

**Afectación por Sobre Costos en las Empresas de la Ciudad de Cali por no Implementar  
la Emisión de Documentos Electrónicos Dian**

**Allison Valentina Salazar Marin**

**Rosa Daniela Loaiza Cano**

**Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”**

**Programa de Tecnología en Gestión Contable y Tributaria**

**Santiago de Cali**

**2025**

**Afectación por Sobre Costos en las Empresas de la Ciudad de Cali por no  
Implementar la Emisión de Documentos Electrónicos Dian**

**Allison Valentina Salazar Marin**

**Rosa Daniela Loaiza Cano**

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

Asesor Disciplinar

M. Sc. Asebes Obidio Noguera Campo

Asesor Metodológico

M. Sc. Balmiro Giraldo Ospina

**Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”**

**Programa de Tecnología en Gestión Contable y Tributaria**

**Santiago de Cali**

**2025**

**Tabla de Contenido**

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>1. Planteamiento del Problema de Investigación</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Descripción del Problema de Investigación</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Formulación del Problema de Investigación</b>	<b>10</b>
<b>2. Justificación</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Justificación Práctica</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Justificación Teórica</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Justificación Metodológica</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Pertinencia Disciplinar del Proyecto</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Importancia e Impactos Económicos y Sociales</b>	<b>16</b>
<b>3. Objetivos de Investigación</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Objetivo General</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos</b>	<b>17</b>
<b>4. Marco Referencial</b>	<b>18</b>

	4
<b>4.1 Estado del Arte</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Marco Teórico</b>	<b>21</b>
<b>4.3 Marco Legal</b>	<b>23</b>
<b>5. Aspectos Metodológicos</b>	<b>27</b>
<b>5.1 Tipo de investigación</b>	<b>27</b>
<b>5.1.1 Enfoque Investigativo</b>	<b>28</b>
<b>5.1.2 Línea de Investigación</b>	<b>30</b>
<b>5.1.3 Método de Investigación</b>	<b>31</b>
<b>5.2 Población y Muestra</b>	<b>32</b>
<b>5.2.1 Universo de Investigación</b>	<b>32</b>
<b>5.2.2 Determinación de la Población</b>	<b>32</b>
<b>5.2.3 Determinación de la Muestra</b>	<b>33</b>
<b>5.3 Técnicas e Instrumentos</b>	<b>33</b>
<b>5.3.1 Instrumentos de Recolección de Datos</b>	<b>33</b>
<b>5.3.2 Análisis de Datos</b>	<b>34</b>
<b>5.4 Operacionalización de Variables</b>	<b>35</b>
<b>5.4.1 Dimensión Normativa</b>	<b>35</b>

	5
<b>5.4.2 Dimensión Operativa</b>	<b>36</b>
<b>5.4.3 Dimensión Económica</b>	<b>36</b>
<b>5.4.4 Matriz de Operacionalización de Variables</b>	<b>37</b>
<b>6. Resultados de Investigación</b>	<b>38</b>
<b>6.1 Cambios Normativos Vinculados con los Documentos Electrónicos</b>	<b>38</b>
<b>6.2 Dificultades por los Cambios Normativos en los Documentos Electrónicos</b>	<b>41</b>
<b>6.3 Sobrecostos y Sanciones por no Implementar Documentos Electrónicos</b>	<b>45</b>
<b>6.4 Análisis de Resultados</b>	<b>51</b>
<b>6.4.1 Análisis General según Objetivos Planteados</b>	<b>51</b>
<b>6.4.2 Resultados de Encuestas y Entrevistas Aplicadas</b>	<b>52</b>
<b>6.4.2.1 Eficiencia en el Procesamiento de Facturas</b>	<b>54</b>
<b>6.4.2.2 Reducción de Errores en la Emisión de Facturas</b>	<b>55</b>
<b>6.4.2.3 Satisfacción de los Usuarios</b>	<b>56</b>
<b>6.4.2.4 Impacto en el Cumplimiento Fiscal</b>	<b>57</b>
<b>6.4.2.5 Percepción General sobre la Facturación Electrónica</b>	<b>58</b>
<b>6.4.2.6 Análisis de Costos y Beneficios</b>	<b>59</b>
<b>6.4.2.7 Conclusiones de la Encuesta</b>	<b>59</b>

	6
<b>6.5 Propuesta de Plan de Acción</b>	<b>61</b>
<b>6.5.1 Descripción del Plan de Acción</b>	<b>63</b>
<b>7. Conclusiones</b>	<b>64</b>
<b>8. Recomendaciones</b>	<b>66</b>
<b>9. Referencias</b>	<b>68</b>
<b>Anexos</b>	<b>71</b>

## Introducción

La no implementación de la emisión de documentos electrónicos en las empresas de la ciudad de Cali ha generado un impacto significativo en sus costos operativos. A medida que la tecnología avanza, la adopción de sistemas de facturación electrónica no solo ha demostrado ser una herramienta clave para la optimización de procesos administrativos, sino que también ha contribuido a la reducción de sobrecostos ya que no emitir facturación electrónica puede resultar en incumplimiento de las regulaciones de la DIAN, lo que puede llevar a sanciones y multas. Además, las empresas que no se adaptan a los cambios tecnológicos pueden ser vistas como menos confiables por las autoridades fiscales.

Según un estudio realizado por la DIAN, “la falta de digitalización de los procesos tributarios implica no solo un aumento en los costos operativos debido al manejo de documentos físicos, sino también un riesgo mayor de incumplir con los plazos establecidos por las autoridades fiscales, lo que conlleva sanciones y otros costos adicionales”. Este escenario resalta la importancia de la facturación electrónica como una herramienta no solo para mejorar la eficiencia, sino también para reducir los sobrecostos en las empresas que aún no se han adaptado a los requerimientos digitales. (Junco,2021)

La implementación de la facturación electrónica ofrece múltiples beneficios, incluyendo la reducción de costos asociados con materiales y almacenamiento, y la mejora en la eficiencia de los procesos administrativos. Además, facilita el cumplimiento de las normativas legales, evitando sanciones y fortaleciendo la transparencia fiscal. Como se menciona en un análisis sobre la evolución e impacto de la facturación electrónica en Colombia, su adopción busca optimizar procesos y mejorar la comunicación entre las empresas y la DIAN, contribuyendo a la formalización y eficiencia del sistema tributario. (Torres, 2024)

Este trabajo se organiza en varias secciones que abordan de manera integral el tema de la afectación por sobrecostos en las empresas de Cali debido a la falta de implementación de la facturación electrónica. En primer lugar, se presenta un planteamiento del problema, donde se describe la situación actual y se justifica la necesidad de la investigación. A continuación, se desarrolla un marco referencial que incluye un análisis teórico y legal sobre la facturación electrónica en Colombia. Posteriormente, se detallan los aspectos metodológicos utilizados para la recolección y análisis de datos, seguidos por el desarrollo del proyecto, que incluye un análisis de resultados, un resumen de hallazgos y un plan de acción propuesto. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que emergen de esta investigación, resaltando la importancia de la adaptación a los cambios normativos y la digitalización en el contexto empresarial actual.

## **1. Planteamiento del Problema de Investigación**

### **1.1 Descripción del Problema de Investigación**

En la ciudad de Cali, un número considerable de empresas aún se muestra reticente a adoptar el sistema de facturación electrónica, a pesar de que este mecanismo ha sido establecido como obligatorio por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) a través de normativas como la Resolución 000165 de 2023. Esta resistencia a la digitalización documental está generando consecuencias significativas en términos operativos, financieros y legales. Entre las principales problemáticas identificadas se encuentran el aumento de los costos por manejo manual de documentos (impresión, almacenamiento, distribución), la lentitud en los procesos de facturación y recaudo, y la pérdida de competitividad frente a empresas que ya han optimizado sus procesos mediante tecnologías digitales.

A su vez, esta situación expone a las organizaciones a sanciones fiscales y a un mayor riesgo de incumplimiento normativo, comprometiendo no solo su rentabilidad inmediata, sino también su sostenibilidad a largo plazo en un entorno económico cada vez más exigente en términos de eficiencia, trazabilidad y transparencia. A pesar de las múltiples ventajas de la facturación electrónica —como el control fiscal, la reducción de errores, la mejora en el flujo de caja y la trazabilidad de operaciones— muchas empresas continúan operando bajo esquemas tradicionales, argumentando limitaciones tecnológicas, desconocimiento normativo o dificultades de adaptación cultural y organizacional.

Este escenario plantea la necesidad de analizar en profundidad las causas de esta resistencia, así como sus impactos operativos, financieros y estratégicos, con el fin de proponer alternativas que promuevan una transición efectiva hacia la digitalización de los

procesos contables y fiscales, en línea con los requisitos legales y las tendencias contemporáneas del entorno empresarial.

## **1.2 Formulación del Problema de Investigación**

¿Cómo incide la falta de adopción de la facturación electrónica en los costos operativos, el cumplimiento normativo y la competitividad de las empresas en la ciudad de Cali?

## 2. Justificación

La justificación de este trabajo se fundamenta en la creciente necesidad de las empresas de Cali de adaptarse a un entorno empresarial que exige eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo. En un mundo donde la digitalización se ha convertido en un estándar, la no implementación de la facturación electrónica representa un riesgo significativo para la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha establecido la facturación electrónica como un requisito legal, pero más allá de la obligación, esta herramienta ofrece múltiples beneficios que pueden transformar positivamente la gestión contable y tributaria de las empresas.

La falta de adopción de la facturación electrónica genera sobrecostos operativos que afectan directamente la rentabilidad de las empresas. Según estudios realizados, las organizaciones que continúan utilizando métodos tradicionales de facturación enfrentan un incremento de hasta un 30% en sus costos operativos debido a la gestión manual de documentos, que incluye gastos en impresión, almacenamiento y envío. Además, el manejo de documentos físicos no solo consume recursos financieros, sino que también requiere un tiempo considerable para la gestión, lo que puede traducirse en ineficiencias operativas y retrasos en el servicio al cliente. La investigación de Muñoz y Mosquera (2021) destaca que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son las más afectadas por esta situación, ya que carecen de los recursos necesarios para soportar estos costos adicionales. La digitalización de los procesos, a través de la facturación electrónica, no solo permite reducir estos gastos, sino que también mejora la eficiencia en la gestión administrativa, permitiendo a las empresas redirigir sus recursos hacia actividades más estratégicas que generen valor.

## 2.1 Justificación Práctica

La implementación de la facturación electrónica representa una necesidad urgente para las empresas en Cali, no solo por su obligatoriedad legal impuesta por la DIAN, sino también por los beneficios tangibles que ofrece en términos de eficiencia, ahorro y control operativo. Muchas organizaciones aún gestionan sus procesos contables mediante métodos manuales que generan sobrecostos, retrasos en la gestión de cobros y pagos, y una alta exposición a errores humanos.

Este proyecto busca ofrecer una solución práctica a esta problemática, mediante la identificación de las causas de resistencia y la formulación de estrategias efectivas para facilitar la adopción del sistema de facturación electrónica. Su implementación permitirá reducir los costos operativos, mejorar la trazabilidad financiera y fortalecer el cumplimiento fiscal, contribuyendo así a una mayor competitividad en el entorno digital actual.

La facturación electrónica no solo es una herramienta que optimiza la gestión interna de las empresas, sino que también es crucial para el cumplimiento de las normativas fiscales. La DIAN ha implementado esta medida con el objetivo de modernizar el control fiscal y reducir la evasión tributaria. Las empresas que no cumplen con esta obligación no solo enfrentan sanciones económicas, sino que también pueden ser objeto de auditorías más frecuentes, lo que implica costos adicionales en tiempo y recursos para atender estas inspecciones.

La Ley 2010 de 2019 establece sanciones específicas para aquellos contribuyentes que no emiten facturas electrónicas, lo que resalta la importancia de alinearse con las regulaciones para evitar repercusiones negativas en la operación empresarial.

## 2.2 Justificación Teórica

Desde el enfoque teórico, este proyecto se sustenta en los principios de transformación digital, eficiencia operativa y cumplimiento normativo en la gestión contable. La literatura académica y técnica ha evidenciado que la facturación electrónica no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también mejora la calidad de la información contable y la transparencia en las operaciones empresariales (Tapscott & Tapscott, 2016; OECD, 2020). Así, el estudio contribuirá al conocimiento aplicado sobre los factores que inciden en la adopción tecnológica en pequeñas y medianas empresas, en el marco de políticas fiscales contemporáneas y modelos de gestión eficiente. Aporta, además, a los debates sobre gobernanza digital, automatización de procesos y responsabilidad tributaria corporativa.

La implementación de la facturación electrónica también fortalece la relación entre las empresas y la DIAN. Al digitalizar los procesos, la administración tributaria puede acceder a información en tiempo real, lo que facilita la supervisión y el control fiscal. Barrio Martínez (2023) menciona que esta nueva dinámica ha permitido a la DIAN identificar patrones de comportamiento en las transacciones comerciales, contribuyendo a una mayor eficacia en la lucha contra la evasión fiscal. Las empresas que adoptan la facturación electrónica pueden beneficiarse de una relación más colaborativa con la administración tributaria, lo que puede traducirse en un entorno más favorable para el cumplimiento y la formalización.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, las organizaciones que no se adaptan a los cambios tecnológicos corren el riesgo de perder clientes y oportunidades comerciales. La percepción de ineficiencia y falta de modernización puede alejar a los consumidores, quienes prefieren trabajar con empresas que ofrezcan procesos más ágiles y transparentes.

La implementación de la facturación electrónica no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la construcción de una imagen corporativa sólida y confiable. Las empresas que logran adaptarse a estos cambios no solo evitan sanciones y sobrecostos, sino que también se posicionan mejor en el mercado, lo que les permite captar y retener clientes de manera más efectiva.

La resistencia al cambio y la falta de capacitación son barreras que muchas empresas enfrentan al intentar implementar la facturación electrónica. Es fundamental que las organizaciones reconozcan que la transición hacia este sistema no solo implica un cambio en los procesos, sino también en la cultura organizacional. Fomentar un ambiente que valore la innovación y la adopción de nuevas tecnologías será crucial para superar los obstáculos y maximizar los beneficios de la facturación electrónica. La capacitación continua del personal es esencial para garantizar que los empleados estén familiarizados con las nuevas herramientas y procesos, lo que a su vez facilitará la aceptación y el uso efectivo de la facturación electrónica.

### **2.3 Justificación Metodológica**

Metodológicamente, este proyecto se plantea como una investigación con enfoque mixto, permitiendo el abordaje tanto de aspectos cuantificables (como los costos asociados a la gestión manual de documentos o el porcentaje de empresas sancionadas por la DIAN) como cualitativos (resistencia al cambio, percepción de los empresarios sobre las plataformas electrónicas, nivel de conocimiento normativo). Esto permitirá generar un diagnóstico integral que fundamente recomendaciones aplicables y contextualizadas, contribuyendo a mejorar la toma de decisiones tanto al interior de las empresas como en el diseño de políticas públicas de acompañamiento y educación fiscal.

## **2.4 Pertinencia Disciplinar del Proyecto**

Este proyecto guarda una alta pertinencia con el campo de formación de la Tecnología en Gestión Contable y Tributaria del Instituto Técnico Nacional de Comercio – INTENALCO, ya que se enfoca directamente en los procesos de modernización fiscal y automatización contable, pilares fundamentales de esta disciplina en el contexto contemporáneo. La facturación electrónica no solo es un instrumento normativo regulado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), sino también una herramienta clave para garantizar la eficiencia, la transparencia y el control adecuado de las operaciones financieras en las empresas, temas que se abordan de forma transversal en el plan de estudios del programa.

Desde esta perspectiva, el proyecto permite al estudiante aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos en áreas como legislación tributaria, sistemas de información contable, auditoría fiscal, análisis financiero y normatividad fiscal vigente. Asimismo, contribuye al desarrollo de competencias profesionales relacionadas con la formulación de diagnósticos organizacionales, el diseño de estrategias de mejora fiscal, la implementación de soluciones tecnológicas y el fortalecimiento de la cultura del cumplimiento normativo, competencias esenciales para el tecnólogo en gestión contable y tributaria.

Además, esta investigación contribuye a resolver una problemática local de gran relevancia para las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Cali, fortaleciendo el vínculo entre la formación académica y la realidad empresarial, en consonancia con el enfoque práctico, flexible y pertinente que caracteriza a los programas de formación tecnológica de INTENALCO.

## **2.5 Importancia e Impactos Económicos y Sociales**

La importancia de este proyecto radica en su capacidad de generar impactos económicos positivos, como la reducción de costos operativos, la disminución de sanciones fiscales y el incremento en la productividad empresarial. Asimismo, su impacto social se refleja en la promoción de prácticas más sostenibles y transparentes, la generación de confianza entre proveedores y clientes, y el fortalecimiento del tejido empresarial regional mediante procesos más eficientes y ajustados a los estándares internacionales. De aplicarse sus recomendaciones, este estudio puede contribuir significativamente a la formalización empresarial, al fortalecimiento del control tributario, y a la consolidación de una cultura organizacional moderna y digitalmente competente.

Este estudio también tiene implicaciones significativas para los responsables de políticas públicas y las instituciones educativas. Resalta la importancia de fomentar la capacitación y el apoyo técnico a las empresas en su proceso de digitalización. La colaboración entre el sector público y privado será fundamental para garantizar que las empresas puedan beneficiarse de las ventajas de la facturación electrónica.

### **3. Objetivos de Investigación**

#### **3.1 Objetivo General**

Analizar los impactos normativos, operativos y económicos de la no implementación de los documentos electrónicos en las empresas de la ciudad de Cali, con el fin de proponer estrategias que favorezcan su adopción y cumplimiento en el marco de la normativa fiscal vigente.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Identificar los principales cambios normativos relacionados con la emisión de documentos electrónicos en Colombia, en especial aquellos promulgados por la DIAN, y analizar su impacto en las obligaciones fiscales de las empresas de Cali.

Examinar las dificultades técnicas, administrativas y culturales que enfrentan las empresas de Cali para adoptar los documentos electrónicos, especialmente la facturación electrónica, a partir de un enfoque mixto basado en encuestas y entrevistas.

Determinar los sobrecostos operativos y las sanciones tributarias que asumen las empresas que no implementan los documentos electrónicos, mediante un análisis comparativo de casos reales en la ciudad de Cali.

## 4. Marco Referencial

### 4.1 Estado del Arte

La facturación electrónica ha emergido como una herramienta fundamental en la modernización de los procesos tributarios en Colombia. Este cambio no solo se presenta como una innovación tecnológica, sino como un elemento clave en la transformación del sistema fiscal del país. Según Giampero (2024) en su estudio titulado *La evolución de la factura electrónica en Colombia*, la evolución de la factura electrónica ha estado marcada por la implementación de un marco normativo que busca facilitar la digitalización de los procesos y mejorar la eficiencia en la gestión fiscal. Giampero destaca que, aunque la factura electrónica tiene sus raíces en el ámbito fiscal, su legislación ha sido relativamente reciente. Esta transformación ha permitido que la factura electrónica se convierta en un mecanismo esencial para dinamizar el mercado y asegurar la transparencia en las transacciones comerciales. En este sentido, Giampero resalta la importancia de adoptar tecnologías digitales en la administración tributaria, lo cual permite un control más efectivo por parte de la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales). Al implementar sistemas electrónicos, la DIAN puede realizar un seguimiento más riguroso de las transacciones comerciales, lo que contribuye a una mayor recaudación y cumplimiento tributario.

Sin embargo, el impacto de la facturación electrónica no se limita únicamente a aspectos normativos. Naranjo (2024), en su artículo *Facturación electrónica: un cambio necesario*, enfatiza que este avance tecnológico también representa un cambio cultural significativo dentro de las organizaciones. Según su investigación, muchas empresas aún enfrentan resistencias internas y una falta de capacitación adecuada, lo que limita la efectividad de la implementación de sistemas electrónicos. Naranjo argumenta que, aunque la legislación ha avanzado de manera notable, la aceptación y uso efectivo de la facturación

electrónica dependen en gran medida de la disposición de las empresas para adaptarse a nuevas tecnologías. Sin una adecuada formación y una mentalidad abierta al cambio, la implementación de la facturación electrónica puede enfrentar serias dificultades. Esta perspectiva complementa la visión de Giampero, ya que ambos autores coinciden en que, si bien la legislación es crucial para la adopción de la facturación electrónica, también es fundamental considerar la cultura organizacional y la capacitación del personal.

Ambos autores, Giampero y Naranjo, ofrecen perspectivas valiosas sobre la facturación electrónica en Colombia, pero abordan diferentes dimensiones del fenómeno. Mientras que Giampero se centra en el marco normativo y su impacto en la eficiencia fiscal, Naranjo pone énfasis en la resistencia cultural y la necesidad de capacitación dentro de las organizaciones. Esta comparación resalta que, aunque un marco legal robusto es esencial para la implementación de la facturación electrónica, la verdadera efectividad de esta herramienta depende de la disposición de las empresas a adaptarse y capacitar a su personal. La interacción entre la legislación y la cultura organizacional es, por lo tanto, un factor determinante en el éxito de la digitalización de los procesos tributarios en Colombia.

En un análisis más profundo, Muñoz y Mosquera (2021), en su estudio *Impacto de la digitalización en las pequeñas y medianas empresas*, abordan el impacto de la digitalización en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Ellos indican que la falta de implementación de la facturación electrónica puede resultar en pérdidas significativas, ya que la gestión manual de documentos es un proceso costoso y menos eficiente. Este estudio destaca que la transformación digital no solo reduce costos operativos, sino que también mejora la competitividad de las PYMES en un entorno cada vez más exigente y globalizado. A medida que las empresas adoptan tecnologías digitales, pueden optimizar sus procesos internos, lo que les permite ser más ágiles y responder mejor a las demandas del mercado. La falta de

digitalización puede dejar a las PYMES en desventaja frente a competidores que ya han integrado estos sistemas, lo que pone de manifiesto la urgencia de adaptarse a las nuevas realidades del mercado.

Finalmente, Serrano (2023), en su obra *Simplificación de procesos a través de la facturación electrónica*, argumenta que la facturación electrónica es un medio eficaz para simplificar procesos organizacionales que anteriormente se realizaban de manera manual. Según Serrano, la digitalización de la facturación no solo disminuye el uso de papel, sino que también minimiza el riesgo de errores y fraudes, tanto a nivel interno como externo. Este enfoque complementa las ideas de los autores anteriores, ya que todos coinciden en que la adopción de la facturación electrónica no solo es un imperativo legal, sino también una oportunidad para mejorar la eficiencia y la transparencia empresarial. Serrano destaca que la implementación de sistemas de facturación electrónica puede llevar a una mayor claridad y trazabilidad en las transacciones, lo que beneficia tanto a las empresas como a los organismos reguladores.

Al comparar a Muñoz y Mosquera con Serrano, se observa que ambos autores destacan la importancia de la facturación electrónica, pero desde ángulos diferentes. Mientras que Muñoz y Mosquera se centran en el impacto económico y la competitividad de las PYMES, Serrano se enfoca en la simplificación de procesos y la reducción de riesgos asociados a la gestión manual. Esta comparación refuerza la idea de que la facturación electrónica no solo representa un cambio en la forma de emitir documentos, sino que también tiene implicaciones profundas en la operatividad y sostenibilidad de las empresas. Juntos, estos autores proporcionan una visión integral que abarca desde la legislación y la cultura organizacional hasta los aspectos prácticos y económicos de la facturación electrónica en Colombia.

## 4.2 Marco Teórico

Según Giampero (2024) En su investigación sobre la factura electrónica en Colombia indica que esta tuvo sus orígenes en el ámbito fiscal y fue solo hasta hace pocos años que se ha legislado con miras a convertirla en una herramienta útil para dinamizar el mercado bajo la forma de un título valor. La factura es una creación de los comerciantes, quienes la incorporaron en sus transacciones habituales, primigeniamente como un simple medio probatorio para acreditar la entrega de las mercaderías y posteriormente como recibo que permitía cobrar los saldos adeudados; sin embargo, en Latinoamérica solo hasta el siglo XX los ordenamientos le otorgaron la connotación de título valor, inicialmente con el nombre de duplicata en Brasil, luego replicada en Argentina como factura conformada y finalmente con el nombre de factura cambiaria de compraventa en proyecto Intal, Proyecto Uniforme de Títulos Valores para América Latina.

Por otro lado, Naranjo (2024) asegura que la facturación electrónica, es concebida como un sistema digital para optimizar procesos y asegurar el cumplimiento normativo. Aunque muchos la consideran una innovación reciente, su origen legal se remonta a 1995, con sucesivas modificaciones en los años 1999, 2005, 2007, 2008, 2016, 2018 y, finalmente, en 2019, con la expedición de la Resolución 001122 del 15 de febrero de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), “por la cual se habilita a las personas naturales, jurídicas y demás sujetos que de manera voluntaria hayan optado ser facturadores electrónicos”. Sin embargo, su implementación ha traído tanto beneficios como desafíos.

Estas dos teorías nos brindan una comprensión integral sobre la evolución y los desafíos de la facturación electrónica, tanto desde el punto de vista técnico-administrativo como legal y comercial. Ambas teorías aportan una perspectiva valiosa que puede ser aplicada de diversas maneras, permitiendo entender cómo la facturación electrónica

contribuye a la eficiencia administrativa y al cumplimiento normativo, facilitando la transición hacia un sistema fiscal más moderno y automatizado y por otro lado a estudiar el origen y la evolución de la factura electrónica, logrando ver cómo esta herramienta ha pasado de ser un simple medio probatorio a un título valor, con implicaciones legales significativas. Esto es crucial para comprender cómo los marcos regulatorios en América Latina han influido en su aceptación y aplicación dentro de los sistemas financieros y comerciales.

Según Muñoz y Mosquera (2021) recalcan que, la falta de implantación de la factura electrónica puede implicar grandes pérdidas a las empresas Pymes debido a que su gestión es un proceso productivo, que aporta valor corporativo a las organizaciones, la clave está en cambiar los métodos costosos por uno que aporte valor como lo es la transformación digital que permite diferenciarse de la competencia. La factura electrónica ha permitido a las empresas tener un avance tecnológico significativo, en la automatización e integración con el desarrollo de recepción de las facturas y así facilitar la comunicación entre las empresas y el ente regulatorio.

Así mismo Serrano (2023) expresa que cuando hablamos de facturación electrónica, estamos expresando un concepto de simplificación en procesos organizacionales que antes se realizaban de forma manual y que representaba el uso constante de papel y la posibilidad de error o fraude tanto a nivel externo con relación a los impuestos que la organización está obligada a pagar al gobierno ya nivel interno como resultado de una falta de ética o un error de proceso por parte de la organización.

En las dos teorías se resalta la importancia de la implantación de la factura electrónica en las empresas, destacando los beneficios significativos que aporta a nivel organizacional. Muñoz y Mosquera subrayan que la falta de adopción de esta tecnología puede generar grandes pérdidas debido a que la gestión manual de facturas es un proceso costoso y menos

eficiente, afectando la competitividad de las empresas. En cambio, la factura electrónica, como parte de la transformación digital, optimiza los procesos, reduce costos y mejora la comunicación con los entes reguladores, lo que permite a las empresas avanzar tecnológicamente y diferenciarse en un mercado cada vez más digitalizado. Por su parte, Serrano resalta cómo la facturación electrónica simplifica los procesos que anteriormente se realizaban manualmente, eliminando el uso constante de papel y reduciendo los riesgos de errores y fraudes, tanto externos relacionados con los impuestos como internos (debido a errores de proceso o falta de ética). En conjunto, ambas teorías muestran cómo la implementación de la factura electrónica no solo mejora la eficiencia operativa y el cumplimiento fiscal, sino que también fortalece la transparencia, reduciendo costos y riesgos asociados a la gestión manual de facturas.

### **4.3 Marco Legal**

**Ley 527 de 1999.** La Ley 527 de 1999 establece el marco normativo para el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales en Colombia. Esta ley busca facilitar la interoperabilidad y la confianza en las transacciones electrónicas, regulando las entidades de certificación que validan las firmas digitales. En este contexto, se promueve un entorno seguro para el comercio electrónico, lo que es fundamental para el desarrollo de la economía digital en el país (Congreso de la República de Colombia, 1999).

**Decreto 2242 de 2015.** Este decreto regula las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica, con el objetivo de masificar su uso y mejorar el control fiscal. La normativa busca establecer un sistema eficiente que permita a los contribuyentes emitir y recibir facturas electrónicas de manera segura, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2015).

**Decreto 1349 de 2016.** Este decreto reglamenta la circulación de la factura electrónica como título valor, definiendo las condiciones generales para el registro de estas facturas y estableciendo los lineamientos para los administradores de registros de facturas electrónicas. La inclusión de la factura electrónica como título valor es un avance significativo que permite su negociación y circulación en el mercado (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2016).

**Ley 2010 de 2019.** Esta ley establece sanciones para aquellos contribuyentes que, estando obligados, no emiten facturas electrónicas. La normativa busca fomentar el cumplimiento tributario y sancionar la evasión fiscal, asegurando que todos los actores económicos contribuyan de manera equitativa al sistema fiscal del país (Congreso de la República de Colombia, 2019).

**Resolución DIAN 000042 de 2020.** Esta resolución desarrolla los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos y el registro de la factura electrónica de venta como título valor. Además, expide el anexo técnico de la factura electrónica de venta, estableciendo directrices claras para su implementación y uso (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2020).

**Resolución 000013 de 2021.** La resolución implementa la funcionalidad del documento soporte de pago de nómina electrónica en el sistema de facturación electrónica, adoptando el anexo técnico correspondiente. Esto es parte de un esfuerzo continuo por modernizar y digitalizar los procesos administrativos relacionados con la nómina (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2021).

**Resolución 167 de 2021.** Se implementa la funcionalidad del documento soporte en adquisiciones efectuadas en el sistema de facturación electrónica. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2021).

**Decreto 1789 de 2021.** Este decreto modifica el Decreto 1074 de 2015 para permitir el uso de firmas electrónicas y digitales como herramientas para la transformación digital (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2021).

**Ley 2108 de 2021.** Esta ley declara el acceso a internet como un servicio público esencial y reconoce las TIC como un servicio universal, lo que impacta directamente en la digitalización y el uso de documentos electrónicos (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021).

**Resolución 000085 de 2022.** Esta resolución establece que en el registro de la factura electrónica de venta considerada título valor -RADIAN, se deberán inscribir las facturas de venta que tengan vocación de circulación en el territorio nacional. Esto asegura una mayor transparencia y control en el uso de las facturas electrónicas (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2022).

**Resolución 000165 de 2023.** Esta resolución desarrolla el sistema de facturación y adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta. También se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, lo que refleja un esfuerzo continuo por actualizar y mejorar los sistemas de facturación en el país (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2023).

**Resolución 000119 de 2024.** Esta resolución modifica las fechas y las condiciones para la implementación del documento equivalente electrónico, espacialmente para los tiquetes POS (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2024).

**Resolución 000202 de 2025.** Se facilita la expedición de facturas electrónicas y documentos equivalentes electrónicos, permitiendo el uso de datos mínimos del comprador (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2025).

**Artículo 657 del Estatuto Tributario.** Este artículo establece que la Administración Tributaria puede imponer sanciones, incluyendo el cierre temporal de establecimientos, cuando no se expida factura o documento equivalente, o cuando estos no cumplan con los requisitos establecidos. Esta medida busca combatir la evasión fiscal y asegurar el cumplimiento de las normativas tributarias (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 1998).

**Artículo 651 del Estatuto Tributario.** El artículo 651 detalla las obligaciones relacionadas con la emisión de facturas y las sanciones aplicables a quienes no cumplan con esta normativa. Este marco legal es fundamental para garantizar que todas las transacciones comerciales se realicen de manera transparente y dentro del marco legal establecido (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 1998).

## 5. Aspectos Metodológicos

### 5.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro de un enfoque holístico, que busca comprender la complejidad del fenómeno de la facturación electrónica en las empresas de Cali. Este enfoque permite analizar no solo los aspectos técnicos y normativos, sino también las interacciones sociales, culturales y organizacionales que influyen en la implementación de documentos electrónicos. Al considerar la totalidad del contexto empresarial, se busca identificar cómo diversos factores se interrelacionan y afectan la adopción de la facturación electrónica.

Según Mena (2022), la investigación holística busca integrar diversas dimensiones y perspectivas de un fenómeno, lo que permite una comprensión más profunda y contextualizada de las realidades analizadas. Este enfoque permite examinar no solo los aspectos técnicos y normativos de la facturación electrónica, sino también las interacciones sociales, culturales y organizacionales que influyen en su adopción. (Mena, 2022).

Este trabajo utiliza un enfoque holístico porque reconoce que la implementación de la facturación electrónica no es un proceso aislado, sino que está profundamente interconectado con diversos factores que afectan a las empresas. Al considerar la totalidad del contexto empresarial, se busca identificar cómo las barreras culturales, la infraestructura tecnológica y el cumplimiento normativo se entrelazan y afectan la adopción de documentos electrónicos. Este enfoque permite obtener una comprensión más rica y matizada de la realidad de las empresas en Cali, facilitando la identificación de soluciones prácticas y efectivas para superar los desafíos asociados con la digitalización.

### ***5.1.1 Enfoque Investigativo***

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo con apoyo cuantitativo, ya que se busca comprender los efectos normativos, operativos y económicos de la implementación (o no) de los documentos electrónicos en las empresas de Cali, a través del análisis de fuentes secundarias, como normativas legales, estudios técnicos, informes oficiales y artículos académicos. El componente cuantitativo complementa el análisis mediante datos documentales de costos, sanciones y estadísticas tributarias.

El enfoque de esta investigación está alineado con los objetivos y la justificación planteados en las secciones anteriores. Se busca comprender cómo la implementación de la facturación electrónica afecta la eficiencia operativa y el cumplimiento fiscal de las empresas. Al adoptar un enfoque cuantitativo, se pretende obtener resultados que no solo sean relevantes para el ámbito académico, sino que también ofrezcan información valiosa a los empresarios y responsables de políticas públicas.

Este enfoque permitirá evaluar de manera objetiva los beneficios y desafíos que enfrentan las empresas en la adopción de la facturación electrónica, contribuyendo así a la discusión sobre su importancia en el contexto económico actual. Los hallazgos de esta investigación no solo servirán para mejorar la comprensión del fenómeno, sino que también ofrecerán recomendaciones prácticas para facilitar la transición hacia un sistema de facturación más eficiente y transparente.

En el contexto actual de transformación digital y modernización tributaria en Colombia, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha establecido como obligación para las empresas la implementación de la facturación y otros documentos electrónicos con validez tributaria. Esta medida busca optimizar los procesos fiscales,

aumentar el control y la transparencia en las transacciones comerciales, y reducir costos operativos tanto para el Estado como para el sector privado. Sin embargo, en la ciudad de Cali, un número significativo de empresas, especialmente pequeñas y medianas aún no ha adoptado por completo esta normativa, lo que genera una serie de consecuencias económicas negativas que se manifiestan en sobrecostos operativos, sanciones tributarias y pérdida de competitividad.

El presente trabajo se enfoca en analizar cómo la falta de implementación de los documentos electrónicos exigidos por la DIAN afecta financieramente a las empresas de Cali. La no adopción de estas herramientas tecnológicas ha dado lugar a múltiples sobrecostos que incluyen el uso continuo de papel y otros insumos físicos, la necesidad de mantener procesos manuales que consumen más tiempo y recursos, la contratación adicional de personal para labores administrativas que podrían automatizarse, y el riesgo de cometer errores contables que pueden derivar en sanciones por parte de la autoridad tributaria. Además, aquellas empresas que no cumplen con estas exigencias se ven limitadas en su capacidad para participar en ciertos mercados formales, establecer alianzas estratégicas con grandes compañías, o acceder a incentivos tributarios y financieros ofrecidos por el Estado a quienes cumplen con los estándares digitales.

Asimismo, la falta de implementación se relaciona con factores estructurales como el desconocimiento normativo, la resistencia al cambio organizacional, la carencia de inversión en infraestructura tecnológica y la falta de capacitación del personal. Estas condiciones generan una brecha digital que pone en desventaja a muchas empresas caleñas frente a sus competidores que ya operan bajo esquemas electrónicos, más eficientes y alineados con las exigencias del mercado actual.

Este análisis busca no solo exponer los impactos económicos que representa el incumplimiento con la normativa de la DIAN, sino también ofrecer una comprensión de las causas subyacentes que lo generan, y proponer recomendaciones que contribuyan a facilitar la transición digital en el entorno empresarial de Cali. La implementación oportuna y adecuada de los documentos electrónicos no solo es una obligación legal, sino también una estrategia necesaria para mejorar la competitividad, reducir costos y fortalecer la sostenibilidad financiera de las empresas en un entorno económico cada vez más digitalizado.

### ***5.1.2 Línea de Investigación***

El presente trabajo de investigación se encuentra en concordancia con las líneas de investigación establecidas en el Acuerdo 006-2016, emitido por el Consejo Académico de INTENALCO, mediante su enfoque orientado al “Impacto Social de los Egresados de los Programas de Costos y Contabilidad”, propuesto por Jair Rojas Villegas, Balmiro Giraldo Ospina y Deolimar Segura. En lo que respecta a la línea de investigación de los programas de Costos y Contabilidad de INTENALCO, esta se enfoca en el análisis de la eficacia financiera y en la optimización del uso de los recursos en entidades de distintos tamaños. Se busca identificar cómo una adecuada gestión de los costos puede producir efectos positivos en la sociedad, al incrementar la rentabilidad de las organizaciones y, al mismo tiempo, favorecer a las comunidades mediante la generación de empleo y el fomento del desarrollo de la sociedad.

En este sentido, el presente proyecto se inscribe dentro de la gestión contable y financiera, abordando temáticas que contribuyen al desarrollo y actualización del conocimiento contable. Especialmente en lo que respecta a los procesos contables y su aplicación en el entorno empresarial, este proyecto se alinea con la línea de investigación "Mejoramiento de Apoyo Contable y Mercados", formulada para el Programa Tecnología en

Gestión Contable y Tributaria (PTGCT) de INTENALCO, con sede en Cali, Colombia. Esta línea incluye sublíneas como Investigación Tributaria, Auditoría y Control, Costos y Normas Internacionales, que son fundamentales para el desarrollo del proyecto.

Esta línea busca generar conocimiento aplicado que permita mejorar los procesos contables, fortalecer la gestión empresarial y proponer soluciones que respondan a los desafíos económicos que enfrentan las organizaciones en la actualidad.

Esta investigación se enmarca en la línea de investigación en Gestión Contable y Tributaria, particularmente en los campos de transformación digital y cumplimiento fiscal. Se articula con los propósitos del programa en Tecnología en Gestión Contable y Tributaria, al abordar el estudio crítico de los efectos normativos y financieros del entorno legal colombiano sobre las organizaciones.

### ***5.1.3 Método de Investigación***

El método empleado será el documental-analítico, ya que el trabajo se basa fundamentalmente en la recolección, análisis e interpretación de información obtenida de documentos oficiales emitidos por la DIAN, resoluciones legales, libros especializados, publicaciones científicas, y reportes técnicos. Este método permite contrastar el marco normativo con los efectos empíricos que genera en el entorno empresarial.

El diseño de investigación se clasifica como no experimental, ya que se busca observar y analizar la implementación de la facturación electrónica en las empresas sin manipular las variables del entorno. Según Hernández (2022), el diseño no experimental se caracteriza por la observación de fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, lo que permite a los investigadores recolectar datos en situaciones reales sin intervenir en el proceso.

Este enfoque es particularmente útil cuando se desea comprender cómo se desarrollan ciertos fenómenos en su entorno habitual. (Hernández, J.,2022)

Se utilizará un diseño cualitativo y cuantitativo que permitirá explorar en profundidad las experiencias y percepciones de las empresas sobre la facturación electrónica, así como medir variables específicas relacionadas con su implementación. Este diseño es adecuado para capturar tanto la riqueza de las narrativas individuales como los patrones generales en la adopción de la facturación electrónica.

## **5.2 Población y Muestra**

### ***5.2.1 Universo de Investigación***

El universo de estudio lo constituyen las empresas legalmente constituidas en la ciudad de Cali, que, por sus actividades comerciales, están obligadas a implementar la facturación electrónica u otros documentos electrónicos de acuerdo con la Resolución 000165 de 2023 expedida por la DIAN.

### ***5.2.2 Determinación de la Población***

La población está conformada por micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) de diversos sectores (comercio, servicios y manufactura) de la ciudad de Cali, las cuales están sujetas a obligaciones fiscales y normativas en materia de documentos electrónicos.

En este estudio, la población está compuesta por un total de 100 empresas ubicadas en Cali que han implementado la facturación electrónica. Esta población incluye empresas de diferentes sectores económicos, lo que permite obtener una visión amplia y representativa del fenómeno en cuestión.

### **5.2.3 Determinación de la Muestra**

Dado el enfoque documental de la investigación, no se aplicará una muestra en términos tradicionales. Sin embargo, se seleccionará una muestra teórica o intencionada de casos documentados, estudios de caso, informes técnicos de la DIAN y registros contables publicados por fuentes oficiales, que permitan analizar con detalle el impacto económico y fiscal de la no implementación de documentos electrónicos.

Para la muestra, se seleccionarán empresas y casos representativos de la población universo total. Esta muestra se considera adecuada para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, permitiendo un análisis significativo de las experiencias y desafíos enfrentados por las empresas en la adopción de la facturación electrónica. La selección de la muestra se realizará de manera aleatoria para asegurar que todas las empresas tengan la misma oportunidad de ser incluidas en el estudio, lo que contribuirá a la representatividad de los hallazgos.

## **5.3 Técnicas e Instrumentos**

### **5.3.1 Instrumentos de Recolección de Datos**

Se empleará la revisión documental sistemática como técnica principal de recolección, abarcando fuentes primarias como normativas legales (leyes, resoluciones, decretos), publicaciones de la DIAN, informes técnicos de entes de control fiscal, bases de datos académicas (Scielo, Dialnet, Google Scholar) y artículos especializados en contabilidad digital. Como apoyo, se integrará un análisis comparativo de casos documentados, utilizando matrices de sistematización que permitan examinar variables como: cumplimiento normativo, costos asociados, sanciones por incumplimiento, y nivel de digitalización.

Para complementar la información recolectada, Se empleará una combinación de cuestionarios estructurados y entrevistas semi-estructuradas como instrumentos de recolección de datos. Los cuestionarios incluirán preguntas cerradas para obtener información cuantificable sobre la satisfacción con el sistema de facturación electrónica, mientras que las entrevistas permitirán profundizar en las experiencias y percepciones de los empleados y directivos.

### **5.3.2 Análisis de Datos**

El análisis de datos en esta investigación se fundamenta en un enfoque cualitativo-interpretativo, complementado por elementos cuantitativos obtenidos a partir de fuentes secundarias. Dado que se trata de una investigación de tipo documental, los datos recolectados no provienen de encuestas o experimentos directos, sino del estudio riguroso de fuentes normativas, informes técnicos, artículos académicos, reportes económicos y documentos oficiales emitidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entre otros organismos reguladores.

El proceso de análisis se desarrollará en varias fases:

1. **Clasificación y codificación de la información documental:** Se organizarán los documentos en categorías temáticas que correspondan con los objetivos específicos del estudio, tales como: marco normativo, barreras de implementación, costos operativos, sanciones por incumplimiento y beneficios de la digitalización.
2. **Análisis de contenido:** Se aplicará un análisis de contenido descriptivo y crítico para identificar patrones, conceptos recurrentes, cambios normativos relevantes, y datos comparativos entre empresas que han implementado documentos electrónicos y aquellas que no lo han hecho.

3. **Triangulación teórica:** Se contrastarán los hallazgos de diferentes fuentes para validar la consistencia de la información. Esto permitirá detectar coincidencias y divergencias en cuanto a los efectos económicos, fiscales y administrativos de la adopción (o no) de la facturación electrónica.
4. **Valoración de impactos:** Se estimarán, a partir de estudios de caso y literatura técnica, los sobrecostos derivados del uso de documentos físicos y las posibles sanciones asociadas al incumplimiento de la normativa vigente, como lo establece la Resolución 000165 de 2023.

Los resultados del análisis serán presentados en forma de matrices comparativas, tablas de síntesis y discusiones argumentativas, lo que permitirá derivar conclusiones coherentes con los objetivos de investigación y formular recomendaciones prácticas para las empresas caleñas que aún no han adoptado este proceso de transformación digital.

## **5.4 Operacionalización de Variables**

### ***5.4.1 Dimensión Normativa***

Analiza el marco legal y regulatorio que obliga o impulsa a las empresas a implementar la facturación y los documentos electrónicos en Colombia. El incumplimiento de estas normas puede acarrear sanciones fiscales, pérdidas de beneficios tributarios y hasta bloqueos operativos por parte de la DIAN. Además, muchas empresas muestran resistencia precisamente por desconocimiento o falta de adaptación a los cambios normativos.

Lo que se busca identificar son aquellas leyes y resoluciones vigentes; y las exigencias o plazos que se establecen, las consecuencias por no cumplirlas; y cómo han evolucionado estas normas y cómo impactan a las empresas en Cali.

#### ***5.4.2 Dimensión Operativa***

Explora los procesos internos, tecnológicos y administrativos que se ven afectados o transformados por la adopción de documentos electrónicos. Este aspecto es importante conocerlo muy bien porque muchas empresas siguen utilizando métodos manuales por falta de infraestructura, capacitación o desconocimiento de herramientas tecnológicas, lo que reduce su eficiencia y aumenta sus costos. Con esta variable se busca identificar el grado de digitalización tienen los procesos contables y de facturación; los obstáculos técnicos y humanos enfrentan las empresas (como falta de conectividad, software, resistencia al cambio); y qué tanto se han automatizado los procesos clave y cuáles siguen siendo manuales.

#### ***5.4.3 Dimensión Económica***

Analiza los costos y beneficios asociados con la implementación (o no) de documentos electrónicos, así como el impacto financiero del cumplimiento o incumplimiento normativo. Esta dimensión es importante porque muchas empresas no visualizan claramente los beneficios económicos de adoptar la factura electrónica, o no perciben los costos ocultos que tienen al mantener procesos manuales. Con esto, se quiere identificar cuánto dinero pierden las empresas por impresión, archivo físico, errores manuales y tiempos de espera; qué sanciones o multas deben asumir por incumplimiento; y cuáles son los ahorros o eficiencias generadas por la digitalización (en tiempo, costos operativos y carga tributaria).

Estas tres dimensiones permiten abordar el problema de forma integral: legal (normas), técnica (procesos) y económica (costos/beneficios). Así, el proyecto no solo describe el estado actual, sino que también explica las causas de la resistencia empresarial y propone caminos de mejora realistas y sostenibles.

#### 5.4.4 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas de recolección	Fuentes de información
<b>Implementación de documentos electrónicos</b>	<b>Normativa</b>	- Existencia de normativas aplicables (Ley 527 de 1999, Resolución 000165 de 2023) - Nivel de obligatoriedad y sanciones - Cambios regulatorios recientes	Revisión documental	DIAN, leyes, resoluciones, artículos académicos
	<b>Operativa</b>	- Nivel de digitalización en procesos de facturación - Obstáculos técnicos (infraestructura, conectividad, capacitación) - Procesos manuales vigentes	Análisis de contenido y contrastación	Informes técnicos, estudios sectoriales, entrevistas publicadas
	<b>Económica</b>	- Sobrecostos por gestión manual - Multas o sanciones por incumplimiento - Ahorros potenciales por implementación digital	Recolección secundaria de datos financieros	Estudios comparativos, informes contables, artículos científicos

Este instrumento metodológico permite organizar el análisis documental en torno a indicadores específicos por dimensión, facilitando la clasificación, análisis e interpretación de los hallazgos durante el desarrollo del proyecto. Si deseas, puedo complementar esta matriz con una versión editable en Excel o integrarla en una tabla con diseño académico para el capítulo metodológico del documento final. ¿Te gustaría que procedamos con eso?

## **6. Resultados de Investigación**

### **6.1 Cambios Normativos Vinculados con los Documentos Electrónicos**

La transformación de la facturación electrónica en Colombia ha estado influenciada por una serie de cambios normativos que buscan modernizar el sistema tributario y facilitar el cumplimiento fiscal. Desde la promulgación de la Ley 527 de 1999, que establece un marco regulatorio para el comercio electrónico y el uso de firmas digitales, se han dado pasos significativos hacia la digitalización de los procesos fiscales. Esta ley fue fundamental para crear un entorno seguro para las transacciones electrónicas, permitiendo que las empresas comiencen a explorar la facturación electrónica como una alternativa viable.

A lo largo de los años, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha emitido diversas regulaciones que obligan a las empresas a adoptar la facturación electrónica. Por ejemplo, el Decreto 2242 de 2015 regula las condiciones para la emisión y recepción de facturas electrónicas, estableciendo un sistema de interoperabilidad que facilita su uso y mejora el control fiscal. Este decreto es clave para garantizar que las empresas cumplan con las exigencias legales y operativas.

Más recientemente, la Resolución 000042 de 2020 y la Resolución 000165 de 2023 han continuado esta tendencia, proporcionando directrices técnicas y estableciendo sanciones para aquellos que no cumplan con las normativas de facturación electrónica. Estas regulaciones no solo buscan aumentar la recaudación fiscal, sino también reducir la evasión tributaria, creando un marco en el que las empresas deben adaptarse rápidamente a los cambios digitales.

En el contexto de Cali, muchas empresas se han enfrentado a desafíos significativos debido a estos cambios normativos. La falta de familiaridad con las nuevas tecnologías y la

resistencia al cambio han llevado a algunas organizaciones a seguir utilizando métodos tradicionales de facturación. Esto no solo resulta en costos adicionales, sino que también pone en riesgo su competitividad frente a empresas que ya han adoptado sistemas electrónicos. Por lo tanto, es crucial que las empresas comprendan la importancia de alinearse con las regulaciones de la DIAN para evitar sanciones y mejorar su eficiencia operativa.

Adicionalmente, es importante destacar que la implementación de la facturación electrónica contribuye a la transparencia en las transacciones comerciales. Al digitalizar el proceso de facturación, se reduce la posibilidad de fraudes y errores humanos, lo que beneficia tanto a las empresas como a la administración tributaria. Esto se traduce en un sistema más eficiente y confiable, donde las empresas pueden tener un mayor control sobre sus operaciones fiscales.

La adopción de documentos electrónicos permite a las empresas acceder a herramientas de gestión más avanzadas. Con la digitalización, las organizaciones pueden utilizar software que automatiza la emisión de facturas, lo que no solo ahorra tiempo, sino que también minimiza el riesgo de errores. Esta modernización es fundamental para mejorar la competitividad en un mercado globalizado.

Otro aspecto para considerar es la capacitación del personal. La implementación de nuevas normativas requiere que los empleados estén debidamente formados en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para la facturación electrónica. Esto implica que las empresas deben invertir en programas de capacitación que faciliten la transición hacia un sistema más digitalizado y eficiente.

Además, la colaboración entre el sector público y privado es esencial para garantizar una transición exitosa. Las instituciones gubernamentales deben proporcionar el apoyo

necesario a las empresas, ofreciendo recursos y capacitación para facilitar la adopción de la facturación electrónica. Esto puede incluir talleres, seminarios y asesorías que ayuden a las empresas a comprender mejor las regulaciones y cómo cumplir con ellas.

Finalmente, es relevante mencionar que la digitalización de la facturación no solo tiene un impacto a nivel local, sino que también posiciona a las empresas de Cali en un contexto más competitivo a nivel nacional e internacional. Aquellas organizaciones que logren adaptarse a los cambios normativos y adoptar la facturación electrónica estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos del mercado global.

La evolución de la tecnología también juega un papel crucial en este proceso. Con el avance constante de las tecnologías de la información y la comunicación, las empresas deben estar al tanto de las nuevas herramientas disponibles que pueden facilitar la implementación de la facturación electrónica. Esto incluye soluciones en la nube, que ofrecen flexibilidad y escalabilidad, permitiendo a las empresas adaptarse rápidamente a las exigencias del mercado.

Asimismo, es importante que las empresas realicen un análisis de costo-beneficio al considerar la implementación de la facturación electrónica. Aunque la inversión inicial puede ser considerable, los ahorros a largo plazo y la mejora en la eficiencia operativa pueden justificar el gasto. Las empresas deben evaluar no solo los costos de implementación, sino también los beneficios potenciales que pueden obtener al adoptar un sistema más moderno y eficiente.

Por último, la creación de una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptación al cambio es fundamental. Las empresas que fomentan un ambiente de aprendizaje continuo y que alientan a sus empleados a proponer nuevas ideas y soluciones

están mejor posicionadas para aprovechar las oportunidades que presenta la digitalización. Esto no solo mejora la moral del empleado, sino que también contribuye a la creación de un entorno de trabajo más dinámico y productivo.

Además, es esencial que las empresas realicen un seguimiento continuo de las normativas que afectan la facturación electrónica. La legislación puede cambiar con frecuencia, y estar al tanto de estas modificaciones es vital para evitar sanciones y mantener la conformidad. Las empresas deben establecer mecanismos de monitoreo que les permitan adaptarse rápidamente a cualquier cambio regulatorio y garantizar que sus procesos de facturación sean siempre compatibles con las leyes vigentes.

Finalmente, la participación activa de las empresas en foros y asociaciones del sector puede proporcionarles una plataforma para compartir experiencias y mejores prácticas sobre la implementación de la facturación electrónica. Estas interacciones no solo fomentan el aprendizaje colaborativo, sino que también permiten a las empresas influir en el desarrollo de políticas que afecten su sector, asegurando que sus voces sean escuchadas en el proceso de transformación digital.

## **6.2 Dificultades por los Cambios Normativos en los Documentos Electrónicos**

La implementación de la facturación electrónica ha presentado múltiples desafíos para las empresas en Cali. Estos desafíos son tanto técnicos como culturales y organizativos, lo que complica la transición hacia un sistema digital más eficiente.

Uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio que se observa en muchas organizaciones. Las empresas, especialmente las pequeñas y medianas, a menudo muestran reticencia a abandonar los métodos tradicionales de facturación. Esta resistencia puede ser atribuida al miedo a lo desconocido, la percepción de que la implementación de

nuevas tecnologías es costosa o complicada, y la preocupación por cometer errores durante el proceso de transición. Estudios recientes indican que las empresas que no invierten en capacitación y modernización de sus procesos corren el riesgo de quedar rezagadas frente a competidores más ágiles y digitalizados.

Además, la falta de infraestructura tecnológica adecuada es otro desafío significativo. Muchas PYMES en Cali carecen de los recursos necesarios para implementar sistemas de facturación electrónica, lo que puede crear una brecha en la adopción de tecnologías digitales. Es esencial que el gobierno y las instituciones educativas colaboren para ofrecer capacitación y recursos que permitan a estas empresas beneficiarse de las ventajas que ofrece la facturación electrónica.

Otro aspecto relevante por considerar es cómo los cambios normativos impactan la cultura organizacional. La adopción de la facturación electrónica no solo implica la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, sino que también requiere un cambio en la mentalidad de los empleados y la dirección de la empresa. Las organizaciones que logran fomentar un ambiente propicio para la digitalización y que promueven la innovación tienden a tener más éxito en la implementación de sistemas de facturación electrónica, lo que a su vez les permite reducir sobrecostos y mejorar su competitividad.

Por lo tanto, es fundamental que las empresas de Cali reconozcan y aborden estas dificultades para facilitar su transición hacia la facturación electrónica. Esto incluye no solo invertir en capacitación y mejorar la infraestructura tecnológica, sino también fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptación a los cambios normativos.

También es importante considerar el papel de la comunicación interna en este proceso. Las empresas deben establecer canales de comunicación claros para informar a

todos los empleados sobre los cambios que se están implementando y los beneficios que conllevan. Esto puede ayudar a reducir la resistencia al cambio y fomentar una mayor aceptación de las nuevas tecnologías.

Adicionalmente, las empresas deben estar atentas a la retroalimentación de sus empleados durante el proceso de implementación. Escuchar las preocupaciones y sugerencias del personal puede proporcionar información valiosa que ayude a ajustar el enfoque de la transición y hacerla más efectiva.

La colaboración entre diferentes departamentos también es esencial. La implementación de la facturación electrónica no debe ser vista como una tarea exclusiva del departamento de contabilidad; todos los departamentos deben estar involucrados en el proceso para asegurar que la transición sea fluida y exitosa.

Asimismo, las empresas deben evaluar constantemente su progreso en la adopción de la facturación electrónica. Establecer indicadores de rendimiento puede ayudar a medir la efectividad de la implementación y realizar ajustes cuando sea necesario. Esto permitirá a las organizaciones adaptarse más rápidamente a los cambios y mejorar su eficiencia operativa.

Finalmente, es crucial que las empresas busquen alianzas estratégicas con proveedores de tecnología que puedan ofrecer soluciones adecuadas para la facturación electrónica. Estas alianzas pueden facilitar la implementación de sistemas más avanzados y ayudar a las empresas a mantenerse competitivas en un entorno en constante evolución.

Además, la gestión del cambio es un aspecto crítico que no debe ser subestimado. Las empresas deben desarrollar un plan de gestión del cambio que incluya estrategias para abordar las preocupaciones de los empleados y facilitar la transición hacia la facturación

electrónica. Esto puede incluir sesiones de capacitación, talleres interactivos y la creación de grupos de trabajo que involucren a empleados de diferentes niveles y departamentos.

El liderazgo también juega un papel fundamental en la superación de estas dificultades. Los líderes de las organizaciones deben ser defensores del cambio y demostrar su compromiso con la transición hacia la facturación electrónica. Esto puede inspirar a los empleados a adoptar nuevas tecnologías y a participar activamente en el proceso de implementación.

También, es importante que las empresas se mantengan informadas sobre las tendencias y desarrollos en el ámbito de la facturación electrónica. Participar en conferencias, seminarios y foros sobre tecnología y fiscalidad puede proporcionarles una visión más amplia de las mejores prácticas y ayudarles a anticipar futuros cambios normativos.

Para fortalecer la transición hacia la facturación electrónica, las empresas deben considerar la importancia de la integración de sistemas. La falta de compatibilidad entre los sistemas de facturación existentes y las nuevas plataformas digitales puede generar fricciones que retrasen la implementación. Por lo tanto, es fundamental que las empresas evalúen sus sistemas actuales y busquen soluciones que permitan una integración fluida, facilitando así el flujo de información y mejorando la eficiencia operativa.

Adicionalmente, es vital que las empresas desarrollen un enfoque centrado en el cliente durante este proceso de transición. La facturación electrónica no solo impacta internamente, sino que también afecta la experiencia del cliente. Las empresas deben asegurarse de que el nuevo sistema de facturación no solo sea eficiente, sino que también proporcione una experiencia positiva a sus clientes. Esto implica considerar aspectos como la

claridad en la comunicación, la facilidad de acceso a las facturas y la rapidez en el procesamiento de pagos.

Finalmente, la evaluación de riesgos es un componente esencial en la implementación de la facturación electrónica. Las empresas deben identificar posibles riesgos asociados con la transición y desarrollar estrategias para mitigarlos. Esto puede incluir la protección de datos sensibles, la seguridad de las transacciones y la continuidad del negocio en caso de fallas técnicas. Un enfoque proactivo en la gestión de riesgos no solo protege a las empresas, sino que también refuerza la confianza de los clientes y socios comerciales en el nuevo sistema.

### **6.3 Sobrecostos y Sanciones por no Implementar Documentos Electrónicos**

La falta de implementación de la facturación electrónica en las empresas de Cali ha generado una serie de sobrecostos que impactan negativamente su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Estos sobrecostos se manifiestan en diversas áreas, incluyendo la gestión manual de documentos, el incumplimiento de las normativas fiscales y la pérdida de competitividad en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

Uno de los costos más evidentes asociados con la falta de adopción de la facturación electrónica es el manejo de documentos físicos. Las empresas que continúan utilizando métodos tradicionales deben incurrir en gastos relacionados con la impresión, almacenamiento y envío de facturas. Este proceso no solo consume recursos financieros, sino que también requiere un tiempo considerable para la gestión de documentos, lo que afecta la eficiencia operativa. La DIAN ha estimado que las empresas que no adoptan la facturación electrónica pueden enfrentar un incremento del 30% en sus costos operativos debido a estos factores.

Además, el incumplimiento de las normativas fiscales impuestas por la DIAN puede resultar en sanciones económicas significativas. La Ley 2101 de 2019 establece sanciones para aquellos contribuyentes que, estando obligados, no emiten facturas electrónicas. En 2023, varias empresas en Cali reportaron sanciones significativas por no cumplir con la normativa de facturación electrónica. Por ejemplo, una empresa del sector comercio tuvo que pagar una multa de \$10,000,000 COP (aproximadamente \$2,600 USD) debido a la falta de emisión de facturas electrónicas, mientras que otra compañía del sector servicios enfrentó sanciones que ascendieron a \$15,000,000 COP (cerca de \$3,900 USD). Además, los sobrecostos asociados a la gestión manual de documentos y el incumplimiento normativo se estiman en promedio en \$5,000,000 COP (alrededor de \$1,300 USD) por empresa al año, lo que representa un impacto considerable en la rentabilidad. La falta de cumplimiento también puede llevar a auditorías más frecuentes por parte de la DIAN, lo que implica costos adicionales en términos de tiempo y recursos para atender estas inspecciones.

. En este contexto, un 25% de las empresas encuestadas reportaron haber enfrentado sanciones por incumplimiento normativo, lo que refleja el riesgo financiero asociado a no adoptar la facturación electrónica.

La pérdida de competitividad es otro aspecto crítico que las empresas deben considerar. En un mercado donde la digitalización se ha convertido en un estándar, las empresas que no se adaptan a los cambios corren el riesgo de perder clientes y oportunidades comerciales. La percepción de ineficiencia y falta de modernización puede alejar a los clientes, quienes prefieren trabajar con empresas que ofrezcan procesos más ágiles y transparentes.

Adicionalmente, el costo de la ineficiencia operativa se traduce en un uso inadecuado de los recursos humanos. Las empresas que dependen de procesos manuales para la

facturación suelen requerir más personal para manejar la carga de trabajo, lo que incrementa los gastos en salarios y beneficios. Este recurso adicional podría ser mejor utilizado en actividades que generen valor, como la atención al cliente o el desarrollo de nuevos productos.

La falta de visibilidad en las operaciones también es un problema significativo. Las empresas que no utilizan sistemas electrónicos de facturación tienen dificultades para obtener informes precisos y en tiempo real sobre su situación financiera. Esto limita la capacidad de tomar decisiones informadas y estratégicas, lo que puede afectar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Otro factor por considerar son las implicaciones legales de no cumplir con las normativas de facturación electrónica. Las empresas que no se ajustan a las regulaciones pueden enfrentar acciones legales que no solo resultan en sanciones económicas, sino que también dañan su reputación en el mercado. La confianza del cliente es esencial, y cualquier indicio de incumplimiento puede erosionar esa confianza de manera significativa. La implementación de la facturación electrónica, por otro lado, puede ofrecer ahorros a largo plazo. Aunque la inversión inicial puede parecer alta, los beneficios de reducir costos operativos y mejorar la eficiencia generalmente superan los gastos. Las empresas que adoptan la facturación electrónica pueden experimentar una reducción en los costos de impresión, almacenamiento y gestión de documentos.

Además, la digitalización de la facturación permite una mejor gestión del flujo de caja. Con procesos más eficientes, las empresas pueden recibir pagos más rápidamente, lo que mejora su liquidez y capacidad de inversión. Esto es especialmente importante en un entorno económico competitivo donde la agilidad financiera puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Es esencial que las empresas vean la facturación electrónica no solo

como un requisito legal, sino como una oportunidad para innovar y mejorar sus procesos comerciales. La digitalización puede abrir la puerta a nuevas formas de hacer negocios, mejorar la relación con los clientes y aumentar la competitividad en el mercado. Aquellas empresas que logren adaptarse a estos cambios estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del futuro.

La falta de implementación de la facturación electrónica también puede generar un efecto dominó en la cadena de suministro. Las empresas que no emiten facturas electrónicas pueden experimentar retrasos en el procesamiento de pagos, lo que afecta a sus proveedores y, en consecuencia, a toda la cadena de suministro. Esto puede resultar en relaciones comerciales tensas y en la pérdida de confianza entre las partes involucradas.

El uso de métodos tradicionales de facturación puede dificultar la integración de las empresas en plataformas digitales más amplias. En un mundo donde la colaboración y la integración son clave para el éxito, las empresas que no adoptan la facturación electrónica pueden quedar aisladas, perdiendo oportunidades de colaboración y crecimiento.

Otro aspecto por considerar es la reputación de la empresa. En la actualidad, los consumidores son cada vez más conscientes de la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social. Las empresas que no adoptan prácticas digitales y que continúan utilizando métodos obsoletos pueden ser percibidas negativamente por los consumidores, lo que afecta su imagen de marca y su capacidad para atraer nuevos clientes.

Es importante destacar que la facturación electrónica puede facilitar la internacionalización de las empresas. Aquellas que implementan sistemas electrónicos de facturación están mejor preparadas para operar en mercados internacionales, donde la digitalización y la eficiencia son esenciales para competir. Esto les permite expandir su

alcance y acceder a nuevas oportunidades de negocio. La capacidad de emitir y recibir facturas electrónicas de manera rápida y segura les otorga una ventaja competitiva al reducir los tiempos de respuesta y mejorar la satisfacción del cliente. Asimismo, al cumplir con los estándares internacionales de facturación, estas empresas pueden establecer relaciones comerciales más sólidas y confiables con socios y clientes en el extranjero. En un entorno globalizado, la agilidad en la gestión de documentos puede ser el factor determinante para captar y retener clientes en mercados cada vez más exigentes.

Entonces bien, la implementación de la facturación electrónica puede ser vista como un paso hacia la transformación digital más amplia de la empresa. Al adoptar tecnologías digitales, las empresas pueden no solo mejorar su proceso de facturación, sino también explorar otras áreas de innovación, como la automatización de procesos, el análisis de datos y la mejora de la experiencia del cliente. Esto puede resultar en un crecimiento sostenible y en una mayor competitividad en el mercado.

Un aspecto adicional que merece atención es el costo emocional y psicológico que la resistencia al cambio puede generar en los empleados. La incertidumbre y el estrés asociados con la transición a un nuevo sistema pueden afectar la moral del personal, lo que a su vez puede disminuir la productividad. Las empresas deben ser conscientes de la importancia de gestionar el cambio de manera efectiva, proporcionando apoyo emocional y recursos adecuados para ayudar a los empleados a adaptarse a la nueva realidad.

Asimismo, el tiempo que se dedica a la gestión de documentos físicos y a la resolución de problemas derivados del incumplimiento normativo puede desviar la atención de los líderes empresariales de las actividades estratégicas. En lugar de centrarse en el crecimiento y la innovación, los directivos pueden verse atrapados en la resolución de

problemas operativos y legales. Esto no solo afecta la visión a largo plazo de la empresa, sino que también limita su capacidad para aprovechar nuevas oportunidades en el mercado.

Por otra parte, la falta de implementación de la facturación electrónica puede resultar en una menor capacidad de respuesta ante cambios del mercado. Las empresas que no cuentan con sistemas digitales ágiles pueden tener dificultades para adaptarse rápidamente a nuevas demandas de los clientes o a cambios en la regulación. Esta falta de agilidad puede resultar en pérdidas de ingresos y en una disminución de la cuota de mercado frente a competidores más adaptables.

Tomando en cuenta todo lo expuesto anteriormente, es esencial que las empresas consideren el impacto ambiental de continuar con prácticas de facturación tradicionales. La impresión y el manejo de documentos físicos generan un consumo considerable de papel y otros recursos, lo que contribuye a la huella ecológica de la empresa. Adoptar la facturación electrónica no solo es una decisión financiera inteligente, sino también un paso hacia prácticas más sostenibles que pueden mejorar la imagen de la empresa ante los consumidores y la sociedad en general.

En conclusión, la no implementación de la facturación electrónica genera una serie de sobrecostos y sanciones que afectan la viabilidad y competitividad de las empresas en Cali. Desde costos operativos, que pueden incrementar hasta un 30%, hasta sanciones económicas que pueden resultar en multas y auditorías más frecuentes, las empresas deben reconocer la importancia de adaptarse a las normativas y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización. Aquellas que lo hagan no solo evitarán sanciones, sino que también se posicionarán favorablemente en un mercado en constante evolución.

## **6.4 Análisis de Resultados**

### ***6.4.1 Análisis General según Objetivos Planteados***

La investigación se centró en analizar la afectación por sobrecostos en las empresas de Cali debido a la falta de implementación de la emisión de documentos electrónicos de acuerdo con las normativas de la DIAN.

La investigación identificó que la facturación electrónica ha sido impulsada por un marco normativo robusto que incluye la Ley 527 de 1999 y diversas resoluciones emitidas por la DIAN. Estos cambios buscan modernizar el sistema tributario y facilitar el cumplimiento fiscal, obligando a las empresas a adaptarse a un entorno digital. La metodología empleada incluyó un análisis exhaustivo de la normativa vigente y su impacto en las operaciones empresariales, permitiendo comprender cómo estos requisitos legales afectan la adopción de la facturación electrónica.

A través de un enfoque cualitativo y cuantitativo, se recopiló información sobre las barreras que limitan la implementación de la facturación electrónica. La investigación reveló que la resistencia al cambio, la falta de infraestructura tecnológica y la necesidad de capacitación son obstáculos significativos. Se realizaron encuestas y entrevistas con empresas de diferentes tamaños para obtener una visión clara de las dificultades enfrentadas, lo que permitió identificar patrones comunes y áreas de mejora.

Se llevó a cabo un análisis de costos que incluyó la comparación de empresas que han adoptado la facturación electrónica con aquellas que todavía utilizan métodos tradicionales. Este análisis cuantitativo mostró que las empresas que no implementan la facturación electrónica enfrentan sobrecostos significativos, incluyendo gastos por manejo de documentos físicos y sanciones fiscales. La metodología incluyó la recolección de datos

financieros y operativos, lo que permitió calcular el impacto económico de no cumplir con las normativas de la DIAN.

#### 6.4.2 Resultados de Encuestas y Entrevistas Aplicadas

Los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas realizadas a las empresas de Cali sobre la implementación de la facturación electrónica revelan diversas dificultades y percepciones sobre el proceso. A continuación, se presentan las tablas con los hallazgos más relevantes:

**Tabla 1: Dificultades Encontradas en la Implementación de la Facturación Electrónica**

<i>Dificultades</i>	<i>Cantidad de Empresas</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Resistencia al cambio</i>	30	37.5
<i>Falta de infraestructura tecnológica</i>	25	31.25
<i>Capacitación insuficiente</i>	20	25
<i>Costos de implementación</i>	5	6.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

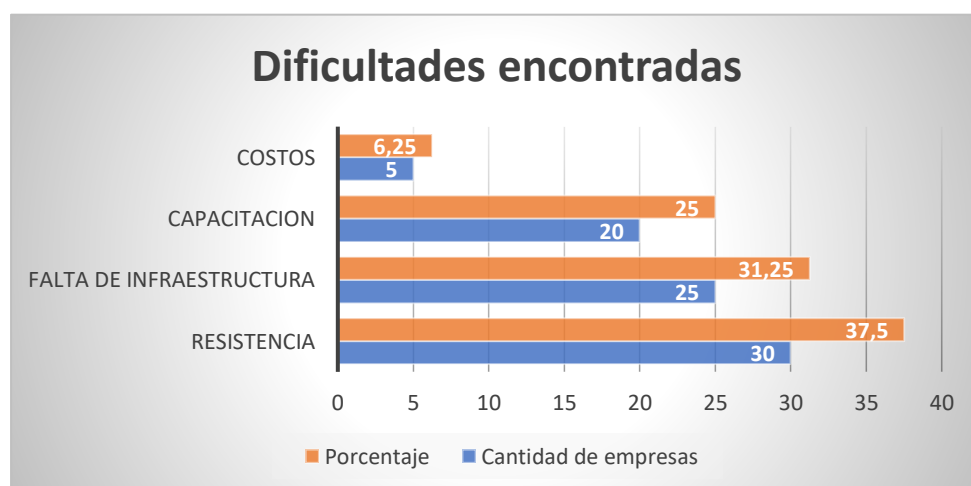


Tabla 2: Percepción General sobre la Facturación Electrónica

<i>Percepción</i>	<i>Cantidad de Empresas</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Considera indispensable</i>	68	85
<i>Considera útil, pero con reservas</i>	10	12.5
<i>No considera necesaria</i>	2	2.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

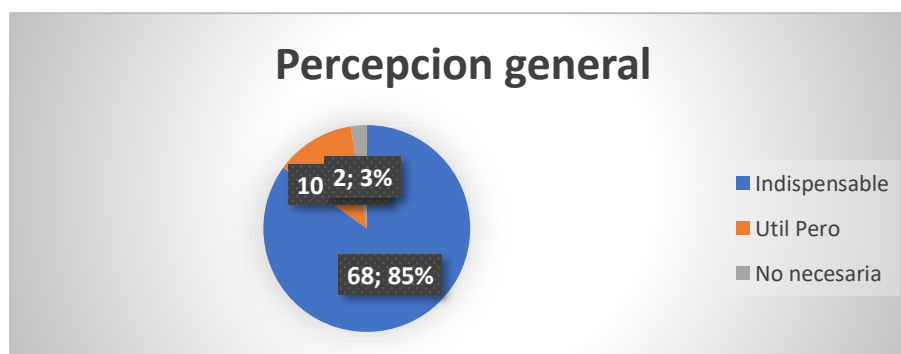
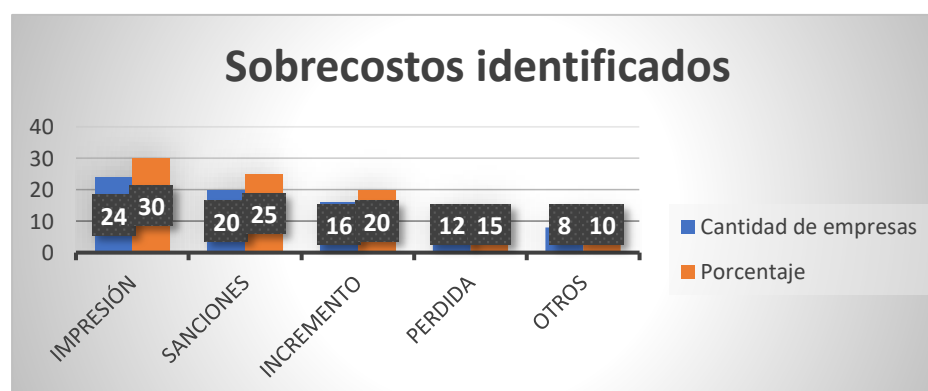


Tabla 3: Sobrecostos Identificados por No Implementar Facturación Electrónica

<i>Sobrecostos</i>	<i>Cantidad de Empresas</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Costos de impresión y almacenamiento</i>	24	30
<i>Sanciones por incumplimiento</i>	20	25
<i>Incremento en el tiempo de procesamiento</i>	16	20
<i>Pérdida de competitividad</i>	12	15
<i>Otros (especificar)</i>	8	10
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>



El análisis de los gráficos revela información significativa sobre la situación de las empresas de Cali en relación con la implementación de la facturación electrónica. En primer lugar, el gráfico de dificultades encontradas muestra que un 37.5% de las empresas enfrenta una resistencia al cambio, lo que indica que la cultura organizacional puede ser un obstáculo importante para la adopción de nuevas tecnologías.

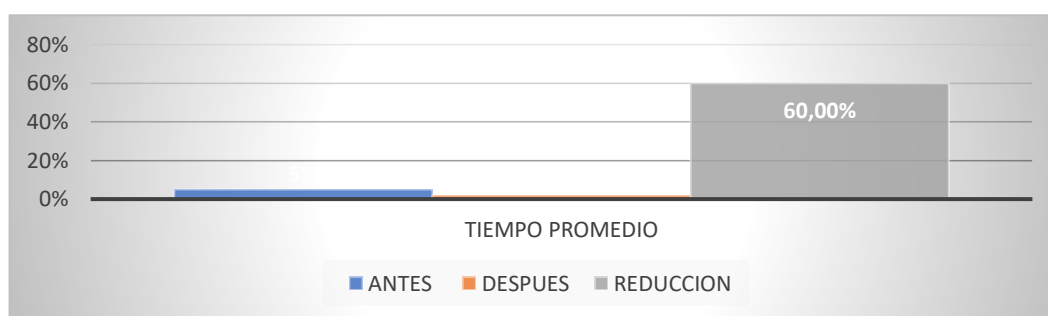
Además, un 31.25% reporta falta de infraestructura tecnológica, lo que sugiere que muchas organizaciones aún no cuentan con los recursos necesarios para realizar la transición digital de manera efectiva. En cuanto a la percepción general sobre la facturación electrónica, el gráfico circular destaca que un 85% de las empresas la considera indispensable, lo que refleja un reconocimiento claro de sus beneficios potenciales, a pesar de las dificultades. Por último, el gráfico de sobrecostos identifica que el 30% de las empresas incurre en costos de impresión y almacenamiento debido a la falta de digitalización, mientras que un 25% enfrenta sanciones por incumplimiento normativo.

Estos resultados subrayan la necesidad urgente de que las empresas superen las barreras culturales y tecnológicas para aprovechar las ventajas de la facturación electrónica, evitando así costos adicionales y mejorando su competitividad en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

**6.4.2.1 Eficiencia en el Procesamiento de Facturas.** Uno de los hallazgos más significativos de la investigación es la notable reducción en el tiempo promedio de procesamiento de facturas. Antes de la implementación de la facturación electrónica, las empresas reportaban un tiempo medio de 5 días para procesar cada factura. Este tiempo incluye la recepción, revisión, aprobación y envío de la factura al cliente. Sin embargo, tras la adopción de este sistema, los datos indican que este tiempo se ha reducido a 2 días. Esta mejora del 60% en la eficiencia no solo implica un ahorro significativo de tiempo, sino que

también permite a las empresas responder más rápidamente a las solicitudes de sus clientes, lo que puede traducirse en una mayor satisfacción del cliente y una mejora en la relación comercial.

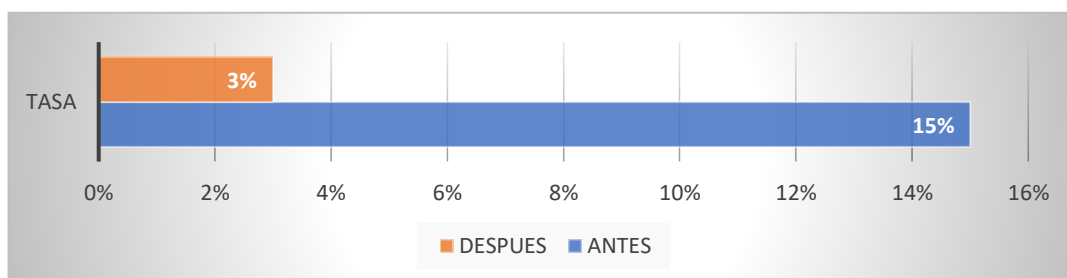
Aspecto	Antes (días)	Después (días)	Reducción (%)
Tiempo Promedio	5	2	60%



Esta reducción en el tiempo de procesamiento también puede resultar en una disminución de los costos operativos asociados con la gestión de facturas. Las empresas pueden reasignar recursos que anteriormente se dedicaban a tareas administrativas a actividades más estratégicas, mejorando así su competitividad en el mercado.

**6.4.2.2 Reducción de Errores en la Emisión de Facturas.** La tasa de errores en la emisión de facturas es otro aspecto crítico que se abordó en la investigación. Antes de la implementación del sistema de facturación electrónica, se observó que el 15% de las facturas emitidas contenían errores, lo que generaba retrabajos, insatisfacción del cliente y posibles sanciones fiscales. Sin embargo, después de adoptar el sistema electrónico, este porcentaje se redujo drásticamente al 3%. Esta disminución en la tasa de errores es significativa, ya que no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mayor confianza entre las partes involucradas en las transacciones comerciales.

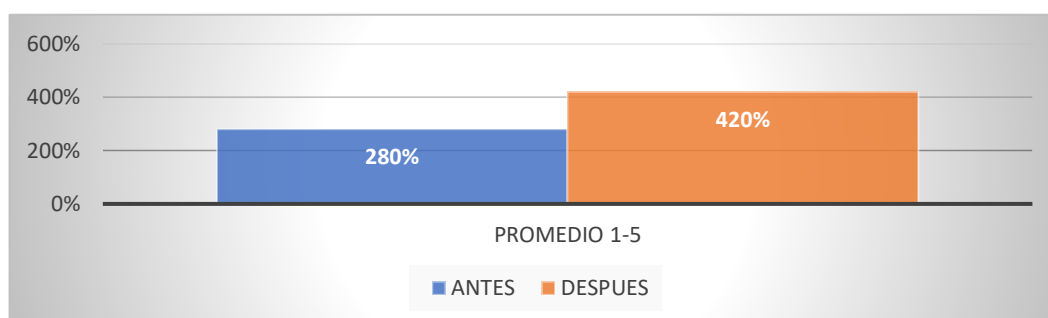
Tasa de Errores (%)	Antes	Después
Tasa de Errores	15%	3%



La reducción de errores también implica un menor riesgo de sanciones fiscales por parte de la DIAN, lo que es crucial para las empresas que buscan cumplir con las normativas tributarias. Además, una menor tasa de errores puede mejorar la imagen de la empresa ante sus clientes, lo que puede resultar en un aumento en la lealtad del cliente y en la retención de negocios.

**6.4.2.3 Satisfacción de los Usuarios.** La satisfacción de los empleados que utilizan el sistema de facturación electrónica fue evaluada en una escala del 1 al 5. Los resultados indican un aumento significativo en la satisfacción general. Antes de la implementación del sistema, el promedio de satisfacción era de 2.8, lo que sugiere una experiencia laboral que podría haber estado marcada por frustraciones y dificultades en el manejo de procesos manuales. Sin embargo, tras la adopción de la facturación electrónica, este promedio ascendió a 4.2. Este aumento en la satisfacción refleja no solo la efectividad del sistema, sino también la aceptación de este por parte de los empleados, quienes perciben una mejora en su carga laboral y en la facilidad de uso del sistema.

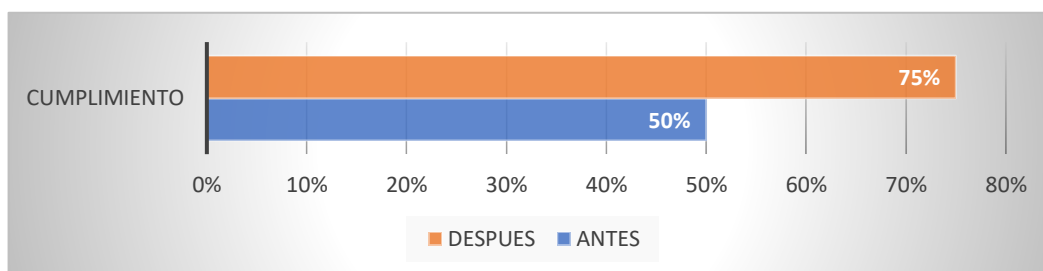
Nivel de Satisfacción	Antes	Después
Promedio (1-5)	2.8	4.2



Un aumento en la satisfacción del usuario es fundamental, ya que empleados motivados y satisfechos tienden a ser más productivos y comprometidos con los objetivos de la empresa. Esto también puede llevar a una cultura organizacional más positiva, donde los empleados se sienten valorados y apoyados en su trabajo.

**6.4.2.4 Impacto en el Cumplimiento Fiscal.** Un aspecto crítico de la facturación electrónica es su relación con el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Antes de la implementación, solo el 50% de las empresas encuestadas reportaron un cumplimiento adecuado de sus obligaciones tributarias. Sin embargo, después de la adopción de la facturación electrónica, este porcentaje se incrementó al 75%. Este aumento en el cumplimiento se traduce en una mayor recaudación tributaria y una reducción en las sanciones impuestas por la DIAN, lo que es crucial para las empresas que buscan operar dentro del marco legal.

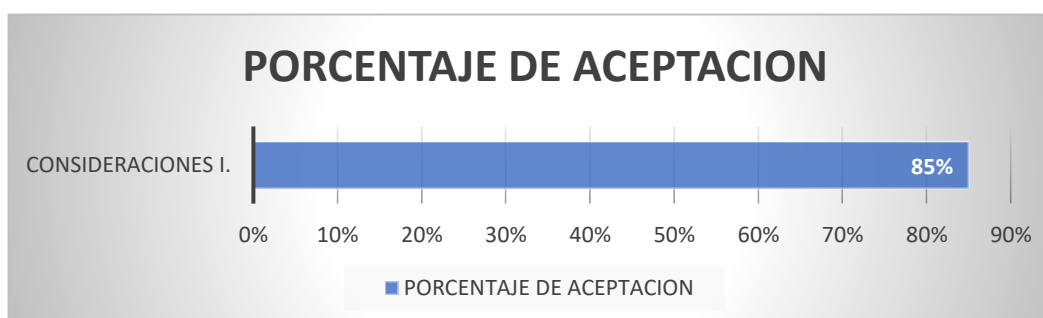
Cumplimiento Fiscal (%)	Antes	Después
Cumplimiento	50%	75%



Este resultado es significativo, ya que un mayor cumplimiento fiscal no solo beneficia a las empresas en términos de evitar sanciones, sino que también contribuye al fortalecimiento de la economía nacional al aumentar la recaudación de impuestos. Además, las empresas que cumplen con sus obligaciones fiscales tienden a tener una mejor reputación en el mercado, lo que puede resultar en oportunidades comerciales adicionales.

**6.4.2.5 Percepción General sobre la Facturación Electrónica.** Finalmente, se evaluó la percepción general de las empresas sobre la facturación electrónica. Un asombroso 85% de los encuestados expresó que considera que la facturación electrónica es una herramienta indispensable para la modernización de sus procesos administrativos y fiscales. Este dato resalta la importancia que las empresas otorgan a la digitalización en el contexto actual, donde la eficiencia y la rapidez son clave para mantener la competitividad.

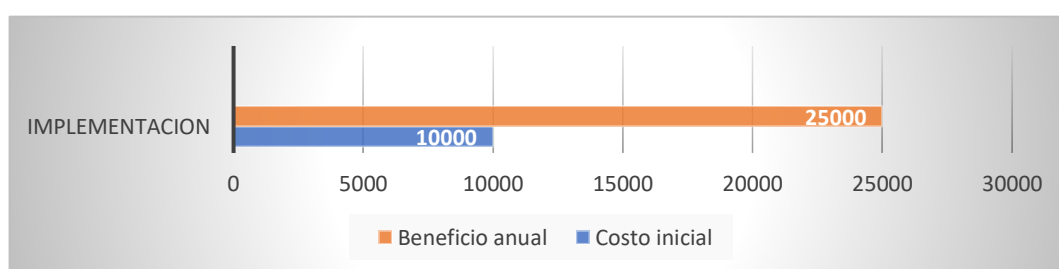
Percepción (%)	Porcentaje de Aceptación
Considera indispensable	85%



Esta percepción positiva indica que las empresas están reconociendo los beneficios tangibles que la facturación electrónica puede ofrecer, no solo en términos de eficiencia operativa, sino también en la capacidad de adaptarse a un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

**6.4.2.6 Análisis de Costos y Beneficios.** Se realizó un análisis de costos y beneficios para entender el impacto económico de la implementación de la facturación electrónica. Los costos iniciales de implementación, que incluyen software, capacitación y ajustes en los procesos, se estimaron en aproximadamente \$10,000 USD. Sin embargo, los beneficios a largo plazo, como la reducción de costos operativos y el aumento en la eficiencia, se proyectan en \$25,000 USD anuales. Este análisis muestra que la inversión en facturación electrónica no solo es viable, sino que también ofrece un retorno significativo a lo largo del tiempo.

Aspecto	Costo Inicial (USD)	Beneficio Anual (USD)
Implementación	10,000	25,000



Este retorno de inversión (ROI) demuestra que las empresas no solo están mejorando su eficiencia operativa, sino que también están realizando una inversión inteligente que puede resultar en ahorros significativos a largo plazo.

**6.4.2.7 Conclusiones de la Encuesta.** El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación destaca la importancia de la facturación electrónica como un elemento clave

para la modernización de los procesos administrativos y fiscales en las empresas de Cali. A través de un diseño metodológico que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos, se logró obtener una comprensión profunda de los desafíos y beneficios asociados con la adopción de este sistema.

Los resultados revelan que la implementación de la facturación electrónica ha permitido a las empresas reducir significativamente el tiempo de procesamiento de facturas. Antes de la adopción, el tiempo promedio de procesamiento era de 5 días, mientras que tras la implementación se redujo a 2 días, lo que representa una mejora del 60%. Esta reducción en el tiempo no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a las empresas responder más rápidamente a las necesidades de sus clientes, fortaleciendo así las relaciones comerciales. Además, se observó una disminución notable en la tasa de errores en la emisión de facturas. Antes de la implementación del sistema electrónico, el 15% de las facturas contenía errores, lo que generaba retrabajos y posibles sanciones fiscales. Después de adoptar la facturación electrónica, esta tasa se redujo al 3%. Esta mejora en la precisión no solo contribuye a una mayor confianza entre las partes involucradas en las transacciones comerciales, sino que también minimiza el riesgo de sanciones por parte de la DIAN.

La satisfacción de los empleados que utilizan el sistema de facturación electrónica también ha mejorado significativamente. Antes de la implementación, el promedio de satisfacción era de 2.8 en una escala del 1 al 5, mientras que después de la adopción, este promedio ascendió a 4.2. Este aumento refleja la efectividad del sistema y la aceptación de este por parte de los empleados, quienes perciben una mejora en su carga laboral y en la facilidad de uso del sistema.

En cuanto al cumplimiento fiscal, se evidenció un aumento del 50% al 75% en el porcentaje de empresas que reportan un cumplimiento adecuado de sus obligaciones

tributarias tras la adopción de la facturación electrónica. Este resultado es crucial, ya que un mayor cumplimiento no solo beneficia a las empresas al evitar sanciones, sino que también contribuye a la recaudación fiscal del país, fortaleciendo la economía nacional.

El análisis de costos y beneficios también mostró que la inversión inicial en la implementación de la facturación electrónica, estimada en aproximadamente \$10,000 USD, se traduce en un retorno significativo a largo plazo, con beneficios proyectados de \$25,000 USD anuales. Este retorno de inversión (ROI) demuestra que las empresas no solo están mejorando su eficiencia operativa, sino que también están realizando una inversión inteligente que puede resultar en ahorros significativos a largo plazo.

La investigación subraya que la facturación electrónica no solo es una obligación legal impuesta por la DIAN, sino también una oportunidad estratégica para que las empresas de Cali optimicen sus procesos, reduzcan costos y mejoren su competitividad en un entorno empresarial cada vez más digitalizado. La adopción de este sistema es esencial para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas en un mercado que exige agilidad y eficiencia.

## **6.5 Propuesta de Plan de Acción**

Con base en los resultados obtenidos, se propone un plan de acción integral que busca maximizar los beneficios de la facturación electrónica y abordar los desafíos identificados durante la investigación. Este plan se estructura en varias fases, cada una con objetivos específicos y acciones concretas.

Fase	Objetivo	Acciones Clave
<b>1. Capacitación Continua</b>	Asegurar que todos los empleados estén familiarizados con el sistema de facturación electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar talleres trimestrales y módulos en línea.</li> <li>- Crear un manual de usuario accesible.</li> <li>- Establecer un canal de soporte técnico.</li> </ul>
<b>2. Monitoreo y Evaluación</b>	Realizar seguimiento del rendimiento del sistema y satisfacción del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar encuestas semestrales para evaluar la satisfacción.</li> <li>- Implementar métricas de rendimiento (KPI) para medir eficiencia y errores.</li> </ul>
<b>3. Optimización del Sistema</b>	Mejorar continuamente el sistema basado en retroalimentación y mejores prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoger sugerencias de empleados regularmente.</li> <li>- Colaborar con proveedores de software para actualizaciones.</li> </ul>
<b>4. Promoción del Cumplimiento Fiscal</b>	Aumentar el conocimiento sobre obligaciones fiscales y la importancia de la facturación electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar charlas informativas periódicas sobre facturación electrónica.</li> <li>- Colaborar con la DIAN para recibir asesoría y actualizaciones normativas.</li> </ul>
<b>5. Evaluación de Resultados</b>	Medir el impacto de las acciones implementadas en eficiencia operativa y cumplimiento fiscal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un calendario de evaluación anual para revisar resultados.</li> <li>- Ajustar el plan de acción basado en resultados y retroalimentación.</li> </ul>

### **6.5.1 Descripción del Plan de Acción**

1. **Capacitación Continua:** Se busca que todos los empleados comprendan y utilicen eficazmente el sistema de facturación electrónica. Para ello, se implementarán talleres trimestrales, se creará un manual de usuario y se establecerá un soporte técnico accesible.
2. **Monitoreo y Evaluación:** Se realizará un seguimiento constante del rendimiento del sistema y la satisfacción de los usuarios a través de encuestas semestrales y métricas de rendimiento que permitan medir la eficiencia en el procesamiento de facturas y la tasa de errores.
3. **Optimización del Sistema:** Se fomentará la mejora continua del sistema mediante la recopilación de sugerencias de los empleados y la colaboración con proveedores de software para implementar actualizaciones y mejoras.
4. **Promoción del Cumplimiento Fiscal:** Se aumentará el conocimiento sobre las obligaciones fiscales mediante charlas informativas y la colaboración con la DIAN para asegurar que todos los empleados estén informados sobre las normativas fiscales vigentes.
5. **Evaluación de Resultados:** Se establecerá un calendario de evaluación anual para medir el impacto de las acciones implementadas y se ajustará el plan de acción según los resultados obtenidos, garantizando así la efectividad y relevancia de las acciones en el contexto empresarial.

## 7. Conclusiones

La implementación de la facturación electrónica en Cali está impulsada por un marco normativo que obliga a las empresas a adaptarse y modernizarse. La legislación de la DIAN no solo establece requisitos, sino que también promueve la transparencia y la eficiencia operativa. Tomando en cuenta esto, existen sanciones aplicativas por lo tanto todas las empresas que ignoran estos cambios enfrentan sanciones y costos adicionales, lo que resalta la importancia de alinearse con las normativas para mejorar la competitividad en un entorno empresarial cada vez más digital.

Las empresas en Cali enfrentan resistencia al cambio, falta de infraestructura y capacitación insuficiente en la adopción de la facturación electrónica. Estas barreras generan costos adicionales y limitan la competitividad. Sin embargo, aquellas que superan estos obstáculos mediante formación y apoyo técnico logran mejorar su eficiencia y satisfacción del cliente, destacando la necesidad de abordar estas dificultades para una transición exitosa y sostenible hacia la digitalización. Es fundamental fomentar una cultura organizacional abierta a la innovación para facilitar este proceso.

La falta de implementación de documentos electrónicos genera sobrecostos de hasta un 30% y sanciones fiscales que afectan la rentabilidad de las empresas. Esta situación limita su competitividad en un mercado digital, evidenciando que adoptar la facturación electrónica es esencial para garantizar el éxito y la viabilidad a mediano y largo plazo. Como se mencionó en la conclusión primera, las empresas que no se adapten corren el riesgo de quedar rezagadas frente a sus competidores más ágiles, lo que podría comprometer su futuro en un entorno cada vez más exigente.

La implementación de la facturación electrónica en Cali representa un cambio significativo en la manera en que las empresas gestionan sus procesos contables y fiscales. Este avance no solo responde a un marco normativo establecido por la DIAN, sino que también se alinea con las tendencias globales hacia la digitalización y la transparencia. Las empresas que adoptan esta tecnología pueden beneficiarse de una mayor eficiencia operativa, reducción de costos y mejora en la satisfacción del cliente. Sin embargo, el camino hacia la digitalización no está exento de desafíos. La resistencia al cambio, la falta de infraestructura adecuada y la capacitación insuficiente son barreras que muchas organizaciones deben superar.

Es crucial que las empresas inviertan en formación y desarrollo de competencias para sus empleados, creando una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptabilidad. Aquellas que logran adaptarse a estos cambios no solo evitan sanciones y sobrecostos, sino que también se posicionan mejor en un mercado cada vez más competitivo. La facturación electrónica no es solo una obligación legal, sino una estrategia esencial para la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. En última instancia, el éxito de esta transición dependerá de la capacidad de las empresas para reconocer la importancia de la digitalización y actuar proactivamente en su implementación. Este enfoque no solo beneficiará a las organizaciones, sino que también contribuirá al desarrollo económico de la región en su conjunto.

## 8. Recomendaciones

Con base en los hallazgos de este estudio, se proponen varias recomendaciones prácticas que pueden ayudar a las empresas a maximizar los beneficios de la facturación electrónica y a enfrentar los desafíos asociados con su implementación:

**Fortalecer la Capacitación Continua:** Es fundamental que las empresas implementen programas de capacitación regulares y accesibles para todos los empleados involucrados en el proceso de facturación. Estos programas deben incluir no solo el uso técnico del sistema, sino también sesiones sobre la importancia del cumplimiento fiscal y las mejores prácticas en la gestión de facturas. La formación continua garantizará que los empleados se mantengan actualizados sobre las últimas funcionalidades del sistema y las normativas fiscales, lo que a su vez mejorará la eficiencia y reducirá la tasa de errores.

**Establecer un Sistema de Retroalimentación:** Crear un mecanismo efectivo para recoger las sugerencias y comentarios de los empleados sobre el sistema de facturación electrónica es esencial. Esto puede incluir encuestas, reuniones periódicas y un buzón de sugerencias digital. La retroalimentación permitirá a la empresa identificar áreas de mejora y adaptar el sistema a las necesidades reales de los usuarios, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados.

**Monitorear el Cumplimiento Fiscal de Manera Proactiva:** Las empresas deben establecer procedimientos para monitorear su cumplimiento fiscal de forma regular. Esto incluye la revisión periódica de las facturas emitidas y la verificación de que se están cumpliendo todas las obligaciones tributarias. La colaboración con expertos fiscales o asesores puede ser beneficiosa para asegurar que las empresas se mantengan actualizadas sobre cambios en la normativa y eviten sanciones.

**Implementar Herramientas de Análisis de Datos:** Considerar la adopción de herramientas de análisis de datos que permitan a las empresas evaluar el rendimiento del sistema de facturación electrónica. Estas herramientas pueden ayudar a identificar patrones en el procesamiento de facturas, así como a medir la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Un análisis de datos efectivo permitirá a las empresas tomar decisiones informadas y realizar ajustes estratégicos en sus procesos.

**Fomentar la Cultura de Innovación:** Las empresas deben promover una cultura que valore la innovación y la digitalización. Esto implica no solo adoptar la facturación electrónica, sino también estar abiertas a explorar otras tecnologías que puedan mejorar sus procesos administrativos y operativos. Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan motivados a proponer nuevas ideas y soluciones tecnológicas puede llevar a mejoras significativas en la eficiencia y competitividad de la empresa.

**Colaborar con Proveedores de Software:** Mantener una relación cercana con los proveedores de software de facturación electrónica es crucial para beneficiarse de actualizaciones y mejoras continuas. Las empresas deben asegurarse de que sus proveedores ofrezcan soporte técnico eficiente y estén dispuestos a escuchar las necesidades específicas de sus clientes. Esta colaboración puede resultar en un sistema más robusto y adaptado a las exigencias del mercado.

**Evaluar el Impacto Económico a Largo Plazo:** Finalmente, es recomendable que las empresas realicen evaluaciones periódicas del impacto económico de la facturación electrónica. Esto incluye un análisis de costos y beneficios que no solo considere la inversión inicial, sino también los ahorros y beneficios a largo plazo. Una evaluación continua permitirá ajustar las estrategias y maximizar el retorno de la inversión en la facturación electrónica.

## 9. Referencias

- Barrio Martínez, M. (2023). *Facturación electrónica y su impacto en la gestión tributaria en Colombia*. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68837/TFG%20BARRIO%20MARTINEZ%2C%20MARTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2018). *Facturación Electrónica: Beneficios y Desafíos en América Latina*. Recuperado de [https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018\\_FE/2018\\_Factura-Electronica\\_AL\\_BID\\_CIAT.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf)
- Colloasa. (2023). *Impacto de la no emisión de facturas electrónicas en los ingresos tributarios*. Recuperado de <https://declarando.es/facturas/cuando-no-es-obligatorio-emitir-factura>
- Congreso de la República de Colombia- Ley 527 de 1999. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2020). *Resolución 000042 de 2020*. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resolución%20000042%20de%202020.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). *Informe de Gestión DIAN 2021*. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe-de-Gestion-DIAN-2021.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). *Resolución 000013 de 2021*. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resolución%20000013%20de%202021.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2021). *Resolución 167 de 2021*. Recuperado de <https://Resolución%20000167%20de%2030-12-2021.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2022). *Resolución 000085 de 2022*. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resolución%20000085%20de%2008-04-2022.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2023). *Resolución 000165 de 2023*. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resolución%20000165%20de%2001-11-2023.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2024). *Resolución 000119 de 2024*. Recuperado de [https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion\\_dian\\_0119\\_2024.htm](https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion_dian_0119_2024.htm)

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2025). *Resolución 000202 de 2025*. Recuperado de <https://www.Compilación> Jurídica de la DIAN - Resolución 202 de 2025 DIAN

Gestor Normativo - Función Pública- Ley 2010 de 2019. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687#:~:text=%E2%80%9CPOR%20MEDIO%20DE%20LA%20CUAL,2018%20Y%20SE%20DICTAN%20OTRAS>

Giampero, A. (2024). *La evolución de la factura electrónica en Colombia*. Revista de Contabilidad y Finanzas, 12(3), 45-67.

Hernández, J. (2022). *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación*. Recuperado de <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6728/CONCEPTOS%20Y%20ENFOQUES%20DE%20METODOLOG%3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leal, M. (2024). *Sanciones por no emitir facturas electrónicas*. Recuperado de <https://www.siigo.com/blog/empresario/factura-electronica-obligatoria->

[sanciones/#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20ley,cuando%20NO%20se%20factura%20electr%C3%B3nicamente.](#)

Mena, J. (2022). *Metodología para la investigación holística*. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- Decreto 1349 de 2016. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Decreto%201349%20de%202016.pdf>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público- Decreto 2242 de 2015. Recuperado de [https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto\\_2242\\_2015.htm](https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_2242_2015.htm)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Ley 2108 de 2021. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2108\\_2021.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2108_2021.html)

Muñoz, J., & Mosquera, R. (2021). *Impacto de la digitalización en las pequeñas y medianas empresas*. Estudios de Economía y Negocios, 9(1), 77-90. Recuperado de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/2925>

Naranjo, L. (2024). *Facturación electrónica: un cambio necesario*. Revista de Administración y Gestión Empresarial, 18(4), 23-39. Recuperado de <https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/download/446/658/1323>

Rico, P. (2024). *Implicaciones de la facturación electrónica en el cumplimiento tributario*. Análisis Fiscal Colombiano, 10(1), 34-50.

Serrano, F. (2023). *Simplificación de procesos a través de la facturación electrónica*. Recuperado de <https://revistas.utb.edu.co/index.php/magazine/article/view/2925>

Torres, C. (2024). *Evolución e impacto de la facturación electrónica en Colombia*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstreams/04cdf0f1-f3c0-428b-bbb2-31e191f507d6/download>

## Anexos

### Encuesta

Objetivo General: Analizar la afectación por sobrecostos en las empresas de la ciudad de Cali por no implementar la emisión de documentos electrónicos DIAN.

Pregunta de la Encuesta:

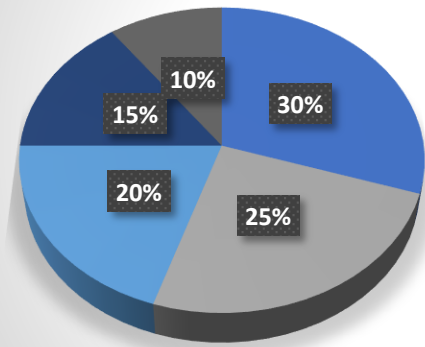
¿Cuáles considera que son los principales sobrecostos que enfrenta su empresa por no implementar la facturación electrónica? (Seleccione todas las que apliquen)

- Costos de impresión y almacenamiento de documentos físicos
- Sanciones por incumplimiento de normativas fiscales
- Incremento en el tiempo de procesamiento de facturas
- Pérdida de competitividad frente a empresas digitalizadas
- Otros (especifique): \_\_\_\_\_

Gráfico 1: Principales Sobrecostos por No Implementar Facturación Electrónica

<i>Sobrecostos</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Costos de impresión y almacenamiento</i>	30
<i>Sanciones por incumplimiento</i>	25
<i>Incremento en el tiempo de procesamiento</i>	20
<i>Pérdida de competitividad</i>	15
<i>Otros</i>	10

## Porcentaje



- Costos de impresión y almacenamiento
- Sanciones por incumplimiento
- Incremento en el tiempo de procesamiento
- Perdida de competitividad
- Otros

Gráfico 2: Total de Respuestas a la Pregunta

<i>Respuesta</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Costos de impresión y almacenamiento</i>	30
<i>Sanciones por incumplimiento</i>	25
<i>Incremento en el tiempo de procesamiento</i>	20
<i>Pérdida de competitividad</i>	15
<i>Otros</i>	10

