RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Laura Alejandra Vega Ascanio Janine Candía Ferez
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización En Gerencia Tributaria
DIRECTOR	Esp. Magda Mildreth Rodríguez Castilla
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis del proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander.
TITULO EN INGLES	Analysis of the electronic invoicing process in the footwear commercial sector in Ocaña, Norte de Santander.

RESUMEN
(70 palabras)

Con la realización del estudio se logró caracterizar el marco normativo de la implementación de la facturación electrónica en Colombia; Además se logró evidenciar que el proceso facturación ha sido un proceso con muchas pruebas, fallas técnicas, desinformación, miedo; en el sector de comercialización de calzado en el municipio de Ocaña, Norte de Santander; que se podrá evidenciar en el desarrollo del presente estudio.

RESUMEN EN INGLES

With the completion of the study it was possible to characterize the regulatory framework for the implementation of electronic invoicing in Colombia; it was also possible to show that the invoicing process has been a process with many tests, technical failures, misinformation, fear; in the footwear marketing sector in the municipality of Ocaña, Norte de Santander; which can be evidenced in the development of this study.

PALABRAS CLAVES	Análisis, proceso, facturación electrónica, comercial, calzado.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Analysis, process, electronic invoicing, commercial, footwear.

CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 68	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Análisis del proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander

Laura Alejandra Vega Ascanio

Janine Candía Ferez

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña

Especialización En Gerencia Tributaria

Esp. Magda Mildreth Rodríguez Castilla

12 mayo, 2025

Índice

1. Análisis del proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander 8

1.1. Planteamiento del Problema 8

1.2. Formulación del Problema 10

1.3. Objetivos de Investigación 10

1.3.1 Objetivo General 10

1.3.2 Objetivos Específicos 10

1.4. Justificación 11

1.5. Delimitaciones 12

1.5.1 Delimitación Geográfica 12

1.5.2 Delimitación Temporal 12

1.5.3 Delimitación Conceptual 12

1.5.4 Delimitación Operativa 12

2. Marco Referencial 14

2.1. Marco Histórico 14

2.1.1 Antecedentes a nivel mundial de la facturación electrónica 14

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional de la facturación electrónica 15

2.2. Marco Conceptual 16

2.2.1 Factura electrónica 16

2.2.2 Evasión de impuestos 17

2.2.3 DIAN 18

2.2.4 Contribuyentes 19

2.2.5 Recaudo de impuestos 19

2.3. Marco Teórico 20

2.4. Marco Legal 21

2.4.1 Constitución Política de Colombia 21

2.4.2 Código del Comercio Colombiano 22

2.4.3 Ley 905 de 2004 23

2.4.4 Decreto 2242 de 2015 23

3. Diseño Metodológico 25

3.1. Tipo de investigación 25

3.2. Población y Muestra 25

3.2.1 Población 25

3.2.2 Muestra 26

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de la información 27

3.4 Análisis de la Información 28

4. Resultados 29

4.1 Caracterización la facturación electrónica en Colombia, para identificar el proceso desde su implementación por medio de búsqueda bibliográfica 29

4.2. Diagnosticar el proceso de facturación electrónica para el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander por medio de una encuesta aplicada a los obligados a expedir factura electrónica 37

4.3. Proponer estrategias que permitan a los comerciantes realizar el proceso de facturación electrónica rápida, fácil y eficiente 49

Conclusiones 54

Recomendaciones 56

Referencias 57

Apéndice 61

Lista de Tablas

Tabla 1..... 49

Lista de Figuras

Figura 1. Normativa Facturación electrónica en Colombia..... 29

Figura 2. Cumplimiento Obligaciones fiscales 37

Figura 3. Obligación para facturar electrónicamente 38

Figura 4. Persona encargada del proceso de facturación electrónica 39

Figura 5. ¿Expedir factura electrónica ha afectado las finanzas de su empresa? 40

Figura 6. El sistema de facturación electrónica permite a la DIAN obtener un cruce de información tributaria más eficiente 41

Figura 7. La facturación electrónica ha aportado a la eficiencia de los procesos en las empresas 42

Figura 8. Facturador tecnológico..... 43

Figura 9. La facturación electrónica ha logrado mejorar la evasión de impuestos..... 44

Figura 10. Problemas técnicos con el proveedor tecnológico 45

Figura 11. El proceso de facturación electrónica ha ocasionado demoras en el proceso de venta ……46

Resumen

Con la realización del estudio se logró caracterizar el marco normativo de la implementación de la facturación electrónica en Colombia; Además se logró evidenciar que el proceso facturación ha sido un proceso con muchas pruebas, fallas técnicas, desinformación, miedo; en el sector de comercialización de calzado en el municipio de Ocaña, Norte de Santander; que se podrá evidenciar en el desarrollo del presente estudio y por último la investigación permitió realizar una matriz de estrategias, que permitirá guiar al empresario para poder mejorar notablemente el proceso de facturación electrónica en sus establecimientos

1. Análisis del proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander

1.1. Planteamiento del Problema

"Colombia está entre los 25 países con mayor evasión tributaria del mundo. Se dice que son al menos 50 billones de pesos al año, lo cual es un monto considerable para la economía del país" (Universidad Nacional de Colombia, 2021), es por esto que el gobierno estableció un mecanismo para ejercer control sobre los contribuyentes para lograr una fiscalización eficiente por medio de la facturación electrónica, disminuyendo la evasión y lograr un recaudo de impuestos satisfactorio.

De acuerdo a lo anterior, en el 2020 se reglamenta la resolución 000042, por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, la catalogación de la electrónica de venta como una factura de valor, emite la técnica anexa de la electrónica de venta y otras regulaciones en los sistemas de facturación, la cual hizo obligatoria su implementación para aquellos contribuyentes que sean sujetos de la facturación electrónica, siendo está considerada la única forma de registro de las transacciones.

Desde ese momento una gran cantidad de colombianos se convirtieron en sujetos obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente, de conformidad con el artículo

1.6.1.4.2. del Decreto 1625 de 2016, “1. Los responsables del impuesto sobre las ventas -IVA, 2. Los responsables del impuesto nacional al consumo, 3. Todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a estas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, con excepción de los sujetos no obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente previstos en los artículos 616-2, inciso 4 del parágrafo 2 y parágrafo 3 del artículo 437 y 512-13 del Estatuto Tributario y en el artículo 1.6.1.4.3., del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, 4. Los comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales, 5. Los tipógrafos y litógrafos que no sean responsables del impuesto sobre las ventas -IVA, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 3 del artículo 437 del Estatuto Tributario, por el servicio prestado de conformidad con lo previsto en el artículo 618-2 del Estatuto Tributario, 6. Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación - SIMPLE”.

Es así que surge el presente tema de investigación en donde se pretende estudiar el proceso de implementación de la facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander y así analizar como los contribuyentes han adaptado este modelo de soporte tributario.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál ha sido el beneficio para las personas, empresas y estado con la implementación de la facturación electrónica?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar el proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado como modelo de soporte tributario en Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos

Caracterizar la facturación electrónica en Colombia, para identificar el proceso desde su implementación por medio de búsqueda bibliográfica.

Diagnosticar el proceso de facturación electrónica para el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander por medio de una encuesta aplicada a los obligados a expedir factura electrónica.

Proponer estrategias que permitan a los comerciantes realizar el proceso de facturación electrónica rápida, fácil y eficiente.

1.4. Justificación

Por medio de la presente investigación se pretende analizar el proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander y cuál ha sido su impacto desde su implementación con respecto al recaudo efectivo de impuestos y control de evasión, también conocer las dificultades que se han presentado con los proveedores tecnológicos para la trasmisión de la información a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás desventajas; de igual manera cuales han sido los beneficios. El proyecto genera un aporte en materia contable y tributaria a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a sus estudiantes, a futuros colegas y personas en general que quieran conocer cómo ha sido el desarrollo de este proceso en el municipio y pueda servir como base para futuras investigaciones. A nivel profesional, permite estar actualizados frente a las nuevas normativas tributarias, dado que el gobierno y los entes de control constantemente generan nuevas políticas para lograr una mejor presentación de la información financiera de las empresas y así tener control efectivo sobre la recaudación de impuestos como principal fuente de ingresos del país.

1.5. Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Geográfica

Se realizó en Ocaña, Norte de Santander.

1.5.2 Delimitación Temporal

La realización del proyecto tuvo una duración de ocho (8) semanas

1.5.3 Delimitación Conceptual

La realización de la investigación requirió la comprensión de diversos conceptos para facilitar su lectura y comprensión, entre estos se encuentran: Factura electrónica, evasión de impuestos, DIAN, contribuyentes, recaudo de impuestos.

1.5.4 Delimitación Operativa

Durante el estudio se presentaron algunos inconvenientes como: La consecución de información objeto de estudio, Capacidad de juicio de los investigadores

2. Marco Referencial

2.1. Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes a nivel mundial de la facturación electrónica

El formato electrónico se empleó por primera vez en algunos países latinoamericanos en la década de 1990 y, a medida que se acercaba el nuevo siglo, su uso se aceleró significativamente. “Así, la mayoría de los gobiernos de la región han establecido legislaciones que fomentan el uso obligatorio de la facturación electrónica y procedimientos de «homologación» para el intercambio de facturas en respuesta a la necesidad de seguridad, trazabilidad e integridad de los mensajes” (Arroyo, 2019).

Así pues, Chile fue la primera en introducir la facturación electrónica en 2013 como un servicio opcional; sin embargo, posteriormente pasó a ser obligatorio.

Según medios acreditados, Brasil fue una de los países que adoptó la facturación electrónica, siguiendo el ejemplo de Chile y generando mil de este tipo de documentos electrónicos; En Perú la implantación de la factura electrónica, también conocida como comprobante de pago electrónico, está sometido a la utilización de un mismo formato

tecnológico tanto por el emisor como por el receptor y en Argentina, independientemente del sector, todas las empresas comenzaron a utilizar este tipo de documentación electrónica en 2016.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional de la facturación electrónica

Los inicios del proyecto de facturación electrónica en Colombia se dieron a través del decreto 2242 en el año 2015, donde se fijaron las condiciones técnicas y su ámbito de aplicación.

Posteriormente mediante la resolución 0000072/2018 se estableció el primer cronograma de implementación, donde se exigía a los contribuyentes la implementación de facturación electrónica en septiembre del año 2018, sin embargo, este cronograma sufrió varias modificaciones. Finalmente, en el año 2020 se expidió la Resolución 0042 y el Decreto 358 de 2020, donde se establecen, entre otros aspectos de la facturación electrónica, los plazos de implementación basados en la actividad económica del contribuyente y la obligatoriedad de cumplimiento. (DIAN, 2023)

En Colombia la facturación electrónica es obligatoria a partir del 1 de enero de 2019 según se estableció en el Decreto 2242 de 2015. A pesar de que el Decreto fue emitido en 2015 y la Reforma Tributario se sancionó en 2016, el Decreto tiene casi veinte años de historia. Está regulado desde 2007 y en la actualidad es protagonista en la lucha contra la evasión de

impuestos. En 1995, el Artículo 37 de la Ley 223 estableció que la facturación electrónica tenía la misma validez que la factura de venta en papel. En 1996, se realizaron los primeros ensayos sobre el uso de electrónica de facturación y su correspondiente funcionamiento; no obstante, no fue sino hasta 2007 que se aprobaron el decreto 1929 y la resolución 14465. En ambos casos, a través de técnicas fue normalizado. Desde aquel momento, surgieron voluntarios de facturación electrónica. En 2013 empezó el proceso de masificación de la factura electrónica, tomando como base el ejemplo de países como Chile, Brasil y México, muchas empresas empezaron a implementarla a partir del 2017 buscando prepararse afrontando el cambio y, de hecho, algunas participaron en la prueba piloto que realizó la DIAN con el objetivo de probar las condiciones técnicas, funcionales y operativas de la facturación electrónica. (DIAN, 2023).

2.2. Marco Conceptual

Para facilitar la comprensión del proyecto se explicarán detalladamente los siguientes conceptos;

2.2.1 Factura electrónica.

Documento que respalda transacciones de venta de productos y/o servicios, y que se lleva a cabo operativamente a través de sistemas informáticos y/o tecnología de la información. (Art Decreto 2242 DE 2015).

Es la evolución de la factura tradicional de papel y, para efectos legales, tiene la misma validez. Sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente, es un soporte de transacciones de venta de bienes o servicios.

Según el Artículo 7 de la Resolución 000165 de 2023, todo responsable de facturar, deberá hacerlo electrónicamente. Se encuentran obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente por todas y cada una de las operaciones que realicen, los siguientes sujetos: Personas Jurídicas. Los responsables del Impuesto sobre las Ventas (IVA). Los responsables el Impuesto Nacional al Consumo (INC). Personas Naturales que superen los ingresos brutos de 3500 Unidades de Valor Tributario (UVT), o estén dentro de los requisitos del artículo 437 del Estatuto Tributario. • Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el Régimen Simple de Tributación (SIMPLE), Comerciantes, importadores, tipógrafos y litógrafos (Decreto 358 de 2020 Artículo 1.6.1.4.2), Personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a estas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la DIAN. (DIAN, 2023)

2.2.2 Evasión de impuestos

"La evasión tributaria o fiscal es la acción u omisión por medio de la cual el contribuyente oculta por cualquier forma, ante la administración tributaria, la obligación tributaria existente" (DIAN, 2023).

2.2.3 DIAN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Igualmente, el 22 de octubre de 2008, el Decreto 4048 modificó la composición de la Unidad Administrativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011, se modificó el Decreto 1321 y se adicionó el Decreto 4048 de 2008, en lo relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Mediante el Decreto 1292 del 17 de julio de 2015, se modificó parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En el año 2020, se promovió el Decreto 1742 de 2020, por el cual se modifica la estructura de la Unidad

Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, vigente hasta la fecha. (DIAN, 2023)

2.2.4 Contribuyentes

"Un contribuyente es una persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno. En otras palabras, todas las personas que obtienen ingresos o realizan actividades económicas en territorio mexicano están obligadas a cumplir con las disposiciones fiscales y tributarias establecidas por la Ley" (DIAN, 2023).

2.2.5 Recaudo de impuestos

La legislación otorga al Gobierno Nacional la facultad de recaudar total o parcialmente los derechos, créditos, impuestos, sanciones e intereses, labor que es realizada por la unidad administrativa especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN; además, los bancos y otras entidades financieras están autorizadas por la ley para realizar esta labor pública. El Decreto 624 de 1989, por el cual se expidió la legislación tributaria, otorgó al Ministerio de Hacienda y Crédito Público la facultad de señalar qué bancos y otras entidades especializadas pueden recibir pagos (tales como derechos, préstamos, impuestos, sanciones e intereses).

La recaudación del impuesto se considera efectuada a partir del momento en que los valores son depositados en los registros fiscales nacionales o en bancos autorizados (arts. 801 y 803). En la legislación tributaria, el contribuyente o responsable directo del tributo es el sujeto pasivo respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria correspondiente, y cuyo cumplimiento se logra mediante la aplicación de los impuestos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses administrados por la DIAN en los lugares señalados para el efecto por el gobierno nacional en la Ley Tributaria, directamente en sus oficinas o «a través de bancos y otras entidades (arts. 792 y 800, decreto 624 / 89).

2.3. Marco Teórico

De acuerdo con (Senn, 1993), las organizaciones se componen de múltiples subsistemas, cada uno de los cuales se compone de características distintas del sistema principal. El objetivo principal de cada subsistema es proporcionar bienes y servicios que satisfagan la demanda del mercado. Para lograrlo, los sistemas deben autorregularse y autoajustarse con el fin de medir su productividad y rendimiento. De este modo, el sistema podrá ajustarse en función de las necesidades, lo que permitirá responder positivamente a las demandas del mercado mediante el desarrollo de sistemas de información adecuados. Es fundamental recordar que, en esta búsqueda incesante de la competitividad, las empresas necesitan mantenerse a la vanguardia de los avances técnicos, razón por la cual utilizan herramientas.

De igual manera (Effy Oz, 2001), determina que con la incursión en el comercio electrónico la gran mayoría de los negocios utilizan en sus sistemas de administración bases de datos lo suficientemente robustas con el único fin de mejorar de manera significativa el servicio al cliente tanto externo como interno.

Además, los principios de seguridad tecnológica constituyen la base conceptual del proyecto; autenticidad: reconocimiento total de la empresa que emite una factura electrónica y del cliente que la recibe; integridad: es imposible modificar, adulterar o borrar los datos contenidos en una factura electrónica; no repudio: instrumento a través del cual la empresa no puede negar haber emitido una factura electrónica; confidencialidad: instrumento donde se garantiza la salvaguarda de la información para uso exclusivo de la empresa.

2.4. Marco Legal

2.4.1 Constitución Política de Colombia

En su artículo 38 indica que “Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”.

Mediante el artículo 333 establece que “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de le ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley determinará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”.

2.4.2 Código del Comercio Colombiano

En el artículo 10 define que “Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. (Congreso de la Republica, 2010), La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona”.

En el artículo 12 establece que “Toda persona que según las leyes comunes tengan capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales”. A través del

artículo 13 determina que “Para todos los efectos legales, se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos: Cuando se halle inscrita en el registro mercantil, Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio”.

2.4.3 Ley 905 de 2004

"Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones.", expedida por El Congreso de Colombia. Más conocida como la ley Mypime, esta tiene como objetivo promover y apoyar la creación de Mipymes (micro, medianas y pequeñas empresas).

2.4.4 Decreto 2242 de 2015

Donde se regulan las condiciones para la emisión e interoperabilidad de la factura electrónica con el objetivo de masificar y controlar la tributación.

Artículo 3. Condiciones de expedición de la factura electrónica. Para efectos de control fiscal, la expedición (generación y entrega) de la factura electrónica deberá cumplir las siguientes condiciones tecnológicas y de contenido fiscal: 1. Condiciones de generación: a) Utilizar el

formato electrónico de generación XML estándar establecido por la DIAN. b) Llevar numeración consecutiva autorizada por la DIAN en las condiciones que ésta señale. c) Cumplir los requisitos señalados en el artículo 617 del Estatuto Tributario, salvo lo referente al nombre o razón social y NIT del impresor y la pre- impresión de los requisitos a que se refiere esta norma; y discriminar el impuesto al consumo, cuando sea del caso. Cuando el adquirente; persona natural no tenga NIT deberá incluirse el tipo y número del documento de identificación. d) Incluir firma digital o electrónica como elemento para garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con la Ley 962 de 2005 en concordancia con la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN

3. Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo descriptivo, buscando especificar y analizar cada una de las características relevantes y centrales del proceso investigativo y por medio de los resultados que se generen a partir del enfoque descriptivo pudo analizar del proceso de facturación electrónica en el sector comercial de calzado en Ocaña Norte de Santander.

Según (Sabino, 1992) la investigación descriptiva pretende "describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos para establecer el comportamiento de los fenómenos estudiados y proporciona información sistemática y comparable con la procedente de otras fuentes."

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población objeto de estudio fue el sector comercial de calzado en Ocaña Norte de Santander.

3.2.2 Muestra

Para la muestra se acudió al muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual "garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población" (Otzen, 2017) y así se busca dar equilibrada participación de las empresas de la ciudad, para lo cual se acudió a una fórmula estadística. La fórmula que se utilizó fue poblaciones finitas:

$$n = \frac{k^2 * N * p * q}{\mathrm{e}^2 * (\mathrm{N} - 1) + \mathrm{k}^2 * \mathrm{p} * \mathrm{q}}$$

Dónde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

n: muestra (número de encuestas que se realizaran)

$\boldsymbol{k^2}$: Nivel de confianza

P: prevalencia evaluada del parámetro a evaluar

Q: proporción de individuos que no poseen esa característica es decir 1-P equivale a 50%

E: Error de Estimación que se prevé cometer 7%

k = 2,05 equivale al 96%

N= 7.596 empresas sector comercial

E= 0.07 equivale al 7%

P= 0.5 equivale al 50%

Q= 0.5 equivale al 50%

$$n = \frac{(\ [\![2.05)]\!]\ ^2 * 7.596 * 0{,}5 * 0{,}5}{(0.07)^2 * (7.596\ - 1) + (2.05)^2 * 0.50 * 0.5}$$

$n = 98$

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de la información

De acuerdo a (Barrera, 2000) "La elección de los métodos e instrumentos de recogida de datos implica decidir cómo o por qué medios el investigador reunirá los datos necesarios para cumplir los objetivos de la investigación".

Así pues, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de empresas dedicadas a la comercialización de calzado, se diseñó un cuestionario buscando indagar sobre cuál ha sido su

impacto desde su implementación con respecto al recaudo efectivo de impuestos y control de evasión de impuestos.

3.4 Análisis de la Información

La información recolectada por medio de la encuesta permitió alcanzar los objetivos propuestos, los resultados fueron tabulados por medio de gráficos, utilizando el método cuantitativo que según (Hernández, Fernández y Baptista 2010) “es el análisis de datos se usa para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento, de igual manera los datos serán analizados cualitativamente.

4. Resultados

4.1. Caracterización la facturación electrónica en Colombia, para identificar el proceso desde su implementación por medio de búsqueda bibliográfica.

Con el fin de explicar las características de la facturación electrónica; en la figura 1, se detallan los cambios normativos cronológicamente desde 1996 hasta 2019.

Figura 1.

Normativa Facturación electrónica en Colombia



Nota. Infografía sobre la normativa de la facturación electrónica en Colombia.

Para complementar la información antes descrita se detalla la normatividad a profundidad; en el año 1996 según el decreto 1165, se inició a hablar del concepto de factura por computador y se da inicio al cambio en la generación de facturas. La Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” en dicha ley encontramos todo lo relacionado a documentos electrónicos, firmas digitales, entidades de certificación y comercio electrónico.

En 2005 se crea la ley 962, la que cual amplió el uso de la facturación electrónica poniendo en práctica los conceptos de neutralidad tecnológica y equivalencia funcional de los actos electrónicos. En el Artículo 26 de la ley 962 de 2005 “la factura electrónica podrá utilizar cualquier tecnología disponible para la emisión, aceptación y archivo, siempre que se cumplan todos los requisitos legales y se utilice la tecnología que garantice su autenticidad e integridad tanto en el momento de la emisión como a lo largo de su conservación.

Decreto 1929 de 2007 “Por el cual se reglamenta el artículo 616-1 del Estatuto Tributario. Las directrices para la utilización de la factura electrónica como elemento justificativo en las operaciones comerciales se recogen en este decreto. La implementación de la factura electrónica ayudará a controlar los impuestos”

Resolución DIAN 14465 de 2007. “Por medio de la cual se establecen las características y contenido técnico de la factura electrónica y de las notas crédito y otros aspectos relacionados con esta modalidad de facturación, y se adecúa el sistema técnico de control.” Por medio de esta resolución se exige que quienes expidan y acepten facturas electrónicas deban efectuar reportes bimensuales a la DIAN con el consolidado de sus operaciones, y se especifican los procedimientos para la generación del contenido técnico de control de las facturas y de las notas crédito en general.

Ley 1231 de 2008. “Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.” Factura Comercial con esta ley se reglamenta la factura como título valor y como mecanismo de financiación para los empresarios.

Con la aprobación del Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015, se logra materializar el trabajo realizado por la DIAN. En dicho decreto se constituye la obligación de generar factura electrónica por parte de personas naturales y jurídicas. En el decreto también se estipulo que la incorporación a esta tecnología se realizará de forma gradual teniendo en cuenta criterios tales como ingresos, nivel de riesgos, ubicación, entre otros. De igual manera se estableció que las facturas electrónicas deberán utilizar un formato XML y utilizar un sistema de firma digital para garantizar mayor seguridad.

El 24 de febrero de 2016 se publicó la Resolución 000019. “Por la cual se adopta el Servicio Informático Electrónico Régimen Tributario Especial y se dictan otras disposiciones" Por la cual la DIAN determinó un sistema técnico de control acorde con el Decreto 2242, en el que se establecieron los requerimientos de la factura electrónica. Entre ellos, hablamos del estándar, un formato de firma digital, la habilitación de los facturadores electrónicos, entre otros.

El 18 de abril del 2016 la DIAN realizó el plan piloto de factura electrónica. En este proyecto participaron 58 empresas colombianas, con el objetivo de identificar y corregir los errores que se presenten en el modelo de facturación. Después, el organismo tributario tuvo que seleccionar al primer grupo de contribuyentes que deberá migrar obligatoriamente a la factura electrónica.

El 29 de diciembre de 2017 se publicó el decreto por el que las empresas que durante los cinco años anteriores hayan solicitado rangos de numeración para factura electrónica conforme al decreto 1929 tenían seis meses para sumarse a la factura electrónica.

El 20 de marzo de 2019, la resolución 20 de la DIAN, “Por la cual se señalan los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta con validación previa a su expedición y se establece el calendario para su implementación” quienes deberán expedir factura electrónica de venta, serían los responsables de IVA; los responsables del impuesto nacional al consumo; todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o

presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Dian; los sujetos que opten de manera voluntaria por expedir factura electrónica y los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación.

Además de lo anterior, las estadísticas oficiales del Estado recuperadas de la página web de la DIAN muestran que, para la vigencia 2019-2023, se habilitaron en conjunto 235.238 facturas electrónicas; 37.008 de ellas corresponden a servicios gratuitos de facturación ofrecidos por la administración tributaria a personas naturales que no cuentan con los medios económicos para comprar u obtener un software de facturación, 184.964 de ellas corresponden a proveedores de tecnología, mientras que las 15.398 restantes se clasifican como software propio.

Sin embargo, otro objetivo de la DIAN es reducir gradualmente el número de facturas en papel que emiten las empresas, según la proyección de la administración tributaria en el documento «Factura electrónica, un salto al futuro, 2022», las empresas solo podrán facturar el 20% de sus facturas de forma no electrónica del 2022 en adelante, y progresivamente el porcentaje de facturas no electrónicas deberá bajar al 10%.

Con este plan se pretende aumentar el número de emisores de facturas electrónicas en el país, mejorar la recaudación de impuestos, maximizar la gestión de las empresas, prevenir el

fraude y -sobre todo- fortalecer la economía colombiana. Ahora La eficiencia en el recaudo tributario es una forma de evaluar la implementación y cumplimiento de los objetivos de la DIAN en materia de factura electrónica. Esto se debe principalmente a que todas las personas naturales o jurídicas en Colombia encargadas de declarar y pagar el IVA y/o el impuesto al consumo están obligadas a expedir facturas. Por último, en términos empresariales, lo anterior se puede ver representado en el hecho de que al menos 6.000 grandes empresas contribuyentes están creando actualmente procesos de facturación electrónica. A su vez, aproximadamente 624.000 pequeñas y medianas empresas utilizarán la facturación tecnológica para la comercialización de bienes y servicios (e-factura) en 2024 (DIAN, 2024).

Adicionalmente, la Dian proyecta que 2.500 empresas utilicen diariamente el sistema de facturación electrónica. Estas empresas solicitan permiso para utilizar este mecanismo de facturación ya que están obligadas a hacerlo (DIAN, 2024). Por otro lado, los proveedores tecnológicos son uno de los indicios clave para la facturación electrónica, existen 95 proveedores de tecnología reconocidos para la facturación electrónica en la página web de la administración tributaria, destacándose los siguientes: World Office Colombia S.A.S., SIIGO S.A.S., NOVA CORP S.A.S., LEXCO S.A., y CODESA. Todo lo dicho anteriormente demuestra el éxito de Colombia en la implantación de la factura electrónica.

La adopción de la factura electrónica en Colombia señalando que, no obstante los inconvenientes, las cifras de recaudo -que son las suministradas por la administración tributaria-

demuestran claramente una masificación en el proceso, utilizando los datos derivados directamente de la página web de la DIAN y suministrados por la administración tributaria (DIAN), y se basa en las solicitudes de autorización para expedir resoluciones electrónicamente y los requerimientos de los proveedores tecnológicos para prestar el servicio en el país. (Quiñones, 2024).

Ahora bien; en términos tecnológicos es importante conocer el ciclo de validación de facturación electrónica bajo la ley 1819 del 29 de diciembre de 2016; en la investigación titulada Implementación, Evolución E Impacto De La Facturación (CASTRO, 2022), en el sistema de facturación, el contribuyente solicita generar facturación electrónica en XML para que el proveedor autorizado las firme. EL proveedor autorizado ya no valida solo datos de XML, valida también datos tributarios y datos de negocios, se asigna un código CUFE (código único de facturación electrónica en Colombia), generación de XML y firma del contribuyente y se envía a la DIAN quien recibe, registra y aprueba, el proveedor autorizado le envía respuesta al contribuyente con la operación satisfactoria, ellos pueden descargar el XML y PDF para propósito interno, el adquiriente acepta o rechaza, se cuenta con 72 horas para este proceso, de no aceptar o rechazar se asumirá que el documento ha sido aceptado y se ha cerrado el ciclo.

Surge la necesidad de que los profesionales en contaduría y empresarios se actualicen en información de manejo y emisión de la facturación electrónica, ya que utilizar el sistema de facturación electrónica no es solo un cambio de tecnología de información sino también de

procesos, de formas de relacionarse, pasar de la emisión de papel a lo electrónico no es replicar el papel si no cambiar una realidad.

"Con la nueva reforma tributaria del 28 de diciembre de 2018 se presenta también que ahora si una factura electrónica no es aprobada o validada por la DIAN o por el proveedor autorizado por razones externas tecnológicas, el obligado a facturar puede entregarle al adquirente la facturación electrónica sin validación previa pero en las próximas 48 horas siguientes a partir del momento que se solucione los problemas tecnológicos debe ser enviada a la DIAN o proveedor autorizado para su validación" (CASTRO, 2022)

"De igual maneta los tramites que se debe hacer ante la DIAN para facturar electrónicamente, como primer pago es registrarse como facturador electrónico "Ingresar a https://facturaciongratuita.dian.gov.co y selecciona la opción "registrar usuario". A continuación, diligencia los campos de identificación. Esta información debes ingresarla de la misma forma en la que aparece en el RUT de tu empresa." (Siigo, 2018) y como segundo paso se registra el software de facturación electrónica" (Arroyo, 2019)

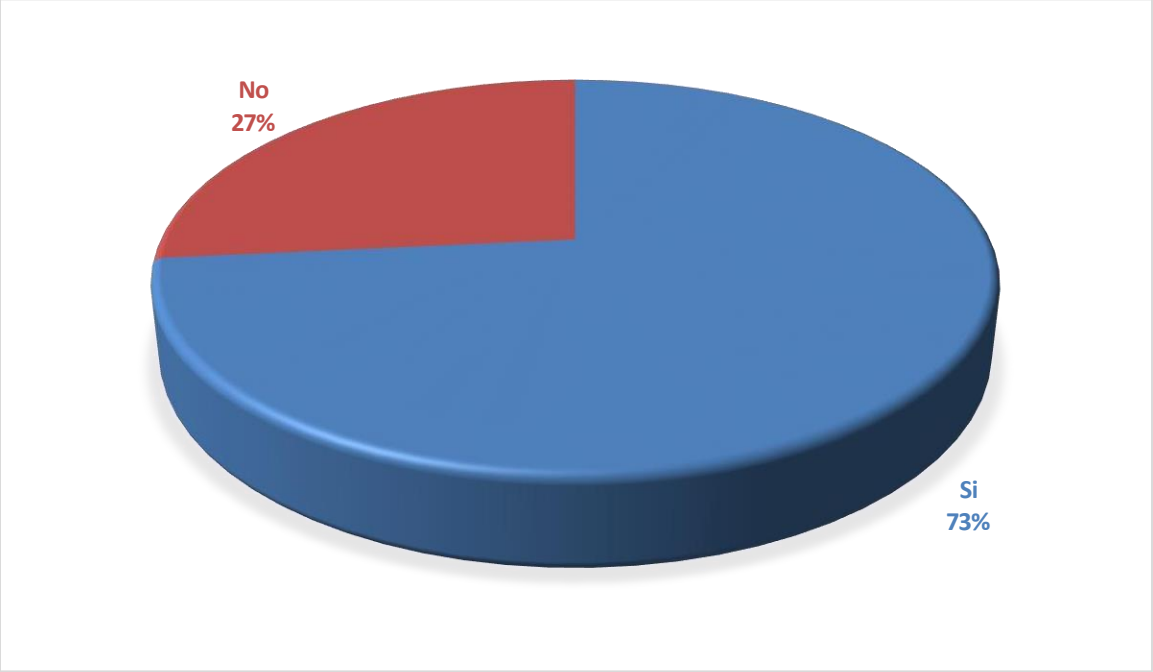
Se selecciona "registrar" para ingresar el nombre del software que se desea utilizar. Diligenciar los campos que te aparecen, de la siguiente manera: Nombre, NIT y PIN.

4.2. Diagnosticar el proceso de facturación electrónica para el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander por medio de una encuesta aplicada a los obligados a expedir factura electrónica.

El instrumento de recolección de información fue aplicado en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, a 98 establecimientos de comercio dedicados a la comercialización de calzado; y por medio de las siguiente graficas se procede a analizar los resultados arrojados que permitieron dar cumplimiento al objetivo.

Figura 2.

Cumplimiento Obligaciones fiscales

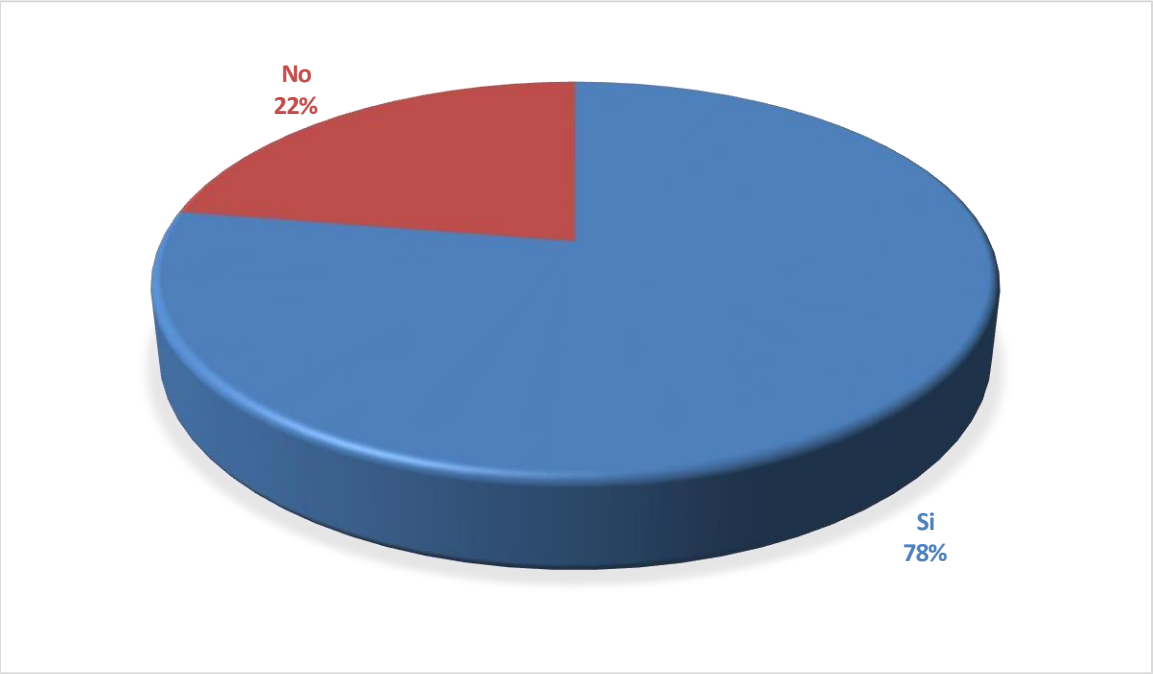


Nota. El gráfico muestra el resultado del cumplimiento de las obligaciones fiscales de los establecimientos del sector de calzado.

El cumplimiento de las obligaciones fiscales es un instrumento crucial que permite a las empresas funcionar abiertamente, mantenerse al margen de los problemas y ganarse la confianza de sus clientes, así pues el 73% de las empresas encuestadas cumple formalmente con sus obligaciones fiscalmente, siendo la declaración de renta y declaración de IVA las obligaciones más usuales que deben cumplir estos comerciantes, por su parte el 27% no cumplen con sus deberes fiscales, lo que ha conllevado en su momento a pagos de sanciones e intereses moratorios.

Figura 3.

Obligación para facturar electrónicamente

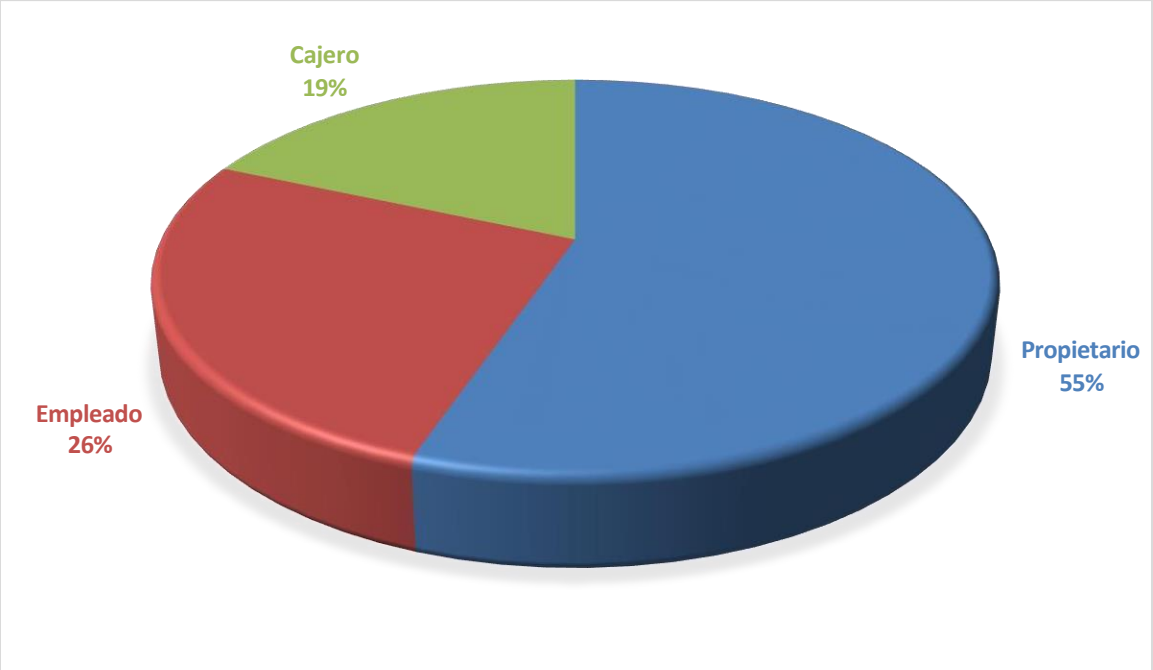


Nota. El gráfico muestra el resultado del total de establecimientos que facturan electrónicamente.

De los 98 establecimientos encuestados, solo 76 facturan electrónicamente, este corresponde al 78% de total y el 22% aun no cumple con esa obligación, la facturación electrónica permite gestionar los documentos financieros con mayor rapidez y precisión, la automatización de los procesos aumenta la precisión de las transacciones y disminuye los errores humanos, elimina los gastos relacionados con la impresión, el envío y el almacenamiento de facturas en papel, reduce el uso de papel de acuerdo con los procedimientos corporativos respetuosos con el medio ambiente.

Figura 4.

Persona encargada del proceso de facturación electrónica

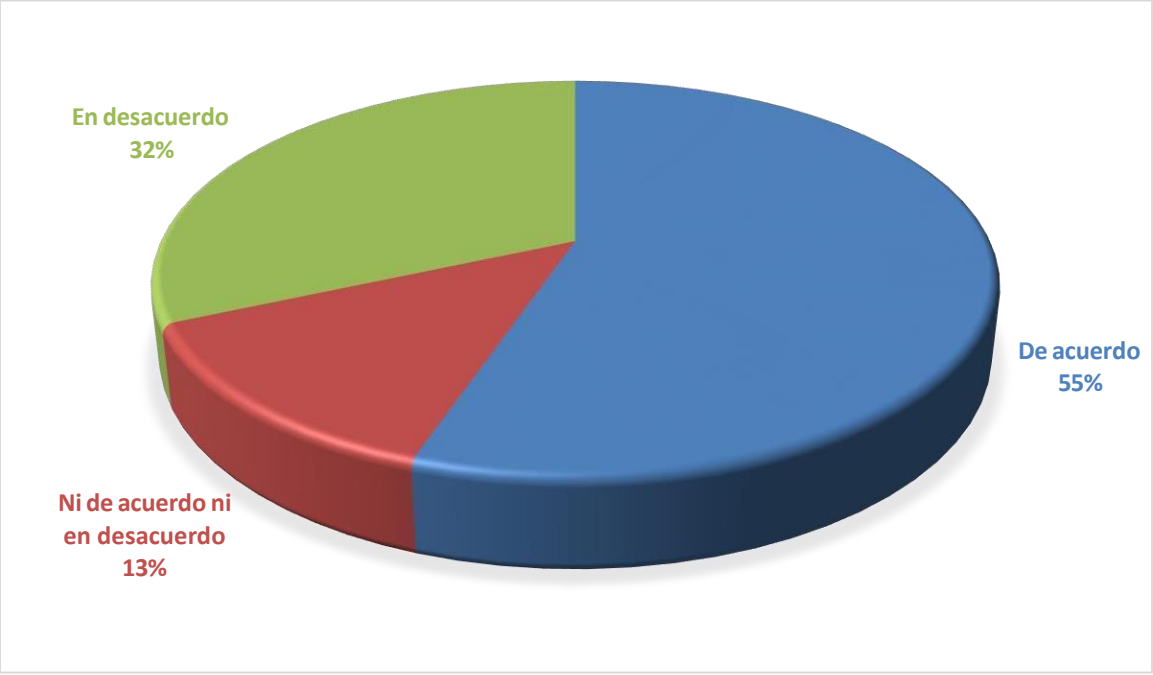


Nota. El gráfico muestra el resultado de la persona encargada de realizar el proceso de facturación electrónica.

De acuerdo con la respuesta de la anterior pregunta, de acá en adelante se trabajó con la muestra de 76 establecimientos. Así pues, con respecto a la persona encargada de hacer el registro de la factura electrónica es con un 55% lo realiza el propietario, el 26% el empleado encargado de la atención al cliente y el 19% de las empresas cuenta con un cajero para realizar dicho proceso; es decir en las empresas no se cuenta con una persona responsable del proceso, que registre y lleve un control de las facturas, y es necesario contar con personal capacitado para realizar esta función.

Figura 5.

¿Expedir factura electrónica ha afectado las finanzas de su empresa?



Nota. El gráfico muestra el resultado si los empresarios están de acuerdo o no, que al expedir factura electrónica afecta las finanzas de las empresa

El proceso de implementación de la factura electrónica en sus inicios ha generado miedo y rechazo, por temas financieros y muchos por desconocimiento y esto se evidencia con el resultado de la presente pregunta, el 55% está de acuerdo con que este proceso incrementa los gastos operativos de sus establecimientos.

Figura 6.

El sistema de facturación electrónica permite a la DIAN obtener un cruce de información tributaria más eficiente.



Nota. El gráfico muestra el resultado si el sistema de facturación electrónica ha permitido a la Dian obtener un cruce de información tributaria más eficiente

El 46% de los encuestados está de acuerdo en que la facturación electrónica permite a la Dian, realizar cruces de la información en tiempo real de la realidad de las empresas, por su parte

con un porcentaje significativo el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha pregunta.

Figura 7.

La facturación electrónica ha aportado a la eficiencia de los procesos en las empresas.

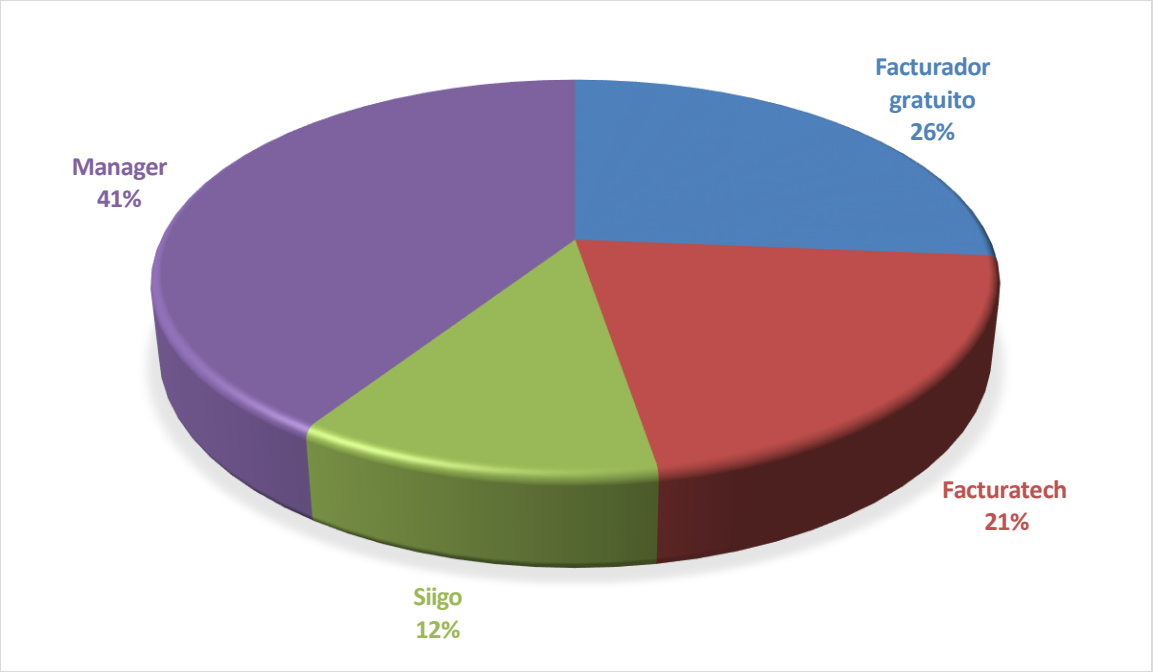


Nota. El gráfico muestra el resultado si la facturación electrónica ha aportado a la eficiencia de los procesos en su empresa.

El 53% opina que la facturación electrónica si aporta a la eficiencia en los procesos de la empresa, disminuyendo el tiempo de recepción y entrega de el documento y el 39% no esta ni acuerdo ni en desacuerdo, le es indiferente y se puede concluir que dicho proceso no ha aportado a las empresas

Figura 8.

Facturador tecnológico

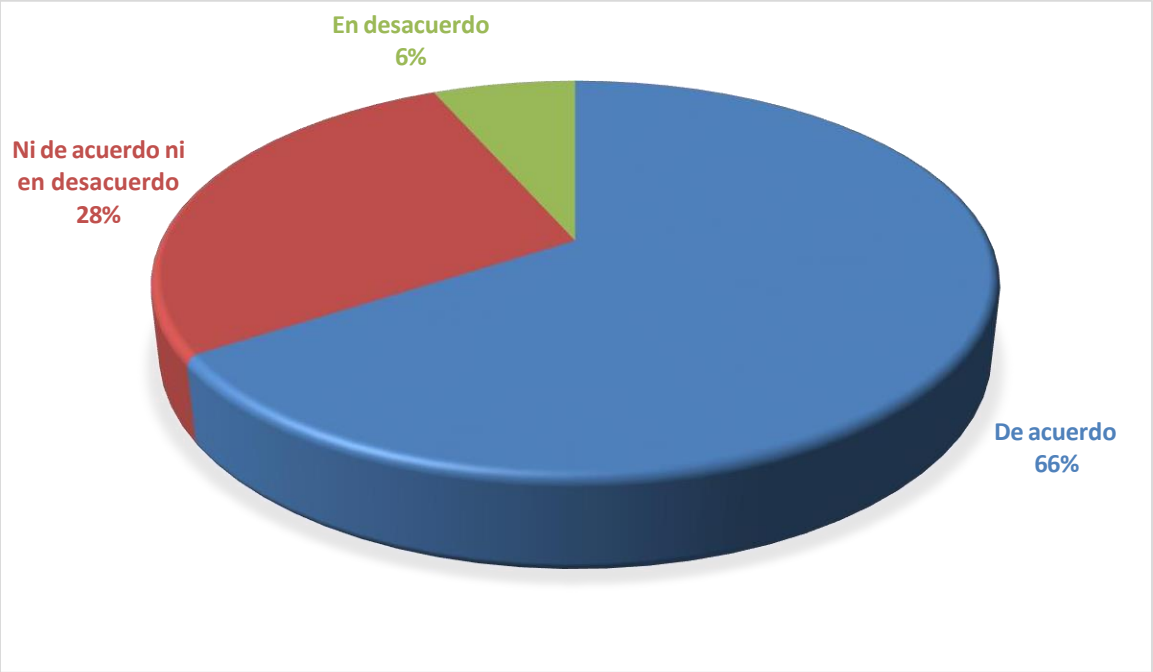


Nota. El gráfico muestra el resultado del facturador electrónico que utilizan los establecimientos del sector de calzado.

El 41% de los establecimientos encuestados utiliza actualmente el proveedor tecnológico Manager, esta es una empresa local con una amplia trayectoria, con un muy buen soporte técnico y que ha logrado posicionarse en el mercado, seguido se encuentra el facturador gratuito que ofrece la DIAN, con un 26%, dicha herramienta aunque presenta muchas fallas técnicas, es la solución más fácil para quienes deciden no tener ese gasto; continuando se encuentra Facturatech con el 21% siendo este un software económico y fácil de manejar.

Figura 9.

La facturación electrónica ha logrado mejorar la evasión de impuestos.

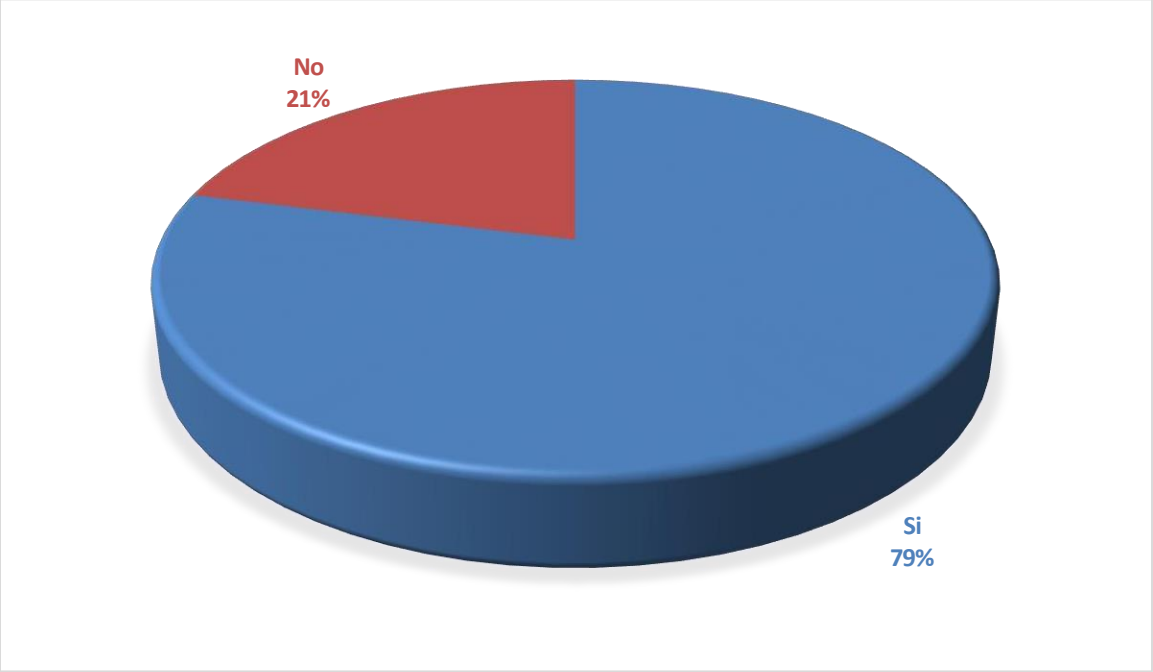


Nota. El gráfico muestra el resultado si por medio de la facturación electrónica se ha logrado mejorar la evasión de impuestos

La DIAN al tener la información de la realidad de las empresas en el país, ha logrado mayor control sobre la evasión de impuestos, son cada vez más las personas que reciben requerimientos de la Dian, que obligan a presentar declaraciones de renta, del Impuesto al Valor Agregado, a llevar contabilidad, a expedir factura electrónica, entre otros; así que los encuestados están de acuerdo con un 66% que la factura electrónica ha ayudado a mejorar la evasión de impuestos.

Figura 10.

Problemas técnicos con el proveedor tecnológico

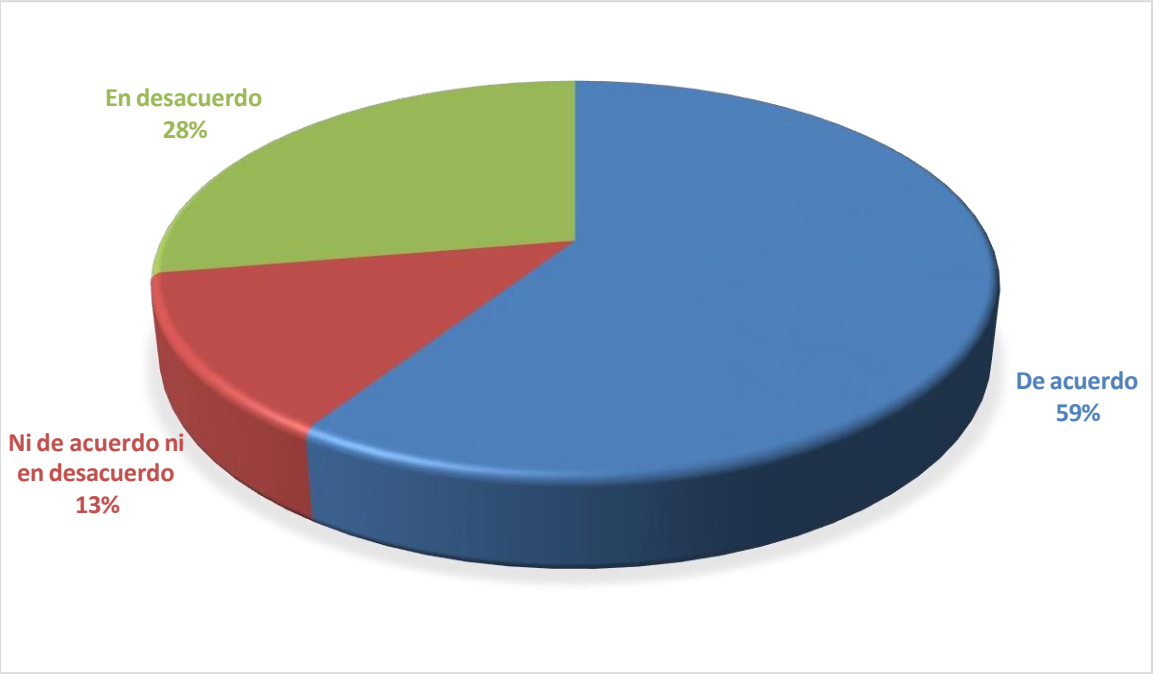


Nota. El gráfico muestra el resultado si los empresarios han tenido problemas técnicos con el proveedor tecnológico.

El 79% de los encuestados ha presentado problemas técnicos en el proceso de implementación y ejecución de la factura electrónica, las continuas fallas en el sistema de la DIAN, el deficiente soporte técnico que se ofrece en muchas ocasiones ha generado que este proceso sea caótico para muchos empresarios

Figura 11.

El proceso de facturación electrónica ha ocasionado demoras en el proceso de venta



Nota. El gráfico muestra el resultado si el proceso de facturación electrónica ha ocasionado demoras en el proceso de venta.

Con un 59% los empresarios concuerdan con que al realizar la factura existe demora en el proceso de venta, debido al registro de los datos de los clientes; que para algunos resulta agobiante esperar por dicha factura, desconociendo la importancia que tiene la factura actualmente en temas de deducciones de costos y gastos en las declaraciones de renta, por su parte el 28% considera que no ha tenido inconvenientes al momento de realizar la venta.

Ahora bien, por medio de la aplicación de la encuesta se logró evidenciar que el proceso facturación ha sido un proceso con muchas pruebas, fallas técnicas, desinformación, miedo; con resultados relevantes tales como; de los 98 establecimientos encuestados, 76 facturan electrónicamente, este corresponde al 78% de total y el 22% aun no cumple con esa obligación, con este resultado se evidencia la teoría de (Senn, 1993), que se planteó en el marco teórico; los sistemas deben autorregularse y autoajustarse con el fin de medir su productividad y rendimiento. De este modo, el sistema podrá ajustarse en función de las necesidades, lo que permitirá responder positivamente a las demandas del mercado mediante el desarrollo de sistemas de información adecuados, así pues, en los entornos cambiantes las empresas han tenido que reinventarse y ajustarse para mejorar y cumplir con las expectativas del mercado.

Por otra parte, la persona encargada de hacer el registro de la factura electrónica; con un 55% lo realiza el propietario, el 26% el empleado encargado de la atención al cliente y el 19% de las empresas cuenta con un cajero para realizar dicho proceso, es decir, las empresas no cuentan con una persona responsable del proceso, que registre y lleve un control de las facturas, y es necesario contar con personal capacitado para realizar esta función. por su parte el 55% está de acuerdo con que este proceso incrementa los gastos operativos de sus establecimientos y el 53% opina que la facturación electrónica si aporta a la eficiencia en los procesos de la empresa, disminuyendo el tiempo de recepción y entrega del documento, confirmando la teoría de (Effy Oz, 2001), quien expreso que con la utilización de los medios electrónicos la gran mayoría de los negocios mejoran de manera significativa el servicio al cliente.

Con respecto al facturador electrónico el 41% de los establecimientos encuestados utiliza actualmente el proveedor tecnológico Manager, esta es una empresa local con una amplia trayectoria, con un muy buen soporte técnico y que ha logrado posicionarse en el mercado, seguido se encuentra el facturador gratuito que ofrece la DIAN, con un 26%, dicha herramienta, aunque presenta muchas fallas técnicas, es la solución más fácil para quienes deciden no tener ese gasto y por último el 79% de los encuestados ha presentado problemas técnicos en el proceso de implementación y ejecución de la factura electrónica, las continuas fallas en el sistema de la DIAN, el deficiente soporte técnico que se ofrece en muchas ocasiones ha generado que este proceso sea caótico para muchos empresarios.

4.3. Proponer estrategias que permitan a los comerciantes realizar el proceso de facturación electrónica rápida, fácil y eficiente.

Tabla 1.

Matriz de implementación de estrategias

Matriz de implementación de Estrategias				
Objetivo	Lograr que el proceso de facturación electrónica se realice de manera rápida, fácil y eficiente.			
Alcance	Las acciones están diseñadas para implementarse en los establecimientos de comercio del sector de calzado de Ocaña Norte de Santander.			
Responsables	Propietarios de establecimientos de Comercio del sector de calzado			
Participantes	Propietarios, empleados.			
Categoría	**Proceso**	**Actividad**	**Descripción**	**Plazo**
	Facturadores electrónicos	Utilizar el facturador gratuito de la DIAN	El incurrir en gastos al comprar paquetes costosos de facturación, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha puesto a disposición de la población el facturador gratuito, que es accesible a cualquier tipo de negocio, ofrece soporte a través de Contact Center; convirtiéndose en una herramienta para organizar la información de las empresas.	Mediano

Facturación Electrónica.	Facturadores electrónicos	Acceder a facturadores más económicos	Muchos de los softwares contables ofrecen paquetes anuales con costos elevados, pero existen proveedores como: Facturatech que ofrecen paquetes dependiendo del volumen de ventas que se adapten a la realidad económica de los negocios. Dichos paquetes oscilan entre $97.900 (100 folios) a $572.900 (1000 folios), estos permiten ajustarse al presupuesto de cada empresa. Alegra POS emite sin límites y cumple fácil con las nuevas normativas; cuenta con la versión online y offline para que nunca detengas las operaciones de tu negocio, es de fácil aprendizaje a usarlo rápidamente, incluso si es tu primera vez con un sistema POS, no necesitas conocimiento previo. Sus paquetes oscilan entre $79,900 a $199.000 Mensuales. Siigo crea facturas personalizadas en 30 segundos y activa la facturación electrónica a un clic con todos los requisitos exigidos por la DIAN. Además, tus facturas incluyen un botón de pago en línea y la opción de adjuntar imágenes y videos de tus productos.	Mediano
	Facturadores electrónicos	Nota débito, Nota crédito y Documento Soporte	En proceso de facturación electrónica se encuentran inmersos; la nota crédito que es un documento electrónico que te permite corregir errores en las facturas que generaste y en ella le otorgas a tu adquiriente un valor a favor en su cuenta comercial	

			para que lo utilice luego, adquiriendo nuevos productos o servicios; entonces, la nota crédito deberás emitirla. La nota débito que cumple la función de notificarle al adquiriente que de su cuenta o transacción se debitó o cargó determinada suma. El objetivo del documento electrónico es incrementar el valor de la deuda o el saldo de la cuenta, es decir que se emite cuando se producen errores en la facturación, cuando se generan intereses por mora, acumulación de pagos. Y el documento soporte que es el documento que soporta la compra de un bien o la prestación de un servicio cuando el proveedor es un sujeto no obligado a expedir factura electrónica. El comprador debe realizar este documento para soportar la transacción que da lugar a costos, deducciones o impuestos descontables, por medio de un documento con numeración autorizada por la DIAN. Así pues, los proveedores tecnológicos ofertan la compra de folios para generar estos eventos y de igual manera se debe informar al empresario sobre los mismo, para que también realicen estos documentos electrónicos si así lo requieren.	Mediano
	Aprendizaje y/o Capacitación	Capacitaciones de facturación electrónica con el gremio del sector de	Al existir problemas en el registro de las facturas, las fallas de técnicas, la carencia de soporte técnico es una opción que el gremio liderado por sus propietarios gestione capacitaciones colectivas por parte de los facturadores electrónicos, dependiendo del que utilice	Largo

	comercialización de calzado.	cada uno; que permita aclarar dudas, ampliar el conocimiento y ofrecer las posibles soluciones al momento de las fallas técnicas que se pueden presentar.	
Aprendizaje y/o Capacitación	Autoaprendizaje por parte de los empresarios	Los facturadores electrónicos en internet ofrecen una gama de videos en internet, donde explican el paso a paso del registro de datos y generación de la factura electrónica, así que es una opción que ya sea el propietario o el encargado de realizar el proceso se capacite por medio de los videos y de esta manera realizar el proceso de manera óptima y eficiente.	Corto
Comunicacional	Crear a cultura de la importancia de la facturación electrónica	Debido al desconocimiento o afán a muchas personas les parece tedioso esperar por la factura electrónica, se debe crear una cultura de para recalcar su importancia, dicho esto en La Ley 2277 del 13 de diciembre de 2022 – Reforma tributaria para la igualdad del Estatuto Tributario “Renta líquida gravable de la cédula general” se estableció que las personas naturales que declaren ingresos de la cédula general y que adquieran bienes o servicios soportados con Factura Electrónica, puedan llevar como deducción en su Impuesto sobre la Renta y Complementarios el uno por ciento (1%) del valor de dichas adquisiciones. Ahora bien, en los establecimientos se puede crear imágenes, explicando lo anterior y así crear en la mente de los consumidores la cultura en pro de la factura electrónica.	Mediano

	Recursos Humanos	Contratar personal apto para realizar el proceso de facturación	Por medio de las encuestas aplicadas, se detectó que los encargados de realizar el registro de las facturas normalmente son los dueños o el su defecto el empleado, y estos carecen de aptitudes informáticas lo que genera tardanzas al momento de la venta, así que se propone: 1. Contratar persona capacitada 2. Buscar practicantes del SENA y/o de la UFPS Ocaña 3. Tercerizar el proceso con contador público o persona con conocimientos tecnológicos y contables.	Mediano
	Recursos Humanos	Delegar la función de realizar el proceso de facturación de una sola persona	Se propone que, en las empresas del sector de comercialización de calzado, establezcan y delimiten la función a una sola persona.	Corto

Nota. En la tabla se presenta detalladamente las estrategias propuestas a los empresarios de sector comercial de Calzado de Ocaña, Norte de Santander, con el fin que pueden solventar las fallas y problemas que han enfrentado con la implementación de la factura electrónica.

Conclusiones

Por medio de la búsqueda bibliográfica se logró caracterizar el marco normativo de la implementación de la facturación electrónica en Colombia, dando sus inicios en el año 1996 según el decreto 1165, se inició a hablar del concepto de factura por computador y se da inicio al cambio en la generación de facturas. La Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” en dicha ley encontramos todo lo relacionado a documentos electrónicos, firmas digitales, entidades de certificación y comercio electrónico y finalizando con, la resolución 20 de 2019 de la DIAN, “Por la cual se señalan los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta con validación previa a su expedición y se establece el calendario para su implementación”.

De igual manera gracias a la aplicación de la encuesta se logró evidenciar que el proceso facturación ha sido un proceso con muchas pruebas, fallas técnicas, desinformación, miedo; con resultados relevantes como De los 98 establecimientos encuestados, solo 76 facturan electrónicamente, este corresponde al 78% de total y el 22% aun no cumple con esa obligación, la persona encargada de hacer el registro de la factura electrónica es con un 55% lo realiza el propietario, el 26% el empleado encargado de la atención al cliente y el 19% de las empresas cuenta con un cajero para realizar dicho proceso, por su parte el 55% está de acuerdo con que este proceso incrementa los gastos operativos de sus establecimientos y el 53% opina que la

facturación electrónica si aporta a la eficiencia en los procesos de la empresa, disminuyendo el tiempo de recepción y entrega del documento, con respecto al facturador electrónico el 41% de los establecimientos encuestados utiliza actualmente el proveedor tecnológico Manager, esta es una empresa local con una amplia trayectoria, con un muy buen soporte técnico y que ha logrado posicionarse en el mercado, seguido se encuentra el facturador gratuito que ofrece la DIAN, con un 26%, dicha herramienta aunque presenta muchas fallas técnicas, es la solución más fácil para quienes deciden no tener ese gasto y por último el 79% de los encuestados ha presentado problemas técnicos en el proceso de implementación y ejecución de la factura electrónica, las continuas fallas en el sistema de la DIAN, el deficiente soporte técnico que se ofrece en muchas ocasiones ha generado que este proceso sea caótico para muchos empresarios.

Y por último luego del diagnóstico realizado fue posible realizar una matriz de estrategias, que permitirá guiar al empresario del sector comercial del calzado en Ocaña, Norte de Santander y así poder mejorar notablemente el proceso de facturación electrónica en sus establecimientos

Recomendaciones

Realizar estudios documentales sobre el proceso de facturación electrónica es algo que debe realizarse constantemente, considerando el gran auge que tiene actualmente y así evidenciar como es su progreso y nuevas reglamentaciones a nivel nacional.

Así pues, se debe ofrecer a la persona encargada del registro de facturas formación continua, porque la normativa cambia constantemente y es crucial mantenerse actualizado de los procedimientos que rigen el uso de la tecnología en los programas de contabilidad. Muchas personas pasan por alto o no prestan suficiente atención a las actualizaciones necesarias, aunque sea obvio que hay que ponerse al día.

El estudio se delimito al sector de comercialización de calzado, y se logro conocer la realidad que vive el pequeño empresario con respecto a la facturación electrónica, se espera que las estrategias planteadas sean aplicadas según consideración de los propietarios de los establecimientos, así que es importante realizar seguimiento para evidenciar si se ha tenido alguna mejora en la realización de este proceso, de igual manera se deberían estudiar mas sectores productivos del Municipio de Ocaña y la región.

Referencias

Alcaldía de Ocaña. (2009). *Alcaldía de Ocaña*. Obtenido de http://municipioscolombia.co/Norte%20de%20Santander/ocana/acuerdo%20042%20de%202009%20ocana.pdf

Actualicese. (2023). *Actualicese*. Obtenido de https://actualicese.com/elementos-obligacion-tributaria/#:~:text=Sujeto%20Activo%3A%20es%20el%20ente,para%20administrar%20los%20recursos%20recaudados.

Adam Smith. (1976). *An inquiry into the nature and causes o the Wealth of Nations.* Chicago.

Alcaldía de Ocaña. (2023). Obtenido de https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000327/16322_acuerdo-no-042-de-2009--estatuto-de-rentas.pdf

Arias, M., & Correa, E. (2019). *Universidad Franscisco de Paula Santander Ocaña.* Obtenido de http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2736/1/32885.pdf

Arroyo, L. A. (2019). *Unicordoba.* Obtenido de https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/843291db-5643-4837-88be-0a23d1cddf1d/content

Barrera, J. H. (2000). *Metodologia de la investigacion Holistica.* Caracas: Sypal.

Caro, L. N. (2009). *Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación.*

Carrascal, I. J., Rizo Peñaranda, Y., & Jácome Castilla, N. (2021). Análisis de la cultura tributaria de los comerciantes en zona de conflicto. Caso comerciantes ubicados en el centro de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

CASTRO, A. N. (2022). IMPLEMENTACIÓN, EVOLUCIÓN E IMPACTO DE LA FACTURACIÓN.

Congreso de la Republica. (2010).

DIAN. (2023). *DIAN*. Obtenido de https://www.dian.gov.co/impuestos/Reforma%20Tributaria%20Estructural/Concepto%20sobre%20Impuesto%20sobre%20la%20Renta%20y%20Complementarios.pdf

EAFIT, U. (2016). *Universidad EAFIT*. Obtenido de https://mas.eafit.edu.co/academia/administracion/contaduria-publica-administracion/planeacion-tributaria-y-fiscalidad-internacional/

Effy Oz. (2001). Administración de los sistemas de información.

González, E. V. (2014). *Universidad Autónoma de México.* Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/campus/icea/revista/num1_07/articulo4.htm

Grasso, L. (2006). *Encuestas, elementos para su diseño y analisis.* Argentina: Encuentro grupo editor.

Lozano, C. (2014). *Universidad de Guayaquil.*

Margain, E. (1980). *Nociones de política fiscal.* México.

Martinez, A. G. (2015). TODA COLOMBIA. *LA CARA AMABLE DE COLOMBIA*, 1.

Ministerio de Ciencias . (2023). Obtenido de https://minciencias.gov.co/glosario/deduccion-tributaria#:~:text=Son%20aquellos%20gastos%20que%20se,parte%20del%20contribuyente%20de%20renta.

Orozco, J. M. (2017). *Universidad Del Valle.* Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13384/0586298.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortega, C. A. (2021). Diseño de la planeación tributaria para la granja don rafa .

Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

Pedraza, A. J. (2006). APROXIMACIÓN A LA HISTORIA DE LOS IMPUESTOS EN COLOMBIA.

Quiñones, Y. A. (2024). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN COLOMBIA.*

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación .

Senn, J. (1993). Analisis y diseño de sistemas de información.

Tamayo, L., & Muñoz, J. (2019). *Universidad Libre.* Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20104/PROPUESTA%20DE%20PLANEACI%C3%93N%20TRIBUTARIA.pdf?sequence=1

UFPSO. (2017). *Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Recuperado el 03 de ABRIL de 2017, de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña: https://uvirtual.ufpso.edu.co/course/view.php?id=371

Valera, L. F., Muñoz, J., & Tamayo, L. (2019). *Universidad Libre*. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20104/PROPUESTA%20DE%20PLANEACI%C3%93N%20TRIBUTARIA.pdf?sequence=

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida las empresas del sector comercial de Calzado de Ocaña, N de S.

Nombre de la empresa:

Cargo:

Objetivo. Diagnosticar el proceso de facturación electrónica para el sector comercial de calzado en Ocaña, Norte de Santander por medio de una encuesta aplicada a los obligados a expedir factura electrónica.

1.- En su calidad de contribuyente, ¿cumple con sus obligaciones fiscales a tiempo?

Si ____ No ____

2. Está obligado a facturar electrónicamente

Si ____ No ____

3. ¿Quién realiza el proceso de expedir la factura electrónica en su empresa?

_____

4. ¿Expedir factura electrónica acarreara costos adicionales, esto ha afectado las finanzas de su empresa?

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____

5.- ¿Cree, que el sistema de facturación electrónica ha permitido a la Dian obtener un cruce de información tributaria más eficiente?

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____

6.- ¿El sistema de facturación electrónica beneficia el resguardo de documentos y disminuye el tiempo de recepción y entrega de documentos? ¿Cree usted que esto ha aportado a la eficiencia de los procesos en su empresa?

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____

7.- ¿Cuál es su proveedor tecnológico?

Facturador gratuito ____ Facturatech _____ Siigo _____

Office____ Otro _____

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____

8.- ¿Cree que por medio de la facturación electrónica se ha logrado mejorar la evasión de impuestos?

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____

9-. ¿Ha tenido problemas técnicos con el proveedor tecnológico?

Si ____ No ____

10.- El proceso de facturación electrónica ha ocasionado demoras en el proceso de venta

De acuerdo _____ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ____En desacuerdo _____