliga a los responsables a estar constantemente actualizados sobre cambios de la normativa, de manera que el sistema se adapte en momento justo a fin de que el incumplimiento de la norma no derive en un tipo de sanciones bien económicas bien administrativas.

En el ámbito local de Ocaña, la facturación electrónica supone una variación que si bien significativa en relación con la formalización de pequeños negocios. Ciertas cafeterías de Ocaña han operado históricamente bajo un proceso tradicional de facturación manual de modo que esto puede derivar en riesgos respecto a niveles de inconsistencias contables, errores humanos o presentación de informes tributarios. Con la digitalización de ese proceso se emite control interno, se disminuye el coste relacionado con la impresión y el almacenamiento de documentos físicos y se mejora la imagen de confianza ante los clientes y proveedores. Este último aspecto es significativo en un entorno comercial más competitivo que da como resultado que la imagen y la credibilidad de las empresas son determinantes para generar fidelización de la clientela.

Por último hay que decir que la prueba del éxito de la implementación tiene que ver con la capacidad de las partes para asumir el proceso como una inversión a medio y largo plazo, para no asumirla exclusivamente como una carga fiscal. La articulación entre las acciones indicadas de la matriz; tales como la adecuación tecnológicas, capacitación y gestión no solamente

permitirá responder a la obligación legal sino que también contribuirá a generar administraciones más robustas en relación con la toma de decisiones que coadyuven en el sostenimiento del negocio de las cafeterías de Ocaña.

Capítulo 5. Conclusiones

El desarrollo de la investigación permitió identificar y comprender con precisión la reglamentación dispuesta para la facturación electrónica en Colombia, amparándola no sólo por las normas vigentes sino también por la información que se recuperó de bases de datos de carácter académico. La revisión de la normativa puso de manifiesto la obligatoriedad del sistema para algunos pocos contribuyentes, los plazos y trámites establecidos por la dirección de impuestos nacionales (DIAN) como también la exigencia de requisitos técnicos para su implementación. Este proceso de revisión normativa permitió elaborar una buena base legal, pero también clarificar los conceptos y elementos que constituyen la base del sistema de facturación electrónica en el país, siendo un punto de partida necesario para conocer e implementar el mismo.

Se logró analizar los principales retos y oportunidades que experimentan las cafeterías del centro urbano de Ocaña para llevar a cabo la facturación electrónica, teniendo en cuenta aspectos tanto técnicos como operativos. Entre los retos se destacan la falta de infraestructura tecnológica idónea, el desconocimiento de los requerimientos normativos y la resistencia al cambio por parte de algunos de los propietarios. En cuanto a las oportunidades observadas se relacionaron con la optimización de los procesos, la disminución de los errores en el registro contable y la posibilidad de acceder a la información en tiempo real a la hora de la toma de decisiones, logrando un diagnóstico que situaba a las cafeterías en un contexto claro donde reconocer cuáles eran las brechas a cubrir y cuáles eran las potencialidades a aprovechar en el marco de la normativa vigente.

La propuesta del plan de implementación de la facturación electrónica se hizo realidad en la producción de una guía de ejecución en la que la reglamentación técnica y legal se trasmite en un formato ameno y claro para los propietarios y administradores de las cafeterías del centro urbano de Ocaña. Dicha guía contiene instrucciones paso a paso, recomendaciones de adquisición y uso de software autorizado así como orientaciones para la capacitación personal, y plantea un esquema de seguimiento para comprobar la correcta asunción del sistema, asegurando que la transición hacia la facturación electrónica se produzca de modo ordenado, eficiente y según los dictámenes de la DIAN.

Capítulo 6. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados, se sugiere a las cafeterías del centro urbano de Ocaña implementar un plan de adopción gradual de la facturación electrónica, que contemple la capacitación previa del personal, la verificación de los requisitos técnicos de los equipos, así como la adquisición del software autorizado acorde a sus volúmenes de operación. Se recomienda que los administradores o responsables del establecimiento designen a una persona responsable interna, que se encargue de velar por la correcta emisión, custodia y transmisión de los comprobantes electrónicos, para que se minimicen errores y se respete estrictamente los períodos de tiempo fijados por la DIAN. Las unidades productivas también deben considerar la incorporación de la facturación electrónica como parte de las acciones de formalización y competitividad, que aprovecharán las ventajas resultantes de la trazabilidad y el control contable.

Desde la óptica de los demás agentes que toman parte en el caso de estudio, sobre todo los entes gubernamentales, las cámaras de comercio y los proveedores de software, se expresa la necesidad de reforzar los programas de acompañamiento técnico y jurídico orientados a pequeños comerciantes, priorizando a los del sector de los alimentos y las bebidas que tengan más rezago en este campo. Es importante porque también la promoción de prácticas de publicitación masiva que explique, en un lenguaje sencillo, la normativa y sus implicancias prácticas a la hora del cumplimiento, de acuerdo con las recomendaciones de la literatura consultada, y también qué tipo de subsidios o incentivos se pueden implementar que favorezcan la compra de equipamiento y programas necesarios. A su vez también se sugiere a los proveedores de soluciones de software que desarrollen interfaces más sencillas y adaptadas a las

realidades funcionales de micro y pequeñas empresas, para imprimir un flujo de adopción más armonioso del sistema.

En cuanto a líneas de nuevas investigaciones se plantea ir más allá en el análisis del impacto económico y administrativo que genera la facturación electrónica en microempresas del sector gastronómico, evaluando indicadores como la productividad, la formalización laboral y la rentabilidad. Otra línea de interés planteada sería el análisis de la relación que existe entre el cumplimiento de este instrumento y la cultura tributaria, poniendo el foco en factores socioculturales que potencien su aceptación o que expliquen su controversia. Así mismo, sería de interés realizar investigación comparativa con otras ciudades intermedias de Colombia, para determinar modelos de implementación “exitosos” que se puedan replicar en contextos similares, así como para detectar el potencial de implementar la facturación electrónica de manera interrelacionada con otros sistemas digitales para gestionar empresarialmente.

Referencias

- Alegra (2024). *Facturación electrónica en Colombia con Alegra*. Obtenido de <https://www.alegra.com/colombia>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Factura electrónica: herramienta contra la evasión de impuestos*. IDB Publications. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/factura-electronica-herramienta-contra-la-evasion-de-impuestos/>
- Barreix, A. D., Bés, M. M., Roca, J. I., & Velayos, F. (2018). *Factura electrónica en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barreix, A. D., Zambrano, R., Costa, M. P., Da Silva Bahia, Á. A., Almeida de Jesus, E., Pimentel de Freitas, V., Barraza, F., Oliva, N., Andino, M., Rasteletti, A., Drago, C., Cuentas, G., Paredes, M., Pazos, J., Canales, L., Campo, R., Castiñeira, L., González, G., Redondo, J. F., ... *Servicio de Administración Tributaria* (2018). *Electronic Invoicing in Latin America*. Obtenido de <https://doi.org/10.18235/0001038>
- Bocanegra Serrano, L. J., Puentes Medina, S. P., & Sánchez Millán, K. (2024). *Beneficios y desafíos de la facturación electrónica en Colombia durante el 2024*. Tesis de Especialización, Universitaria Minuto de Dios.
- Bojanc, R., Pucihar, A., & Lenart, G. (2024). *E-invoicing: A Catalyst for Digitalization and Sustainability*. Organisačija.
- Carrascal, B., & Hoyos, J. (2020). *Ventajas de la facturación electrónica en empresas de Cúcuta-Norte de Santander*. *Reflexiones Contables*, 69-81. Obtenido de <https://doi.org/10.22463/26655543.2896>
- Castañeda, A. (2019). *Transparencia fiscal en Colombia: un análisis*. *Revista de Contabilidad*.

Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1943 de 2018*. Diario Oficial. Obtenido de

<https://www.imprenta.gov.co>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2023). *Resolución 000165 de 01 de*

noviembre de 2023: Por la cual se desarrolla el sistema de facturación, se adopta la

versión 1.9 del anexo técnico, se expide el documento equivalente electrónico y se dictan

otras disposiciones. DIAN. Obtenido de

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000165%20de%2001-11-2023.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2018). *Ley 1943 de 2018*. Obtenido de

<https://www.dian.gov.co>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2020). *Resolución 000042 de 2020*.

Obtenido de <https://www.dian.gov.co>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). *Instructivos*. Dirección de

Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia. Obtenido de

[https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Administrativo-y-](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Administrativo-y-Financiero/Operacion-Logistica/Instructivos/IN-ADF-0212.pdf)

[Financiero/Operacion-Logistica/Instructivos/IN-ADF-0212.pdf](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Administrativo-y-Financiero/Operacion-Logistica/Instructivos/IN-ADF-0212.pdf)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2024). *Programa de apoyo a la*

modernización de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Obtenido de

https://www.dian.gov.co/dian/Documents/Documento_Estudio_de_Mercado_Solucion_Movil_Factura_Electronica_PWA-10-01-2024.pdf

Díaz, M. (2018). *Facturación electrónica y su impacto en la evasión fiscal en Colombia*.

Universidad Cooperativa de Colombia.

ECS Payments. (2025). *The Ultimate Guide to Electronic Invoicing: How It Works, Benefits, and*

Best Practices.

- EKOMERCIO. (2021). *¿Qué es la factura electrónica en Colombia?* Obtenido de <https://blog.ekomercio.co/qu%C3%A9-es-la-factura-electr%C3%B3nica-en-colombia>
- Ernst & Young (EY). (2023). *Facturación electrónica y su impacto en la fiscalización tributaria*. Obtenido de https://www.ey.com/es_co/insights/tax/asesoria-en-facturacion-electronica/facturacion-electronica-impacto-fiscalizacion-tributaria
- Espinosa Rivas, R. C., & León Quiñonez, J. C. (2015). *Implementación de sistema para restaurantes para gestión de pedidos y facturación electrónica (ambiente móvil & sistema administrable desde una PC)*. Universidad Politécnica Salesiana.
- European Commission (2024). *How electronic invoicing helps reduce late payments in commercial transactions*. European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA).
- García, J. (2020). *La digitalización de las empresas en Colombia: oportunidades y retos*. Editorial Universidad del Rosario.
- Grijalva Salazar, R. V., Fernández-Bedoya, V. H., Ibarra Fretell, W. G., & Yzaguirre Ruiz, M. A. (2023). *Electronic invoicing... benefits to Micro and Small Enterprises during COVID-19 in Peru*. F1000Research.
- Gutiérrez, J. & Ramírez, M. (2019). *Impacto de la Facturación Electrónica en PYMES Colombianas*. Revista de Contabilidad y Finanzas, 10(2), 45-67.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). *PYMES en Colombia: panorama y retos*. Obtenido de <https://www.mincomercio.gov.co>
- Mogollón García, F. S., Rodríguez Chamorro, S. L., Núñez Puse, S. M., Quiroga Ríos, B. C., Garcés Aguilera, L. A., Arévalo Rodríguez, M. E., & García Arismendiz, A. (2025).

- Electronic Invoicing as a Tax Collection Strategy in the Context of Peruvian Economic Informality*. Journal of Educational and Social Research, 15 (3), Obtenido de <https://doi.org/10.36941/jesr-2025-0106>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *Electronic Invoicing and Tax Compliance: Global Trends and Best Practices*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2018). *Informal Economy in Latin America and the Caribbean*.
- Portafolio. (2022). *Factura electrónica sigue generando retos para las empresas en Colombia*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/impuestos/factura-electronica-sigue-generando-retos-para-las-empresas-en-colombia-608133>
- Presidencia de la República. (2020). *Decreto 358 de 2020*. Diario Oficial. Obtenido de <https://www.imprenta.gov.co>
- Pulzo. (2024). *Factura electrónica en Colombia tendrá cambio para empresas: DIAN explicó*. Obtenido de <https://www.pulzo.com/economia/factura-electronica-colombia-tendra-cambio-para-empresas-dian-explico-PP4329935>
- Qi, Y., & Azmi, A. C. (2021). *Factors affecting electronic invoice adoption and tax compliance process efficiency*. Transforming Government People Process and Policy, DOI:10.1108/TG-04-2020-0070
- Schpallir Calijuri, M., Corcuera Santamaría, S., & Zambrano, R. (2022). *Opportunity: The use of electronic invoices in international trade*. Inter-American Center of Tax Administrations-CIAT.
- SEMANA (2022). *Ocho retos que enfrentan las pymes para adoptar la facturación electrónica*. Obtenido de <https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/ocho-retos-que->

enfrentan- las-pymes-para-adoptar-la-facturacion-electronica/202222/

SIIGO (2024). *Facturación electrónica en Colombia*. <https://www.siigo.com/facturacion-electronica>

SIIGO (2024). *Factura-de-venta*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/factura-de-venta/>

Tabares, L. F., González, J. D., & Marín, S. J. (2021). *Principales efectos generados por la implementación de la facturación electrónica en las pymes del sector comercial en Medellín*. Tecnológico de Antioquia. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1554/TGII%20Tabares%2C%20Gonzales%20%26%20Marin.pdf?sequence=1>

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPSO). (2024). *Estatuto Estudiantil*.

Obtenido de

<https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/reglamentacion/00ce61fe9251633c09a08d9d66e31c44.pdf>

Unión Europea. (2014). *Directiva 2014/55/UE sobre Facturación Electrónica en Contratación Pública*.

Zambrano, A. B. (2018). *Factura Electrónica en América Latina*. Ciudad de Panamá: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. Obtenido de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=DOmaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=facturaci%C3%B3n+electr%C3%B3nica&ots=pYnp_3hzl_&sig=Q9eYIxf51bdSXjSrBWHWUsFa6Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Visa & A.T. Kearney. (2017). *Digital Payments and the Global Informal Economy*.

World Bank. (2021). *Leveraging Digital Financial Solutions to Promote Formal Business Participation*

Apéndice

Apéndice A. Diseño del Instrumento

Encuesta sobre la Implementación de la Facturación Electrónica en Cafeterías del centro urbano de Ocaña

Objetivo: Este cuestionario tiene como finalidad analizar el impacto, beneficios y desafíos de la implementación de la facturación electrónica en cafeterías del centro urbano de Ocaña, Norte de Santander. Los datos recopilados serán utilizados exclusivamente con fines académicos dentro del marco de un estudio en la carrera de Contaduría Pública.

Sección 1: Información general

1. Nombre de la cafetería:
2. Dirección:
3. ¿Cuántos empleados tiene la cafetería?
a) 1 b) 2 c) 3 d) entre 4 y 8 e) Más de 8
4. ¿Cuál es el tipo de régimen tributario de su cafetería?
a) No Responsables del Impuesto a las Ventas
b) Responsables del Impuesto a las Ventas
c) No sabe/No responde

Sección 2: Conocimiento sobre la normativa

5. ¿Está familiarizado con la normativa de facturación electrónica?
a) Sí b) No
6. En una escala de 1 a 5, ¿qué tan clara considera la normativa sobre facturación electrónica?
1 (Nada clara) ----- 5 (Muy clara)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre facturación electrónica?

a) Sí b) No

8. ¿Quién brindó dicha capacitación?

a) DIAN

b) Proveedor tecnológico

c) Otro: _____

Sección 3: Recursos y capacidades digitales

9. ¿Dispone de computador o Tablet en su cafetería?

a) Sí b) No

10. ¿Tiene acceso estable a internet?

a) Sí b) No

11. ¿Utiliza actualmente algún software para gestionar ventas o inventarios?

a) Sí b) No

Si respondió "Sí", indique cuál: _____

12. ¿Qué considera el mayor desafío para implementar la facturación electrónica?

a) Costo

b) Falta de conocimiento técnico

c) Resistencia al cambio

d) Otro (especifique cual):

Sección 4: Opinión general

13. En su opinión, ¿qué beneficio principal ofrece la facturación electrónica?

a) Mayor organización financiera

b) Cumplimiento normativo

c) Mejora en la atención al cliente

d) Otro (especifique cual):

14. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica ha mejorado el control de su negocio?

a) Sí b) No c) Aún no la ha implementado

15. ¿Considera que necesita acompañamiento para implementarla correctamente?

a) Sí b) No

16. ¿Qué tipo de apoyo considera más necesario?

a) Capacitación técnica

b) Asesoría personalizada

c) Incentivos económicos

d) Otro: _____

Apéndice B. Guía básica para la implementación de la facturación electrónica en cafeterías

Introducción

La facturación electrónica es un requisito legal en Colombia que busca mejorar el control tributario y la eficiencia empresarial. Sin embargo, su implementación puede ser desafiante para pequeños negocios como las cafeterías. Esta guía tiene como objetivo proporcionar un paso a paso detallado para facilitar la adopción de la facturación electrónica, asegurando el cumplimiento normativo y optimizando la gestión del negocio.

Paso 1. Selección del software de facturación electrónica

El primer paso es elegir una solución de facturación adecuada a las necesidades del negocio. Existen dos opciones principales:

- *Software gratuito de la DIAN: Ideal para negocios con bajo volumen de facturación.*
- *Software de proveedores autorizados: Ofrecen funcionalidades avanzadas como integración con inventarios y reportes automatizados.*

Se recomienda evaluar costos, facilidad de uso y soporte técnico antes de tomar una decisión.

En la siguiente tabla se mencionan algunos de los softwares que pueden ser implementados para FE

Tabla 1. Software para facturación electrónica

Software	Descripción	Tipo
DIAN	Permite emitir facturas electrónicas sin costo.	Gratuito
Siigo Nube Básico	Para negocios pequeños que emiten pocas facturas al mes. Incluye facturación electrónica certificada por la DIAN.	Gratuito
Siigo	Planes desde \$39,000 COP/mes, con opciones para pequeñas y medianas empresas.	Comercial
Táctica ERP	Ofrece módulos de facturación, gestión de inventarios y reportes financieros.	Comercial
Alegra	Plataforma fácil de usar, con planes desde \$30,000 COP/mes	Comercial
Siesa	Software más robusto, recomendado para cadenas de cafeterías o negocios con varias sucursales	Comercial

Nota. (DIAN, 2025), (Siigo, 2025), (Alegra, 2025) y (Pulzo, 2025)

Paso 2. Registro y habilitación en la DIAN

Para emitir facturas electrónicas, es necesario registrarse en el sistema de la DIAN:

- *Ingresar al portal de la DIAN y acceder a la opción de facturación electrónica.*
- *Registrar el negocio y seleccionar el proveedor de facturación (en caso de usar un software privado).*
- *Realizar pruebas de emisión para validar el correcto funcionamiento del sistema.*

Paso 3. Configuración inicial del sistema

Una vez habilitado, se debe:

- *Ingresar los datos de la empresa en la plataforma.*
- *Configurar los términos de facturación y los impuestos aplicables.*
- *Establecer el diseño de la factura según los requisitos legales.*

Paso 4. Capacitación del personal

Es fundamental capacitar a los empleados en el uso del sistema de facturación. Se recomienda:

- *Brindar formaciones sobre el proceso de emisión de facturas y notas crédito.*

- *Realizar simulaciones de facturación para garantizar que el personal esté preparado.*
- *Explicar la importancia del cumplimiento normativo y el uso adecuado del sistema.*

Paso 5. Emisión de facturas electrónicas

El proceso de facturación electrónica consta de:

- *Generación de la factura con los datos del cliente y los productos vendidos.*
- *Validación ante la DIAN, que emite un Código Único de Factura Electrónica (CUFE).*
- *Envío de la factura al cliente en formato digital.*

Paso 6. Gestión de reportes y cumplimiento normativo

Para cumplir con la normativa vigente:

- *Realizar reportes periódicos de facturación y declaración de impuestos.*
- *Almacenar copias de las facturas electrónicas durante el tiempo requerido por la ley.*
- *Mantenerse actualizado con los cambios normativos y realizar ajustes en el sistema si es necesario.*

Paso 7. Evaluación y mejora continua

Una vez implementado el sistema, es importante realizar revisiones periódicas para identificar mejoras. Se recomienda:

- *Conocer la retroalimentación del personal y clientes sobre el proceso de facturación.*
- *Evaluar la posibilidad de integrar nuevas herramientas digitales para optimizar la gestión del negocio.*
- *Consultar con asesores contables o la DIAN ante dudas o cambios en la regulación.*

Apéndice C. Ejemplos prácticos

Emisión de una factura electrónica a un cliente frecuente

Un cliente que visita regularmente la cafetería realiza una compra de \$15.000 en productos de panadería y café. Pasos a seguir:

- *El cajero ingresa los productos en el sistema de facturación electrónica.*
- *Se selecciona la opción de "cliente frecuente" en el software para aplicar un descuento del 5%.*
- *Se genera y envía automáticamente la factura electrónica al correo del cliente, cumpliendo con la normativa de la DIAN.*

Generación de reportes fiscales mensuales

El propietario de la cafetería accede al software de facturación para revisar las ventas del mes. Pasos a seguir:

- *Se genera un informe de ingresos y facturación electrónica, discriminando las retenciones aplicadas.*
- *El reporte se exporta en archivo Excel o PDF para su presentación ante la DIAN.*
- *Se utiliza el reporte para analizar tendencias de ventas y tomar decisiones de compra de insumos.*

Gestión de devoluciones y notas crédito

Un cliente devuelve un producto debido a un error en la facturación. Pasos a seguir:

- *El sistema de facturación electrónica permite emitir una nota crédito, anulando la factura original.*
- *Se genera automáticamente un documento de ajuste que se envía a la DIAN.*
- *La devolución queda registrada en los informes fiscales sin afectar la contabilidad del negocio.*

Recomendaciones para la Implementación

Se recomienda que las cafeterías comiencen con pruebas internas del sistema antes de su uso oficial, con el fin de que los empleados se familiaricen con la plataforma.

Es importante verificar que el software utilizado cumpla con los requisitos de la DIAN y ofrezca soporte técnico accesible.

La capacitación del personal es clave para evitar errores en la emisión de facturas y optimizar el uso del sistema en la operación diaria.