Plan estratégico para mitigar la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca

Yarledis Margoth Sierra Morante, Johanna María Baquero Oviedo y Adriano Víctor Morelos Henríquez

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Derecho Tributario

Director

Cindy Lorena Pino Jaimes

Magíster en Finanzas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Jurídicas y Políticas

Maestría en Derecho Tributario

2026

Dedicatoria

Con todo respeto este trabajo de investigación está dedicado, de manera especial, a los nativos de las islas de Cartagena, particularmente a las comunidades que desarrollan sus actividades económicas en la zona de Playa Blanca. Su realidad social y comercial permitió comprender las dinámicas económicas presentes en el territorio y motivó el desarrollo de esta investigación orientada al análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y su relación con el fortalecimiento del sistema tributario.

De igual manera, se reconoce la labor de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como entidad encargada de la administración y control del sistema tributario en Colombia, cuyo papel resulta fundamental en el diseño e implementación de estrategias orientadas a fortalecer la formalización de las actividades económicas y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se espera que los aportes de esta investigación contribuyan a la reflexión académica sobre la importancia del cumplimiento tributario como un elemento que favorece el fortalecimiento institucional y el desarrollo económico de los territorios.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar este proceso académico y por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para desarrollar este trabajo de investigación.

De manera especial, expresamos nuestro agradecimiento a la directora de tesis, Magíster Cindy Lorena Pino Jaimes, por su orientación académica, sus valiosas recomendaciones y el acompañamiento brindado durante el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, agradecemos a la Universidad Santo Tomás y al programa de Maestría en Derecho Tributario por los conocimientos impartidos, los cuales contribuyeron significativamente a la formación académica y profesional de los autores.

Finalmente, extendemos nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que, de una u otra manera, brindaron su apoyo, aportaron ideas, facilitaron información o contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

Contenido

Introducción 15

1.1 Planteamiento del problema 19

1.2 Justificación 21

1.3 Objetivos 23

1.3.1 Objetivo general 23

1.3.2 Objetivos específicos 23

2. Marco referencial 24

2.1. Estado del arte 24

2.2. Marco teórico 29

2.2.1 Paradigma de investigación 30

2.2.2 La teoría general del cumplimiento tributario 31

2.2.3 La teoría general de la legitimidad institucional 34

2.2.4 La teoría de la evasión tributaria 36

2.3 Marco conceptual 38

2.4 Marco legal 40

2.4.1 Régimen sancionatorio y facultades de fiscalización 41

3. Método 42

3.1. Tipo de investigación 42

3.2 Estrategia o enfoque de investigación 44

3.3 Método de investigación 45

3.4. Población objeto de estudio 46

3.4.1 Participante 46

3.4.2 Delimitación espacial 46
3.5 Técnicas de recolección de información 47
3.5.1 Fuentes primarias 47
3.5.2 Fuentes secundarias 48
3.6 Procedimiento de investigación 50
4 Desarrollo de los capítulos 52
4.1 Capítulo I – Análisis del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, contrastando la normatividad tributaria vigente con las prácticas de cumplimiento observadas en el territorio 52
4.1.1 Importancia de la facturación electrónica como mecanismo de control fiscal 54
4.1.2. Sujetos obligados a expedir factura electrónica 55
4.1.3 Facturación electrónica en el sector turístico 57
4.1.4 Brecha entre la regulación tributaria y su aplicación en el territorio 59
4.2 Capítulo II - Identificación de las causas asociadas al posible incumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca 63
4.2.1 Fichas de observación 65
4.2.2 Caracterización del sector turístico de Playa Blanca 72
4.2.3 Factores asociados al posible incumplimiento del deber de facturar 73
4.2.4 Dinámica comercial de los servicios turísticos 74
4.2.5 Evidencia empírica observada en el territorio 75
4.2.6 Diagnóstico del cumplimiento tributario en Playa Blanca 76
4.2.7 Triangulación de la información empírica 77

4.3 Capítulo III- Formulación de un plan estratégico, sustentado en un análisis DOFA, orientado a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca 79

4.3.1 Diagnóstico de la situación 79

4.3.2 Análisis DOFA del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú 80

4.3.3 Formulación de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el comportamiento tributario de los contribuyentes y mitigar la evasión fiscal. 83

4.3.4 Plan de acción 86

4.3.5 Indicadores de seguimiento 89

4.3.6 Incidencia del plan estratégico en la mitigación de la evasión fiscal 90

4.3.7 Resultados 91

5. Discusión 96

6. Conclusiones 98

Referencias 101

Apéndices 106

Lista de tablas

Tabla 1. Antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el cumplimiento tributario, la evasión fiscal y la facturación electrónica 27

Tabla 2. Relación entre la normativa tributaria sobre facturación electrónica y las prácticas comerciales observadas en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú 60

Tabla 3. Ficha de observación N° 1 66

Tabla 4. Ficha de observación N° 2 67

Tabla 5. Ficha de observación N° 3 69

Tabla 6. Análisis DOFA del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú 81

Tabla 7. Plan de acción para fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar 87

Tabla 8. Síntesis de resultados de la observación realizada en Playa Blanca 93

Lista de figuras

Figura 1. *Ubicación geográfica de Playa Blanca, Isla de Barú*..... 47

Lista de apéndices

Apéndice A. *Modelo de ficha de observación Académica*..... 107

Apéndice B. *Recopilación denuncias públicas difundidas en medios de comunicación citadas en la investigación*..... 108

Resumen

En el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú, se han reportado situaciones relacionadas con la entrega de comprobantes informales de consumo, comúnmente denominados “comandas”, en lugar de los soportes previstos en la normativa tributaria colombiana. Esta situación genera interrogantes sobre el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y sus posibles efectos en la trazabilidad de las operaciones económicas y en los mecanismos de control tributario. La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico orientado a mitigar factores asociados a la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca, a partir del análisis del marco normativo vigente y del diagnóstico sobre el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de carácter sociojurídico. Para la recolección de información se emplearon técnicas de análisis documental, observación directa estructurada no participante en establecimientos turísticos y revisión de denuncias públicas relacionadas con el fenómeno objeto de estudio. Los resultados permitieron identificar posibles diferencias entre las disposiciones normativas que regulan la facturación electrónica y determinadas prácticas comerciales observadas en el territorio. Entre los aspectos identificados se encuentran la utilización de comandas como soporte de algunas transacciones, la limitada trazabilidad documental de ciertas operaciones, el uso frecuente de efectivo y las diferencias en las condiciones de conectividad observadas en algunos sectores de Playa Blanca. Con fundamento en los hallazgos obtenidos, se formuló un plan estratégico orientado a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, promover la formalización de las actividades económicas y contribuir a la mitigación de factores asociados a la evasión fiscal en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú.

Palabras clave: facturación electrónica, comandas, cumplimiento tributario, evasión fiscal, formalización económica

Abstract

In the Playa Blanca tourist area of Barú Island, situations have been reported involving the issuance of informal consumption receipts, commonly called "order slips," instead of the supporting documents required by Colombian tax regulations. This situation raises questions about compliance with the formal obligation to issue electronic invoices and its potential effects on the traceability of economic transactions and on tax control mechanisms. This research aimed to design a strategic plan to mitigate factors associated with tax evasion in the Playa Blanca hotel zone, based on an analysis of the current regulatory framework and a diagnosis of compliance with the formal obligation to issue electronic invoices. The study was conducted using a qualitative, socio-legal approach. Data collection techniques included document analysis, structured non-participant observation in tourist establishments, and a review of public complaints related to the phenomenon under study. The results allowed for the identification of potential discrepancies between the regulations governing electronic invoicing and certain commercial practices observed in the area. Among the issues identified were the use of order slips to support some transactions, the limited documentary traceability of certain operations, the frequent use of cash, and the differences in connectivity observed in some areas of Playa Blanca. Based on these findings, a strategic plan was formulated to strengthen compliance with the formal obligation to issue electronic invoices, promote the formalization of economic activities, and contribute to mitigating factors associated with tax evasion in the tourism sector of Playa Blanca, Isla de Barú.

Keywords: electronic invoicing, order slips, tax compliance, tax evasion, economic formalization.

Glosario

Administración tributaria: entidad pública encargada de gestionar, recaudar y fiscalizar los tributos dentro del sistema tributario (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN], 2020).

Comanda: documento físico o digital utilizado en restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de alimentos y bebidas para registrar los pedidos realizados por los clientes. Su función principal es comunicar de manera clara y oportuna a la cocina, barra o áreas operativas los productos solicitados, especificando cantidades, características del pedido y número de mesa, con el fin de facilitar la preparación y prestación del servicio. Asimismo, constituye un instrumento de control interno y organización operativa dentro del establecimiento; sin embargo, su naturaleza es administrativa y no sustituye los documentos exigidos por la normativa tributaria para soportar las transacciones económicas, como la factura electrónica (Hosteltur, s.f.; Calero, 2020).

Control tributario: conjunto de mecanismos utilizados por la administración tributaria para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.

Cumplimiento tributario: grado en que los contribuyentes cumplen con las obligaciones fiscales establecidas en la normativa tributaria (Kirchler, 2007).

Evasión fiscal: conducta mediante la cual un contribuyente omite total o parcialmente el pago de los impuestos establecidos por la ley (Villegas, 2002).

Factura electrónica: documento digital que soporta la venta de bienes o la prestación de servicios y que debe ser validado electrónicamente por la administración tributaria (DIAN, 2020).

Informalidad económica: conjunto de actividades económicas que se desarrollan total o parcialmente por fuera de los mecanismos formales de registro, control y supervisión establecidos

por el Estado, situación que puede afectar la trazabilidad de las operaciones económicas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias (DANE, 2023).

Sujeto pasivo: persona natural o jurídica obligada por la ley a cumplir con las obligaciones tributarias derivadas de un hecho generador del impuesto (Villegas, 2002).

Introducción

El cumplimiento de las obligaciones tributarias constituye un elemento fundamental para el sostenimiento financiero del Estado colombiano y para la garantía de los principios que orientan el sistema tributario nacional. En efecto, la Constitución Política, en su artículo 95, numeral 9, establece el deber de toda persona de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de criterios de justicia y equidad. Asimismo, el artículo 363 dispone que el sistema tributario se fundamenta en los principios de equidad, eficiencia y progresividad, los cuales orientan el diseño y la aplicación de las normas tributarias en el país.

En este contexto, el deber formal de facturar se configura como uno de los mecanismos esenciales para registrar las operaciones económicas, facilitar el control tributario y fortalecer la transparencia en las actividades comerciales. En el ámbito legal, el artículo 615 del Estatuto Tributario establece la obligación de expedir factura o documento equivalente por parte de los comerciantes, importadores y prestadores de servicios en el desarrollo de sus actividades económicas, constituyéndose en un instrumento fundamental para el adecuado registro de las transacciones y para el ejercicio de las funciones de control y fiscalización por parte de la administración tributaria.

La implementación de la facturación electrónica en Colombia ha sido promovida como una herramienta tecnológica orientada a mejorar la trazabilidad de las transacciones económicas y a fortalecer los mecanismos de control tributario. En este sentido, el artículo 616-1 del Estatuto Tributario establece que la factura electrónica de venta constituye un sistema de facturación válido jurídicamente y faculta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para reglamentar las condiciones técnicas y operativas necesarias para su implementación. En desarrollo de esta disposición, la DIAN ha expedido diversas normas que regulan el sistema de

facturación electrónica, entre ellas la Resolución 000165 de 2023, actualmente compilada en la Resolución Única en Materia Tributaria, Aduanera y Cambiaria No. 000227 de 2025. Estas disposiciones han consolidado la facturación electrónica como una herramienta relevante para fortalecer el control tributario, la trazabilidad de las operaciones económicas y la modernización de la gestión fiscal.

Sin embargo, en determinados contextos económicos y territoriales persisten prácticas comerciales que evidencian posibles diferencias entre la normativa tributaria vigente y las dinámicas observadas en el territorio. En particular, en el sector turístico de Playa Blanca, ubicado en la Isla de Barú, Cartagena de Indias, se han reportado situaciones relacionadas con la entrega de comprobantes informales de consumo, comúnmente denominados «comandas», en lugar de los soportes previstos en la normativa tributaria. Estas situaciones, identificadas tanto en denuncias públicas difundidas en medios de comunicación como en los registros de observación desarrollados en la presente investigación, plantean interrogantes respecto del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y de los factores que pueden incidir en su observancia por parte de algunos actores económicos del territorio.

Es importante precisar que el incumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y la evasión fiscal corresponden a conceptos jurídicos diferentes dentro del ordenamiento tributario colombiano. Mientras el incumplimiento del deber formal se relaciona con la inobservancia de una obligación administrativa establecida en los artículos 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario, la evasión fiscal comprende conductas orientadas a omitir total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales, afectando el recaudo y el financiamiento del Estado. En consecuencia, la ausencia de factura electrónica no constituye, por sí sola, una prueba de evasión fiscal. Por esta razón, la presente investigación no pretende

demostrar la existencia de conductas evasivas ni establecer responsabilidades tributarias individuales, sino analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente e identificar factores asociados a su posible incumplimiento.

En este contexto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera el diseño de un plan estratégico para fortalecer el deber formal de facturar electrónicamente contribuye a mitigar factores asociados a la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú?

Diversos estudios han abordado el fenómeno del cumplimiento tributario desde enfoques económicos, institucionales y conductuales, destacando factores como la percepción de control fiscal, la cultura tributaria, la informalidad económica y la confianza en las instituciones públicas. Investigaciones desarrolladas por autores como Kirchler (2007) y Torgler (2007) señalan que el cumplimiento de las obligaciones tributarias no depende exclusivamente de mecanismos coercitivos, sino también de factores sociales, institucionales y normativos que influyen en el comportamiento de los contribuyentes.

El propósito de esta investigación consiste en diseñar un plan estratégico orientado a mitigar factores asociados a la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, a partir del análisis del marco normativo vigente y del diagnóstico sobre el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. Para ello, se analizan las posibles diferencias entre las disposiciones normativas aplicables y determinadas prácticas comerciales observadas en el territorio, con el fin de formular estrategias orientadas al fortalecimiento del cumplimiento tributario, la formalización económica y la trazabilidad de las operaciones comerciales.

La importancia de esta investigación radica en su contribución al análisis del cumplimiento tributario en contextos turísticos caracterizados por dinámicas económicas intensivas y altos

niveles de circulación de efectivo, donde pueden presentarse situaciones que dificulten la trazabilidad de las operaciones económicas. Desde el punto de vista teórico, el estudio aporta elementos para comprender la relación entre el cumplimiento tributario, la cultura tributaria y la facturación electrónica. Desde una perspectiva práctica e institucional, los resultados pueden contribuir al diseño de estrategias articuladas entre entidades de control, gremios del sector turístico, instituciones de educación superior y actores territoriales, orientadas a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y la formalización de las actividades económicas.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo de carácter sociojurídico, que permite analizar la relación entre la normativa tributaria vigente y las prácticas comerciales observadas en el territorio objeto de estudio. La investigación no consiste en demostrar la existencia de evasión fiscal ni en determinar incumplimientos tributarios individuales, sino en analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, identificar factores asociados a su posible incumplimiento y formular estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento tributario y mitigar factores asociados a la evasión fiscal.

El documento se encuentra organizado en tres capítulos. En el capítulo I se desarrolla el análisis del deber formal de facturar electrónicamente a partir del marco normativo tributario y de las prácticas observadas en el territorio. En el capítulo II se identifican los factores asociados al posible incumplimiento de esta obligación en el sector turístico de Playa Blanca. Finalmente, en el capítulo III se formula un plan estratégico orientado a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y mitigar factores asociados a la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca.

Plan estratégico para mitigar la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca

1.1 Planteamiento del problema

La problemática objeto de investigación se sitúa en Playa Blanca, ubicada en la Isla de Barú, jurisdicción del Distrito de Cartagena de Indias, uno de los principales destinos turísticos del Caribe colombiano. El crecimiento de la actividad turística ha impulsado la prestación de servicios de alojamiento, alimentación y recreación, generando una dinámica económica relevante en el sector.

Estas actividades pueden encontrarse sujetas a diferentes obligaciones tributarias, entre ellas las relacionadas con el impuesto sobre las ventas (IVA), el impuesto nacional al consumo previsto en el artículo 512-9 del Estatuto Tributario para determinados servicios de expendio de comidas y bebidas, así como las obligaciones formales de facturación establecidas en los artículos 511, 615, 616-1 y 617 ibidem. Dichas disposiciones reconocen la importancia de la factura o documento equivalente como soporte de las transacciones comerciales y como instrumento para el control tributario.

No obstante, diversas denuncias públicas difundidas en medios de comunicación han puesto de manifiesto inconformidades de turistas relacionadas con cobros no informados y con la entrega de cuentas manuscritas, comandas o comprobantes informales de consumo en lugar de documentos formales de facturación (Semana, 2022, p. 1; El Universal, 2022, p. 1). Estas situaciones generan interrogantes sobre la trazabilidad de determinadas transacciones y sobre la disponibilidad de información necesaria para los procesos de fiscalización.

Desde la perspectiva tributaria, la facturación electrónica constituye una herramienta orientada a fortalecer la transparencia y el control de las actividades económicas (Estatuto

Tributario, arts. 615 y 616-1; Resolución DIAN 000227 de 2025). En este sentido, la utilización de documentos informales puede limitar la información disponible para el seguimiento de las operaciones comerciales. Si bien estas circunstancias no permiten afirmar la existencia de evasión fiscal ni determinar incumplimientos específicos, sí permiten identificar situaciones que podrían incrementar los riesgos asociados a este fenómeno (OCDE, 2023, p. 15; García Baque, 2024, p. 2).

Debido al alcance académico de la investigación, no es posible determinar con certeza cuáles de los establecimientos observados se encontraban obligados a expedir factura electrónica. Por tal razón, el estudio no pretende establecer responsabilidades tributarias individuales, sino analizar una situación de interés jurídico y tributario relacionada con la utilización de documentos informales en un contexto turístico de alta actividad comercial.

A pesar de los avances normativos en materia de facturación electrónica y de las estrategias implementadas para fortalecer el cumplimiento tributario, en contextos turísticos específicos como Playa Blanca, Isla de Barú, en la actualidad persisten situaciones que generan interrogantes sobre el cumplimiento de las obligaciones formales de facturación. La utilización de documentos informales de consumo como comandas y los reportes de algunas denuncias públicas, podría evidenciar una brecha entre las disposiciones legales y las prácticas comerciales observadas en el territorio. En este contexto, resulta pertinente analizar las condiciones que pueden incidir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y su relación con los riesgos asociados a la evasión fiscal en esta zona turística.

¿De qué manera el diseño de un plan estratégico para fortalecer el deber formal de facturar electrónicamente contribuye a mitigar la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú?

1.2 Justificación

El cumplimiento de las obligaciones tributarias constituye un elemento fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera del Estado y la financiación de los bienes y servicios públicos orientados al bienestar colectivo. No obstante, la evasión fiscal continúa representando uno de los principales desafíos para la administración tributaria colombiana, debido a sus efectos sobre el recaudo y la capacidad estatal para cumplir sus fines constitucionales. En este contexto, resulta relevante analizar los mecanismos orientados a mejorar la transparencia, la disponibilidad de información y el control de las actividades económicas sujetas a tributación.

La investigación se justifica por la necesidad de analizar las condiciones que pueden incidir en el deber formal de facturar electrónicamente, considerando que la facturación electrónica se ha consolidado como una herramienta estratégica para mejorar la trazabilidad de las transacciones comerciales, facilitar los procesos de fiscalización y fortalecer la gestión tributaria. Su adecuada implementación favorece el registro oportuno de las operaciones económicas y promueve una mayor cultura de cumplimiento tributario.

Desde la perspectiva jurídica, el estudio adquiere relevancia al examinar la aplicación práctica del deber constitucional de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, consagrado en el artículo 95 numeral 9 de la Constitución Política, así como de las disposiciones contenidas en los artículos 511, 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario y demás normas que regulan el sistema de facturación electrónica en Colombia. En este sentido, aporta al campo del Derecho Tributario al analizar la relación existente entre el marco normativo vigente y las situaciones observadas en el contexto objeto de estudio, permitiendo reflexionar sobre la efectividad de las normas tributarias y los desafíos que pueden presentarse en su aplicación práctica. Con ello, se contribuye al desarrollo de conocimiento jurídico aplicado, al fortalecimiento

de la discusión académica sobre las obligaciones formales tributarias y a la comprensión de la manera en que las disposiciones fiscales operan frente a realidades económicas concretas.

Adicionalmente, la investigación posee importancia académica debido a la limitada existencia de investigaciones jurídicas y tributarias que analicen, desde una perspectiva territorial, las condiciones asociadas a la facturación electrónica. De manera particular, resulta relevante abordar el fenómeno relacionado con la entrega recurrente de comandas, cuentas manuscritas y otros documentos informales de cobro, situación reportada en diversas denuncias públicas y respecto de la cual se identifican escasos estudios orientados a comprender las condiciones que favorecen su ocurrencia. Esta circunstancia evidencia un vacío de conocimiento que justifica la generación de información jurídica y empírica sobre la materia.

Finalmente, la investigación posee utilidad práctica al proporcionar insumos para la formulación de un plan estratégico orientado al fortalecimiento del deber formal de facturar electrónicamente. Su aplicación puede contribuir al mejoramiento de los mecanismos de registro de las transacciones comerciales, al fortalecimiento de las acciones de control tributario y a la mitigación de los riesgos asociados a la evasión fiscal. Asimismo, los resultados podrán servir como referente para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias de intervención en otros territorios que presenten características económicas similares. Desde una perspectiva científico-técnica, el estudio aporta evidencia aplicada sobre la utilización de herramientas tecnológicas de control tributario, mientras que, en el ámbito económico y social, contribuye a la promoción de prácticas orientadas a fortalecer la transparencia de las actividades económicas y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un plan estratégico orientado a mitigar la evasión fiscal en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, a partir del análisis del marco normativo vigente y del diagnóstico sobre el cumplimiento de la obligación tributaria formal de facturar electrónicamente.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar el deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, contrastando la normatividad tributaria vigente con las prácticas de cumplimiento observadas en el territorio, con el propósito de evidenciar posibles brechas entre la regulación y su aplicación.
- Identificar las causas asociadas al posible incumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, mediante la verificación de evidencia empírica cualitativa, con el fin de elaborar un diagnóstico sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en el sector.
- Elaborar un análisis DOFA con base en el diagnóstico de cumplimiento de la obligación de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, para formular estrategias y acciones encaminadas a mejorar el comportamiento tributario de los contribuyentes y mitigar la evasión fiscal.

2. Marco referencial

2.1. Estado del arte

El fenómeno de la evasión fiscal ha sido abordado por la literatura especializada desde diversas perspectivas analíticas, entre las que destacan los enfoques económicos, institucionales y conductuales del cumplimiento tributario. Estas aproximaciones han permitido identificar los factores que influyen en el comportamiento fiscal de los contribuyentes, así como el papel que desempeñan los mecanismos de fiscalización y las herramientas tecnológicas implementadas por las administraciones tributarias para fortalecer el control fiscal.

En este contexto, la revisión del estado del conocimiento permite identificar los principales aportes teóricos y empíricos existentes sobre el cumplimiento tributario, así como los vacíos investigativos que justifican el desarrollo de estudios aplicados en contextos territoriales específicos.

En el ámbito internacional, Azua Izaguirre (2024), en una investigación desarrollada en Manta, Ecuador, analizó la relación entre facturación electrónica, control tributario y actividades económicas vinculadas al sector turístico. Mediante una metodología aplicada de carácter descriptivo y documental, el estudio evidenció que la implementación de mecanismos de facturación electrónica contribuye a mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas y fortalecer los procesos de control fiscal. Este antecedente resulta relevante para la presente investigación debido a que aborda un contexto turístico costero con características similares a las observadas en Playa Blanca, Isla de Barú. No obstante, el estudio se desarrolla bajo un marco normativo distinto al colombiano y no examina específicamente las condiciones de cumplimiento tributario presentes en dicho territorio.

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023), en el informe *Tax Administration Digital Transformation and Electronic Invoicing*, analizó experiencias internacionales relacionadas con la transformación digital de las administraciones tributarias. A través de una metodología comparativa y documental, concluyó que la facturación electrónica constituye una herramienta eficaz para fortalecer la trazabilidad de las operaciones económicas y reducir espacios asociados a la evasión fiscal. Este antecedente aporta fundamentos sobre la importancia de la facturación electrónica como mecanismo de control tributario, aunque no examina realidades territoriales específicas dentro del contexto colombiano.

De igual manera, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), en el informe *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2022*, desarrollado en diversos países de la región, examinó las condiciones fiscales y económicas que inciden en el recaudo tributario. Mediante una metodología de análisis macroeconómico y documental, identificó que sectores económicos vinculados al turismo presentan mayores niveles de informalidad y circulación de efectivo, circunstancias que pueden favorecer prácticas asociadas al incumplimiento tributario. Este informe aporta elementos para comprender las características económicas presentes en territorios turísticos; sin embargo, no incorpora análisis jurídicos aplicados a contextos específicos.

Desde una perspectiva conductual, Alm y Torgler (2011), en la investigación *Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality*, desarrollada a partir de estudios comparados sobre contribuyentes de distintos países, analizaron la incidencia de factores éticos y sociales en el cumplimiento tributario. Mediante una metodología cuantitativa basada en el análisis de datos comparados, concluyeron que la moral tributaria, la percepción de equidad y la confianza en las instituciones influyen significativamente en el cumplimiento voluntario de las obligaciones

fiscales. Este estudio aporta elementos conceptuales para comprender los factores conductuales asociados al cumplimiento tributario; no obstante, no analiza sectores económicos específicos ni contextos territoriales particulares.

Finalmente, Kirchler et al., (2008), en el estudio titulado *The Slippery Slope Framework: Towards a Theory of Tax Compliance*, desarrollado principalmente en países europeos, analizaron el comportamiento de los contribuyentes frente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Mediante una metodología teórica y empírica de carácter conductual, los autores concluyeron que el cumplimiento tributario depende tanto de la capacidad de control ejercida por la administración tributaria como del nivel de confianza depositado en las instituciones fiscales. Como principal hallazgo, determinaron que el cumplimiento aumenta cuando existe un equilibrio entre mecanismos efectivos de fiscalización y legitimidad institucional. Este estudio aporta fundamentos teóricos para comprender la relación entre fiscalización, confianza institucional y cumplimiento tributario. Sin embargo, no aborda contextos caracterizados por altos niveles de informalidad económica ni sectores turísticos específicos.

En el ámbito nacional, Abadía Palomeque y Rodríguez Martínez (2024), en una investigación desarrollada en Colombia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias asociadas a la facturación electrónica, analizaron los desafíos que enfrentan los contribuyentes en la adopción de los sistemas digitales de facturación. Mediante una metodología jurídico-documental, identificaron que factores como el desconocimiento normativo, las limitaciones tecnológicas y la necesidad de mayor acompañamiento institucional pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones formales de facturación. El estudio aporta elementos relevantes para comprender las condiciones que inciden en la observancia del deber formal de facturar

electrónicamente; sin embargo, no se desarrolla en contextos turísticos específicos ni analiza territorios insulares con dinámicas económicas particulares.

Por su parte, Sánchez Fonseca (2017), en la investigación *La omisión de la facturación como mecanismo de evasión fiscal*, analizó las consecuencias tributarias derivadas de la falta de expedición de factura. A través de una metodología jurídico-documental, concluyó que la ausencia de factura limita la trazabilidad de las operaciones económicas y facilita prácticas asociadas a la evasión fiscal. Este estudio aporta fundamentos para comprender la relevancia de la facturación como mecanismo de control tributario, aunque no aborda sectores económicos específicos ni contextos territoriales determinados.

Finalmente, Villamizar Aza (2016), en la investigación *La facturación electrónica como instrumento de control fiscal en Colombia*, desarrollada en el contexto normativo colombiano, analizó el papel de la facturación electrónica en los procesos de fiscalización tributaria. Mediante una metodología jurídico-documental, concluyó que esta herramienta fortalece los mecanismos de control y mejora la trazabilidad de las operaciones económicas. El estudio aporta elementos normativos relevantes para la presente investigación; sin embargo, no examina su aplicación práctica en contextos territoriales concretos.

Tabla 1. Antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el cumplimiento tributario, la evasión fiscal y la facturación electrónica

Autor(es) y año	Título	Lugar	Metodología	Hallazgos	Aporte a la investigación
Azua Izaguirre (2024)	Investigación sobre facturación electrónica, control tributario y	Manta, Ecuador	Descriptiva y documental	La facturación electrónica mejora la trazabilidad de las operaciones y fortalece el control fiscal en contextos turísticos.	Constituye el antecedente más cercano al objeto de estudio al desarrollarse en un entorno turístico

Autor(es) y año	Título	Lugar	Metodología	Hallazgos	Aporte a la investigación
	actividad turística				costero similar a Playa Blanca.
OCDE (2023)	Tax Administration Digital Transformation and Electronic Invoicing	Análisis internacional	Comparativa y documental	La facturación electrónica fortalece la trazabilidad de las operaciones y reduce espacios de evasión fiscal.	Sustenta la importancia de la facturación electrónica como mecanismo de control tributario.
CEPAL (2022)	Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe	América Latina y el Caribe	Análisis macroeconómico y documental	Los sectores turísticos presentan mayores niveles de informalidad y circulación de efectivo.	Permite comprender características económicas que pueden incidir en el cumplimiento tributario en territorios turísticos.
Kirchler et al., (2008).	The Slippery Slope Framework: Towards a Theory of Tax Compliance	Países europeos	Teórica y empírica de carácter conductual	El cumplimiento tributario depende del equilibrio entre fiscalización y confianza institucional.	Proporciona fundamentos teóricos para comprender la relación entre control fiscal, confianza institucional y cumplimiento tributario.
Alm y Torgler (2011)	Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality	Estudios comparados internacionales	Cuantitativa basada en análisis comparado de datos	La moral tributaria, la percepción de equidad y la confianza institucional influyen en el cumplimiento voluntario.	Aporta elementos conceptuales sobre los factores conductuales asociados al cumplimiento tributario.
Abadía Palomeque y Rodríguez	Estudio sobre cumplimiento de obligaciones tributarias asociadas a la	Colombia	Jurídico-documental	Factores como desconocimiento normativo, limitaciones tecnológicas y	Permite identificar factores que inciden en la observancia del deber formal de

Autor(es) y año	Título	Lugar	Metodología	Hallazgos	Aporte a la investigación
Martínez (2024)	facturación electrónica			escaso acompañamiento institucional pueden afectar el cumplimiento de las obligaciones formales.	facturar electrónicamente.
Sánchez Fonseca (2017)	La omisión de la facturación como mecanismo de evasión fiscal	Colombia	Jurídico-documental	La ausencia de factura limita la trazabilidad de las operaciones y facilita prácticas asociadas a la evasión fiscal.	Refuerza la importancia de la factura como soporte de control tributario.
Villamizar Aza (2016)	La facturación electrónica como instrumento de control fiscal en Colombia	Colombia	Jurídico-documental	La facturación electrónica fortalece la fiscalización y mejora la trazabilidad de las operaciones económicas.	Aporta fundamentos normativos sobre la función de la facturación electrónica en el control fiscal colombiano.

2.2. Marco teórico

El análisis del deber formal de facturar electrónicamente requiere una aproximación teórica que permita comprender la interacción entre la normativa tributaria, el comportamiento de los contribuyentes y los mecanismos de control fiscal. En este sentido, el estudio de esta obligación formal trasciende el ámbito estrictamente normativo, al requerir el análisis de factores jurídicos, institucionales y sociales que pueden incidir en su aplicación práctica.

Por esta razón, el presente capítulo desarrolla los fundamentos conceptuales, jurídicos y teóricos que sustentan la investigación, con el propósito de analizar las condiciones asociadas al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y su relación con los mecanismos orientados a fortalecer la trazabilidad de las operaciones económicas y mitigar los riesgos asociados a la evasión fiscal.

2.2.1 Paradigma de investigación

La investigación se desarrolla bajo el paradigma socio-crítico, enfoque que permite analizar los fenómenos jurídicos más allá de su formulación normativa, incorporando el contexto social, económico e institucional en el que las normas se aplican. Desde esta perspectiva, este paradigma busca comprender la realidad social de manera reflexiva, reconociendo las condiciones que influyen en el comportamiento de los actores y en la aplicación de las normas. En este marco, Sandoval (2019) señala que el paradigma socio-crítico se orienta a interpretar los fenómenos sociales considerando las relaciones entre conocimiento, poder y transformación social.

Bajo este enfoque, el derecho no se concibe únicamente como un conjunto de disposiciones formales, sino como un sistema que interactúa con prácticas sociales que pueden facilitar o dificultar el cumplimiento efectivo de las obligaciones establecidas por el ordenamiento jurídico. Asimismo, el paradigma socio-crítico reconoce la importancia de la reflexión crítica del investigador sobre las condiciones sociales e institucionales que inciden en los fenómenos objeto de estudio. Al respecto, Ricoy (2006, citado en Ticona et al., 2020) sostiene que este modelo promueve un proceso permanente de reflexión sobre la realidad social, permitiendo comprender los factores que intervienen en ella y generar propuestas orientadas al mejoramiento de las condiciones observadas (p.23).

Este paradigma resulta pertinente para la presente investigación, debido a que permite analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente no solo desde la perspectiva normativa, sino también a partir de las condiciones sociales, institucionales y económicas presentes en el contexto turístico de Playa Blanca, Isla de Barú. De esta manera, se reconoce que el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede verse influenciado por diversos factores que trascienden el contenido formal de la norma.

En este contexto, se evidencia el fenómeno observado en la zona turística de Playa Blanca, Isla de Barú, donde, en diversas situaciones, se han reportado inconformidades por parte de turistas frente a algunos prestadores de servicios que entregan "comandas" o comprobantes informales como soporte de las transacciones realizadas. Estas situaciones, divulgadas en medios de comunicación y redes sociales, permiten identificar prácticas que pueden diferir de las exigencias formales previstas en la normativa tributaria vigente respecto de la facturación electrónica y constituyen un escenario pertinente para el análisis sociojurídico de la investigación.

En consecuencia, el paradigma socio-crítico permite examinar las condiciones jurídicas, institucionales y sociales que pueden influir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el contexto territorial objeto de estudio. Este enfoque facilita la comprensión de las posibles brechas entre la regulación tributaria vigente y las prácticas observadas, permitiendo analizar, de manera reflexiva, los factores que inciden en el cumplimiento de esta obligación formal y en la trazabilidad de las operaciones económicas.

2.2.2 La teoría general del cumplimiento tributario

El cumplimiento tributario constituye un elemento fundamental para la sostenibilidad del sistema fiscal, en la medida en que garantiza la obtención de los recursos necesarios para financiar el gasto público y la provisión de bienes y servicios a la sociedad. En términos generales, se define como el grado en que los contribuyentes acatan las obligaciones establecidas en la normativa fiscal, lo que comprende tanto el pago de los tributos como la observancia de los deberes formales exigidos por la administración tributaria (Espinosa et al., 2021).

Desde una perspectiva teórica, el comportamiento de los contribuyentes frente a sus obligaciones fiscales ha sido abordado a partir de diversos enfoques. Uno de los más influyentes

es el modelo económico propuesto por Allingham y Sandmo (1972), según el cual los contribuyentes toman decisiones racionales basadas en la evaluación de los beneficios potenciales del incumplimiento frente al riesgo de detección y sanción por parte de la administración tributaria. En este sentido, variables como la probabilidad de fiscalización y la severidad de las sanciones inciden de manera directa en la decisión de cumplir o incumplir.

No obstante, la literatura posterior ha evidenciado que el comportamiento tributario no puede explicarse exclusivamente desde una lógica económica. En consecuencia, se han incorporado enfoques provenientes de la psicología y las ciencias sociales que resaltan la influencia de factores institucionales y culturales en el cumplimiento tributario. En esta línea, Kirchler (2007) sostiene que elementos como la confianza en las instituciones públicas, la percepción de justicia del sistema tributario y la calidad de la relación entre los contribuyentes y la administración fiscal influyen significativamente en los niveles de cumplimiento.

De manera complementaria, Torgler (2007) desarrolla el concepto de moral tributaria, entendido como la motivación intrínseca de los ciudadanos para cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales. Según este enfoque, la percepción de equidad, transparencia y legitimidad del sistema fortalece la disposición al cumplimiento, mientras que la desconfianza institucional puede generar efectos adversos.

En esta misma línea, Kirchler et al., (2008) desarrollaron el modelo denominado *Slippery Slope Framework* (Pendiente Resbaladiza), según el cual el cumplimiento tributario se fortalece cuando existe un equilibrio entre el poder de la administración tributaria para fiscalizar y sancionar, y la confianza que los contribuyentes depositan en las instituciones públicas. Desde esta perspectiva, el cumplimiento no depende exclusivamente de mecanismos coercitivos, sino también de la legitimidad, transparencia y credibilidad de la autoridad fiscal. En consecuencia, una relación

basada en la confianza favorece el cumplimiento voluntario, mientras que el ejercicio adecuado de las facultades de control contribuye a reducir conductas de incumplimiento y evasión.

Asimismo, la literatura reciente ha destacado la relevancia de la educación y la cultura tributaria como factores determinantes del cumplimiento voluntario. Al respecto, Román Estrada (2021) señala que el conocimiento de las obligaciones fiscales y la comprensión de la función social de los impuestos favorecen comportamientos orientados al cumplimiento y fortalecen la corresponsabilidad ciudadana en el financiamiento del Estado.

Dentro del sistema tributario, el cumplimiento comprende tanto las obligaciones sustanciales relacionadas con el pago de los tributos como los deberes formales orientados a facilitar el control y la fiscalización por parte de la administración tributaria. Entre estos últimos se encuentra la obligación de expedir factura electrónica, la cual constituye un mecanismo que permite la trazabilidad de las operaciones económicas, fortalece la transparencia de las transacciones comerciales y contribuye a mejorar los mecanismos de control relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En el contexto colombiano, el análisis del cumplimiento de los deberes formales tributarios adquiere especial relevancia en sectores económicos donde persisten prácticas de informalidad. En este sentido, Abadía y Rodríguez (2024) identifican que factores como el conocimiento de las obligaciones tributarias, la cultura tributaria y las condiciones del entorno pueden influir en el comportamiento de los contribuyentes frente al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Desde esta perspectiva, la teoría del cumplimiento tributario permite comprender que la observancia de las obligaciones fiscales no depende exclusivamente de la existencia de normas jurídicas, sino también de factores económicos, sociales, culturales, tecnológicos e institucionales que influyen en la conducta de los contribuyentes. En consecuencia, este enfoque proporciona una

base conceptual sólida para analizar las condiciones asociadas al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, particularmente en relación con factores como la informalidad económica, la cultura tributaria y las condiciones de conectividad identificadas en el contexto territorial objeto de estudio.

2.2.3 La teoría general de la legitimidad institucional

La teoría de la legitimidad institucional sostiene que el cumplimiento tributario no depende exclusivamente de la existencia de normas jurídicas ni de la imposición de sanciones, sino también de la percepción de los contribuyentes respecto de la legitimidad, transparencia y eficacia de las instituciones encargadas de administrar y controlar el sistema tributario. En la medida en que las autoridades tributarias son percibidas como justas y confiables, se incrementa la disposición a cumplir voluntariamente con las obligaciones fiscales.

Desde la perspectiva de la psicología económica del comportamiento tributario, Kirchler (2007) explica que el cumplimiento fiscal está influenciado por dos dimensiones fundamentales: el poder de la autoridad para fiscalizar y sancionar, y la confianza depositada en ella por los contribuyentes. Cuando estas dimensiones se equilibran, se configura un entorno institucional que favorece el cumplimiento voluntario y fortalece la relación entre el Estado y los obligados tributarios.

De manera complementaria, Torgler (2007) señala que la legitimidad institucional se vincula estrechamente con la moral tributaria, entendida como la motivación intrínseca de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales. En este contexto, cuando se percibe un sistema tributario equitativo y una actuación transparente de las instituciones fiscales, se fortalece

la confianza institucional y la disposición de los ciudadanos a cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

Desde una perspectiva jurídica, la legitimidad institucional también se relaciona con la aplicación consistente y transparente de las normas tributarias por parte de las autoridades competentes. En consecuencia, la confianza ciudadana depende, en gran medida, de la percepción de que las normas tributarias se aplican de manera uniforme y de que los mecanismos de control funcionan de forma efectiva respecto de todos los contribuyentes.

Asimismo, la legitimidad institucional se relaciona con la capacidad estatal para ejercer control y garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La existencia de mecanismos de supervisión, acompañamiento y aplicación normativa contribuye al fortalecimiento de la credibilidad del sistema tributario y puede favorecer la disposición al cumplimiento voluntario.

Adicionalmente, la efectividad de los mecanismos tecnológicos implementados para fortalecer el control tributario puede estar condicionada por las características materiales de determinados territorios, tales como las limitaciones de conectividad y el acceso a internet, especialmente en zonas insulares o de difícil acceso. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023) ha señalado que la implementación de sistemas de facturación electrónica requiere condiciones tecnológicas mínimas para su adecuada operación. En este contexto, las limitaciones de conectividad observadas en algunos sectores de Playa Blanca constituyen un elemento relevante para el análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, junto con otros factores institucionales y culturales asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En el caso de la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, esta teoría permite analizar cómo la confianza en las instituciones, la credibilidad de las actuaciones de la administración

tributaria y las condiciones del entorno pueden influir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. La facturación electrónica se configura como un mecanismo orientado a fortalecer la transparencia de las operaciones económicas y facilitar el control fiscal, por lo que su implementación efectiva requiere tanto condiciones técnicas adecuadas como un entorno institucional que favorezca el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias.

En consecuencia, la teoría de la legitimidad institucional permite comprender que el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente no depende únicamente de la existencia de una obligación legal, sino también de la confianza depositada en las instituciones encargadas de garantizar su cumplimiento. Por tanto, la transparencia administrativa, la credibilidad de la autoridad tributaria y las acciones institucionales orientadas al control y acompañamiento constituyen elementos relevantes para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias en contextos económicos como el de Playa Blanca. Lo anterior evidencia que la efectividad de las obligaciones formales tributarias, como la facturación electrónica, se encuentra condicionada no solo por su exigibilidad jurídica, sino también por la legitimidad institucional y las condiciones reales de implementación en el territorio.

2.2.4 La teoría de la evasión tributaria

La evasión tributaria constituye uno de los principales desafíos para los sistemas fiscales, debido a que afecta la capacidad del Estado para recaudar los recursos necesarios para financiar el gasto público y cumplir sus fines constitucionales. En términos generales, se entiende como el conjunto de conductas mediante las cuales los contribuyentes omiten total o parcialmente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, reduciendo o evitando el pago de los tributos legalmente exigibles.

Desde la perspectiva económica, la evasión tributaria ha sido explicada a partir de modelos que analizan el comportamiento racional de los contribuyentes frente a los costos y beneficios asociados al incumplimiento. En este sentido, Allingham y Sandmo (1972) sostienen que la decisión de evadir puede estar influenciada por factores como la probabilidad de detección, la intensidad de la fiscalización y la severidad de las sanciones previstas en la normativa tributaria.

No obstante, la literatura especializada ha señalado que la evasión tributaria no responde exclusivamente a motivaciones económicas. Factores como la cultura tributaria, la confianza en las instituciones, el conocimiento de las obligaciones fiscales y las condiciones del entorno también pueden influir en el comportamiento de los contribuyentes. En consecuencia, la evasión debe entenderse como un fenómeno multidimensional en el que intervienen variables económicas, sociales, culturales e institucionales.

En este contexto, la informalidad económica ha sido identificada como uno de los factores que pueden dificultar la trazabilidad de las operaciones comerciales y las labores de verificación de la administración tributaria. La ausencia de registros adecuados, el uso predominante de efectivo y la utilización de soportes informales en determinadas actividades económicas pueden limitar la capacidad institucional para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Como respuesta a estas problemáticas, diversos países han implementado herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer los mecanismos de fiscalización y mejorar la trazabilidad de las transacciones económicas. Entre ellas, la facturación electrónica se ha consolidado como un instrumento que facilita el registro, validación y seguimiento de las operaciones comerciales, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia y de los procesos de control tributario.

En el contexto colombiano, la facturación electrónica forma parte de las estrategias institucionales orientadas a promover la formalización económica, fortalecer la transparencia de

las transacciones y optimizar los procesos de control fiscal. Su implementación busca facilitar el cumplimiento de los deberes formales tributarios y fortalecer la trazabilidad de las operaciones realizadas por los contribuyentes.

En el caso de la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, esta teoría proporciona una base conceptual para comprender la importancia de los mecanismos de control asociados a la facturación electrónica en contextos donde convergen actividades económicas de carácter turístico y prácticas comerciales que pueden presentar distintos niveles de formalización. Desde esta perspectiva, el análisis se orienta a identificar factores asociados al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, sin que ello implique afirmar la existencia de conductas evasivas específicas por parte de los actores observados.

En consecuencia, la teoría de la evasión tributaria permite comprender la relevancia de los mecanismos de control y trazabilidad dentro del sistema fiscal, así como la función que cumple la facturación electrónica en el fortalecimiento de la transparencia y del cumplimiento de las obligaciones tributarias. Este enfoque aporta elementos conceptuales para analizar las condiciones asociadas al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente observadas en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

2.3 Marco conceptual

Para facilitar la comprensión del fenómeno objeto de estudio, se presentan los principales conceptos utilizados en la investigación, los cuales permiten delimitar el análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú.

- Administración tributaria. Conjunto de entidades encargadas de gestionar, recaudar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y

cambiarias. En Colombia, esta función corresponde principalmente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) (CIAT, 2022).

- Control tributario. Tipos de acciones, procedimientos y actuaciones desarrollados por la administración tributaria para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, prevenir conductas de incumplimiento y fortalecer la gestión del recaudo (CIAT, 2022).
- Cultura tributaria. Conjunto de valores, percepciones y actitudes que influyen en la disposición de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales, relacionado con el conocimiento normativo y la confianza en el sistema tributario (Torgler, 2007).
- Cumplimiento tributario. Grado en que los contribuyentes acatan sus obligaciones fiscales, tanto sustanciales como formales, incluyendo la declaración, pago de impuestos y expedición de documentos exigidos (Kirchler, 2007).
- Deber formal tributario. Obligaciones administrativas establecidas en la normativa tributaria que facilitan el control fiscal, tales como la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), la expedición de facturas, la conservación de documentos y la presentación de declaraciones tributarias (Congreso de la República de Colombia, 1989).
- Evasión tributaria. Conductas mediante las cuales se omite total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones fiscales con el propósito de reducir o evitar el pago de los tributos legalmente exigibles, afectando el recaudo y la equidad del sistema tributario (Villegas, 2002).
- Factura electrónica. Documento electrónico que soporta operaciones de venta de bienes y prestación de servicios, validado previamente por la DIAN y utilizado como mecanismo para fortalecer la trazabilidad de las transacciones y los procesos de control fiscal (DIAN, 2020).

- Informalidad económica. Conjunto de actividades económicas desarrolladas al margen de las regulaciones legales o con niveles parciales de cumplimiento de las obligaciones fiscales y administrativas, lo que puede afectar la trazabilidad y el control de las operaciones económicas (OIT, 2018).
- Sujeto pasivo. Persona natural o jurídica obligada al cumplimiento de obligaciones tributarias derivadas de la realización de un hecho generador, en calidad de contribuyente, responsable o agente retenedor (Congreso de la República de Colombia, 1989).
- Turismo. Actividad social, cultural y económica relacionada con el desplazamiento temporal de personas fuera de su lugar habitual de residencia por motivos personales o profesionales, generando interacción con los destinos visitados y con los prestadores de bienes y servicios turísticos (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2023).

2.4 Marco legal

La presente investigación se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que regulan el sistema tributario colombiano y establecen las obligaciones relacionadas con la facturación electrónica. Este marco normativo constituye la base jurídica para analizar el deber formal de facturar electrónicamente y su aplicación en el contexto objeto de estudio.

En el ámbito constitucional, el artículo 95 numeral 9 de la Constitución Política establece el deber de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad. De manera complementaria, el artículo 363 dispone que el sistema tributario se fundamenta en los principios de equidad, eficiencia y progresividad.

En desarrollo de estos principios, el Estatuto Tributario regula la obligación de expedir factura de venta o documento equivalente (art. 615), el sistema de facturación electrónica (art. 616-1), los requisitos que debe contener la factura (art. 617), la obligación de exigirla (art. 618) y las sanciones derivadas de su incumplimiento (art. 652). Asimismo, el artículo 511 establece las disposiciones relacionadas con los responsables del impuesto sobre las ventas, mientras que el artículo 512-9 regula el impuesto nacional al consumo aplicable a determinados servicios de expendio de comidas y bebidas.

2.4.1 Régimen sancionatorio y facultades de fiscalización

El artículo 652 del Estatuto Tributario establece las sanciones aplicables por el incumplimiento de la obligación de expedir factura o documento equivalente, conforme a las condiciones previstas en la ley. Asimismo, el artículo 657 del mismo estatuto contempla la sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio o del lugar donde se ejerza la actividad económica cuando se configuren las causales establecidas por la normativa tributaria. En conjunto, estas disposiciones buscan promover el cumplimiento de los deberes formales y fortalecer los mecanismos de control fiscal.

Por su parte, el artículo 684 del Estatuto Tributario consagra las facultades de fiscalización e investigación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), permitiéndole verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante visitas administrativas, requerimientos de información y demás actuaciones de control. En este marco, la factura electrónica constituye un soporte relevante para la verificación de las operaciones económicas y el ejercicio de las funciones de fiscalización por parte de la administración tributaria.

A nivel reglamentario, el Decreto 1625 de 2016 compila las disposiciones relacionadas con el sistema tributario y la facturación electrónica. De igual manera, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha desarrollado los aspectos técnicos y operativos de este sistema mediante las Resoluciones 000042 de 2020, 000165 de 2023 y 000227 de 2025, las cuales regulan la generación, transmisión, validación y expedición de la factura electrónica en Colombia.

En consecuencia, estas disposiciones establecen los deberes, mecanismos de control, régimen sancionatorio y facultades de fiscalización aplicables en materia de facturación electrónica, constituyendo el marco jurídico de referencia para el análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente desarrollado en la presente investigación.

3. Método

3.1. Tipo de investigación

Este estudio es descriptivo, con enfoque cualitativo y alcance analítico-interpretativo, ya que busca caracterizar y comprender las prácticas relacionadas con el cumplimiento o posible incumplimiento del deber de facturar electrónicamente en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

El estudio identifica prácticas comerciales en las que se entrega al consumidor comandas u otros documentos informales en lugar de la factura electrónica, evidenciando posibles brechas entre la normativa tributaria y su aplicación en contextos turísticos.

Para la recolección de información, se implementó un observatorio de prácticas comerciales basado en la observación directa no participante. Esta técnica consiste en que el

investigador observa y registra los hechos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir en las actividades desarrolladas por los sujetos observados ni influir en su comportamiento.

Los establecimientos observados fueron seleccionados por desarrollar actividades relacionadas con la prestación de servicios de hospedaje y alimentación en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú. La selección se realizó teniendo en cuenta que estas actividades forman parte de la dinámica económica del sector turístico y permiten analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en transacciones asociadas a la prestación de servicios.

La recolección de la información se llevó a cabo mediante tres observaciones directas realizadas el 22 de marzo de 2026 en establecimientos previamente seleccionados.

En el desarrollo del trabajo de campo, los investigadores ingresaron a los establecimientos observados bajo las mismas condiciones de un turista o consumidor común, lo que permitió registrar de manera sistemática las prácticas comerciales observadas en su contexto habitual.

La información fue registrada mediante fichas de observación estructuradas, diseñadas previamente para recopilar y analizar aspectos relacionados con la expedición de la factura electrónica, la entrega de documentos informales, como las comandas, y los mecanismos de pago utilizados en las transacciones observadas.

De manera complementaria, se revisaron denuncias públicas difundidas en medios de comunicación relacionadas con el fenómeno objeto de estudio. Estas fuentes fueron utilizadas como insumos contextuales y contrastadas con la información obtenida mediante la observación directa y el análisis documental, mediante un ejercicio de contrastación de fuentes que contribuyó a fortalecer el rigor metodológico de la investigación.

El análisis se fundamenta en la teoría del cumplimiento tributario (Alm, Torgler y Kirchler), la cual permite interpretar las prácticas observadas considerando factores jurídicos, institucionales y de comportamiento de los contribuyentes.

Finalmente, la investigación se enmarca en el derecho tributario aplicado, al articular el análisis normativo con la evidencia empírica, con el fin de proponer estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente.

3.2 Estrategia o enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo de carácter socio-jurídico, orientado al análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú. Este enfoque permite examinar el fenómeno a partir de la articulación entre el marco normativo tributario vigente y las prácticas observadas en el contexto territorial donde se desarrollan las actividades económicas.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al., la investigación cualitativa se caracteriza por estudiar los fenómenos en su contexto natural, analizando las dinámicas sociales con el propósito de comprenderlas e interpretarlas (2014).

En este sentido, el enfoque cualitativo permite analizar la relación entre la normativa tributaria que regula el deber formal de facturar electrónicamente y las prácticas observadas en el territorio, particularmente aquellas situaciones en las que, en algunas transacciones comerciales, se entregan comandas u otros documentos informales en lugar de la factura electrónica.

Desde esta perspectiva, la estrategia integra el análisis normativo del derecho tributario con la observación de las prácticas presentes en el territorio, con el fin de comprender los factores que

inciden en el nivel de cumplimiento de esta obligación formal y orientar la formulación de un plan estratégico que contribuya a su fortalecimiento.

3.3 Método de investigación

El presente estudio adopta el método inductivo, propio del enfoque cualitativo, el cual permite construir generalizaciones a partir de la observación de situaciones particulares en el contexto estudiado (Hernández Sampieri et al., 2014). En este sentido, la investigación parte del análisis de las prácticas relacionadas con la expedición de factura electrónica en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, con el fin de identificar patrones de comportamiento y comprender el fenómeno del cumplimiento o incumplimiento del deber formal de facturar.

Asimismo, se incorpora un enfoque analítico-interpretativo, mediante el cual se examina la normativa tributaria vigente y se interpretan las prácticas observadas en el territorio, con el propósito de identificar los factores jurídicos, institucionales y prácticos que inciden en el nivel de cumplimiento de esta obligación formal.

De manera complementaria, se emplea el análisis documental, que permite revisar la legislación tributaria vigente, la doctrina especializada y otras fuentes relevantes, con el fin de sustentar el análisis jurídico del fenómeno estudiado.

Finalmente, el método se apoya en la observación directa no participante, materializada a través del observatorio de prácticas comerciales, lo que permite analizar el comportamiento de los contribuyentes en su contexto real y fortalecer la validez empírica de los hallazgos.

3.4. Población objeto de estudio

La población objeto de estudio está conformada por los prestadores de servicios turísticos que operan en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, cuyas prácticas relacionadas con el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente constituyen el fenómeno objeto de análisis.

La zona de estudio fue seleccionada debido a que en este territorio se han difundido, a través de medios de comunicación, denuncias relacionadas con la entrega de comandas y otros comprobantes informales de consumo en lugar de los soportes previstos en la normativa tributaria. En este contexto, las observaciones se realizaron en establecimientos turísticos ubicados dentro de Playa Blanca, con el propósito de analizar las prácticas comerciales relacionadas con la expedición de los soportes de las transacciones efectuadas.

3.4.1 Participante

Los actores del estudio fueron considerados sujetos observados, dado que la información se obtuvo mediante observación directa de las prácticas comerciales desarrolladas en establecimientos del sector turístico de Playa Blanca. La observación se realizó bajo las mismas condiciones de un turista o consumidor común, incluyendo la adquisición de bienes o servicios y la solicitud de los soportes correspondientes a las transacciones efectuadas, procurando no alterar el desarrollo habitual de las actividades observadas.

3.4.2 Delimitación espacial

- Ubicación: Sector playa Blanca, Isla de Barú, Distrito de Cartagena de Indias.

Figura 1. *Ubicación geográfica de Playa Blanca, Isla de Barú*



Fuente: Adaptado de Google Maps (2026).

- Cronograma de desarrollo de actividades: diciembre de 2025 a abril de 2026.

3.5 Técnicas de recolección de información

3.5.1 Fuentes primarias

- Observación directa de las prácticas relacionadas con la expedición o no expedición de factura electrónica en los servicios turísticos que operan en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

- Verificación de la entrega de factura electrónica o de documentos informales, como comandas, en las transacciones realizadas en los establecimientos observados.
- Registro sistemático de la información observada mediante una ficha de observación previamente diseñada, que permita documentar las prácticas identificadas durante el trabajo de campo.

Los establecimientos incluidos en la investigación fueron seleccionados por desarrollar actividades relacionadas con la prestación de servicios de hospedaje y alimentación en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú. La selección se realizó teniendo en cuenta que estas actividades forman parte de la dinámica económica del sector turístico y permiten analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en las transacciones derivadas de la prestación de servicios.

Este criterio permitió observar situaciones relacionadas con la expedición de la factura electrónica, la entrega de documentos informales, como las comandas, y los mecanismos de pago utilizados durante el trabajo de campo. La información obtenida fue registrada mediante fichas de observación estructuradas, diseñadas previamente para recopilar y sistematizar los datos relacionados con el objeto de estudio.

3.5.2 Fuentes secundarias

Para el desarrollo del estudio se utilizaron fuentes secundarias que permiten sustentar el análisis jurídico y contextual del fenómeno investigado. Entre ellas se incluyen:

- Constitución Política de Colombia, especialmente las disposiciones relacionadas con el deber de contribuir al financiamiento del Estado.

- Estatuto Tributario y normas reglamentarias vigentes, que regulan las obligaciones formales de los contribuyentes, particularmente las relacionadas con la facturación electrónica.
- Informes institucionales y documentos oficiales de la DIAN, relacionados con el sistema de facturación electrónica y las estrategias de control tributario.
- Registros hemerográficos y reportes documentados en medios de comunicación, en los que se evidencian situaciones relacionadas con la no expedición de factura electrónica en contextos turísticos.
- Se considerará evidencia empírica válida:

  Registros estructurados de observación directa.

  Documentación objetiva sobre entrega de factura electrónica o comprobantes informales.

  Verificación del uso del sistema electrónico de facturación.

  Información documentada proveniente de fuentes oficiales.
- No se considerarán evidencia:

  Opiniones sin respaldo documental.

  Suposiciones personales.

  Juicios de valor no sustentados en registro verificable.

Es importante precisar que los hallazgos obtenidos corresponden exclusivamente a los establecimientos observados durante el desarrollo de la investigación. En consecuencia, los resultados no pretenden representar la totalidad de los prestadores de servicios turísticos de Playa Blanca ni permiten establecer generalizaciones sobre el comportamiento tributario del sector. El alcance del estudio se limita al análisis de las situaciones identificadas a partir de la evidencia

recopilada mediante la observación directa, la revisión documental y el análisis de información pública relacionada con el objeto de estudio.

3.6 Procedimiento de investigación

El procedimiento de investigación se desarrolló en varias etapas articuladas. En primer lugar, se realizó una revisión normativa mediante el análisis de la Constitución Política de Colombia, el Estatuto Tributario y las normas reglamentarias relacionadas con la facturación electrónica, con el fin de identificar el marco jurídico aplicable al cumplimiento del deber formal de facturar.

Posteriormente, se diseñó una guía de observación estructurada como instrumento metodológico, la cual permitió registrar de manera sistemática las prácticas relacionadas con la expedición o no expedición de factura electrónica en los establecimientos observados.

El trabajo de campo se llevó a cabo mediante observación directa estructurada en establecimientos turísticos de la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú, con el propósito de identificar prácticas asociadas a la expedición de factura electrónica o a la entrega de documentos informales, como comandas. Las observaciones se realizaron el 22 de marzo de 2026 en tres establecimientos previamente seleccionados. La observación se efectuó bajo las mismas condiciones de un turista o consumidor común, incluyendo la adquisición de bienes o servicios y la solicitud de los soportes correspondientes a las transacciones realizadas, procurando no alterar el desarrollo habitual de las actividades observadas.

La información recolectada fue registrada sistemáticamente mediante fichas de observación previamente diseñadas, lo que permitió documentar de manera estructurada las prácticas identificadas. Para el registro y el análisis de la información se consideraron criterios relacionados con la expedición o no expedición de la factura electrónica, la entrega de documentos

informales, como las comandas, los mecanismos de pago utilizados y los soportes entregados durante las transacciones observadas. Posteriormente, se realizó un análisis cualitativo orientado a la interpretación de la información recopilada.

La investigación empleó una estrategia de triangulación basada en tres fuentes principales: la observación directa, la revisión documental y el análisis de denuncias y publicaciones difundidas en medios de comunicación. La observación directa permitió recopilar información sobre las prácticas comerciales observadas en los establecimientos seleccionados. La revisión documental aportó el sustento normativo y doctrinal necesario para el análisis del deber formal de facturar electrónicamente. Por su parte, las denuncias y publicaciones públicas fueron utilizadas como fuentes complementarias para contextualizar el fenómeno objeto de estudio. La articulación de estas fuentes permitió contrastar la información obtenida mediante diferentes mecanismos de recopilación de datos, con el fin de fortalecer el proceso de análisis de la investigación.

A partir de este proceso, se identificaron los factores jurídicos, institucionales y prácticos relacionados con el objeto de estudio.

Finalmente, se aplicó la herramienta de análisis DOFA, con el propósito de identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas relacionadas con el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, lo cual sirvió de base para la formulación de un plan estratégico orientado a fortalecer el cumplimiento de esta obligación en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

4 Desarrollo de los capítulos

4.1 Capítulo I – Análisis del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, contrastando la normatividad tributaria vigente con las prácticas de cumplimiento observadas en el territorio

En el sistema tributario colombiano, la expedición de factura constituye una de las principales obligaciones formales de los contribuyentes, en la medida en que permite a la administración tributaria verificar las operaciones económicas, fortalecer la trazabilidad de las transacciones y ejercer funciones de control y fiscalización. Esta obligación se encuentra regulada en el Estatuto Tributario y en las disposiciones reglamentarias expedidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), las cuales han desarrollado el sistema de facturación electrónica como una herramienta orientada a fortalecer la transparencia y el control de las operaciones económicas.

Desde la perspectiva académica, la facturación electrónica ha sido analizada como un mecanismo que contribuye al fortalecimiento de la eficiencia administrativa y de los procesos de control tributario. En este sentido, Rodríguez González y Troncoso Ossa (2019) destacan que su implementación favorece la fiscalización de las operaciones económicas, aunque puede enfrentar desafíos relacionados con la adaptación tecnológica y el conocimiento de la normativa por parte de los contribuyentes. Asimismo, Sandoval, Parra y Pérez (2020) señalan que este sistema permite registrar digitalmente las transacciones comerciales, garantizando la autenticidad, integridad y trazabilidad de la información. Por su parte, Pazmiño (2018) resalta que la facturación electrónica constituye una estrategia orientada a fortalecer el control tributario mediante el acceso oportuno a

la información, la realización de cruces automatizados de datos y el fortalecimiento de la trazabilidad de las operaciones económicas.

En el ámbito normativo, el artículo 615 del Estatuto Tributario establece la obligación de expedir factura o documento equivalente en las operaciones de venta de bienes o prestación de servicios, mientras que el artículo 617 señala los requisitos que debe contener la factura para su validez fiscal. Por su parte, el artículo 616-1 incorpora la factura electrónica como mecanismo válido para soportar las operaciones económicas, siempre que cumpla los requisitos técnicos, legales y tecnológicos establecidos por la DIAN.

En este contexto, el deber formal de facturar constituye una obligación administrativa cuyo cumplimiento recae sobre las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normativa tributaria vigente, se encuentren obligadas a expedir factura o documento equivalente. Su finalidad es garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas y proporcionar información que permita fortalecer los mecanismos de control, fiscalización y trazabilidad de las transacciones comerciales.

Estas disposiciones han sido desarrolladas mediante el Decreto 1625 de 2016, modificado por los Decretos 358 de 2020 y 442 de 2023, así como por las Resoluciones DIAN 000042 de 2020, 000165 de 2023 y 000227 de 2025, las cuales regulan los aspectos técnicos y operativos del sistema de facturación electrónica, incluyendo la generación, transmisión, validación y entrega de la factura electrónica de venta y de los documentos equivalentes electrónicos.

De igual manera, el artículo 684 del Estatuto Tributario otorga a la DIAN facultades de fiscalización para verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, dentro de las cuales la factura de venta constituye un soporte fundamental para el control de las operaciones económicas.

En consecuencia, la Administración tributaria no solo ejerce funciones de control y fiscalización, sino que también tiene la competencia de reglamentar, supervisar y verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el sistema de facturación electrónica, de conformidad con las facultades otorgadas por el ordenamiento jurídico colombiano.

En este contexto, el deber formal de facturar electrónicamente se encuentra ampliamente regulado en el ordenamiento jurídico colombiano, constituyéndose en un instrumento orientado a fortalecer la transparencia, la trazabilidad y el control de las operaciones económicas. A partir de este marco jurídico, se analizan las principales disposiciones normativas aplicables al deber formal de facturar electrónicamente, con el propósito de identificar los elementos que regulan su cumplimiento en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú.

4.1.1 Importancia de la facturación electrónica como mecanismo de control fiscal

La facturación electrónica constituye una herramienta fundamental en los procesos de modernización de las administraciones tributarias, debido a que fortalece el control fiscal, mejora la trazabilidad de las operaciones económicas y contribuye a reducir los espacios de evasión. A nivel internacional, su implementación ha permitido registrar y validar electrónicamente las transacciones comerciales, favoreciendo la transparencia y la eficiencia en los procesos de fiscalización.

En Colombia, este sistema responde a la necesidad de fortalecer la capacidad de control de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), al permitir la recepción, validación y almacenamiento de la información derivada de las transacciones económicas realizadas por los contribuyentes. Lo anterior facilita el seguimiento de las operaciones y la identificación de posibles inconsistencias, consolidándose como un mecanismo que optimiza la gestión de la información tributaria (Cedano y Aristizábal, 2024).

Asimismo, la facturación electrónica contribuye a garantizar la autenticidad, integridad y trazabilidad de la información fiscal, permitiendo una mayor transparencia en las operaciones comerciales y fortaleciendo los procesos de auditoría y control (Mosquera Perea, 2025). De igual manera, diversos estudios señalan que la incorporación de herramientas tecnológicas en la administración tributaria favorece el cumplimiento de las obligaciones fiscales al facilitar el registro sistemático de las operaciones económicas y la detección de prácticas asociadas a la evasión tributaria (Sepúlveda y Rodríguez, 2023).

En el sector turístico, su implementación adquiere especial relevancia debido a la alta frecuencia de transacciones comerciales asociadas a la prestación de servicios. En este contexto, los prestadores de servicios turísticos que se encuentren obligados a facturar deben cumplir las disposiciones establecidas por la normativa vigente, contribuyendo así al fortalecimiento de la trazabilidad y el control de las operaciones económicas desarrolladas en el sector.

En consecuencia, la facturación electrónica se consolida como un instrumento fundamental para el fortalecimiento del control fiscal y la gestión tributaria, constituyéndose en una herramienta relevante para promover el cumplimiento de las obligaciones formales dentro del sistema tributario colombiano.

4.1.2. Sujetos obligados a expedir factura electrónica

Los sujetos pasivos en el derecho tributario corresponden a las personas naturales o jurídicas obligadas al cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas de la realización de actividades económicas, como la venta de bienes o la prestación de servicios. Estas obligaciones formales, entre ellas la expedición de factura, tienen como finalidad facilitar el control fiscal y garantizar el adecuado recaudo tributario (González, 2020).

En este contexto, el Estatuto Tributario, a través de los artículos 571 y 615, establece que los contribuyentes y responsables deben expedir factura o documento equivalente por las operaciones realizadas. Sin embargo, con la incorporación del sistema de facturación electrónica mediante el artículo 616-1, esta obligación adquiere un componente tecnológico y se somete a requisitos técnicos y procedimentales definidos por la DIAN.

La obligación de facturar electrónicamente no aplica de manera uniforme, sino que depende de las condiciones establecidas en la normativa vigente. En el caso de las personas jurídicas, esta obligación opera de forma general cuando desarrollan actividades económicas sujetas a control tributario, como ocurre con empresas del sector turístico. Por su parte, en las personas naturales, la obligación depende de factores como el nivel de ingresos, la actividad económica y las condiciones específicas definidas por la normativa, pudiendo existir excepciones.

Desde el punto de vista doctrinal, la facturación electrónica se entiende como un documento que registra las transacciones mediante medios tecnológicos, garantizando la autenticidad, integridad y trazabilidad de la información. Su implementación permite a la administración tributaria acceder a información en tiempo real, mejorar los procesos de fiscalización y fortalecer el cumplimiento tributario (Corredor et al., 2023; Rincón, 2016).

En sectores como el turístico, donde existe una alta dinámica de transacciones, la factura electrónica resulta fundamental para asegurar el registro adecuado de las operaciones económicas. En el caso de Playa Blanca, Isla de Barú, la coexistencia de personas jurídicas y naturales que desarrollan actividades económicas hace necesario analizar las condiciones específicas que determinan la obligación de facturar electrónicamente.

En consecuencia, el estudio de los sujetos pasivos permite identificar posibles brechas entre la normativa tributaria vigente y las prácticas observadas en el territorio, especialmente en contextos donde intervienen diversos actores económicos con distintos niveles de formalización.

4.1.3 Facturación electrónica en el sector turístico

El sector turístico constituye una actividad económica altamente dinámica, caracterizada por la constante prestación de servicios de alimentación, alojamiento, transporte y recreación. En este contexto, las operaciones comerciales deben cumplir con la normativa tributaria colombiana, particularmente con la obligación de expedir factura electrónica por la venta de bienes o la prestación de servicios.

De conformidad con el artículo 615 del Estatuto Tributario, los comerciantes y prestadores de servicios están obligados a expedir factura o documento equivalente por cada operación realizada, obligación que se complementa con lo dispuesto en el artículo 616-1, que reconoce la factura electrónica como mecanismo válido para el cumplimiento de este deber formal, bajo los requisitos establecidos por la DIAN.

En desarrollo de estas disposiciones, la facturación electrónica se ha consolidado como un sistema tecnológico que permite registrar digitalmente las operaciones económicas, fortaleciendo la trazabilidad de las transacciones y facilitando el control fiscal por parte de la administración tributaria.

En el sector turístico, esta obligación adquiere especial relevancia debido a la alta frecuencia de transacciones económicas. Servicios como alimentación, alojamiento, transporte turístico y actividades recreativas generan múltiples operaciones que deben ser debidamente

registradas, lo que convierte a la facturación electrónica en un instrumento fundamental para garantizar la transparencia y el control de dichas operaciones.

Adicionalmente, la implementación de este sistema contribuye a la formalización económica del sector, al promover el registro adecuado de las transacciones y facilitar los procesos de fiscalización. En zonas con alta actividad turística, como Playa Blanca (Isla de Barú), su aplicación resulta esencial para reducir la informalidad y fortalecer los mecanismos de control tributario.

En el contexto específico de Playa Blanca, se observa una dinámica comercial caracterizada por la participación de diversos prestadores de servicios turísticos. Durante las observaciones realizadas en el marco de la presente investigación, en algunos establecimientos visitados se registró la entrega de comandas u otros comprobantes informales como soporte de las operaciones observadas, sin que durante el momento de la observación se evidenciara la expedición de factura electrónica. Estas situaciones constituyen elementos de análisis relevantes para comprender las prácticas comerciales observadas en el territorio estudiado.

Asimismo, denuncias difundidas en medios de comunicación reflejan inconformidades de turistas que reportan la no expedición de factura electrónica en la adquisición de servicios, lo que sugiere la posible existencia de prácticas que no se ajustan plenamente a la normativa tributaria vigente.

En consecuencia, el análisis de la facturación electrónica en el sector turístico resulta fundamental para evaluar el nivel de cumplimiento de esta obligación formal en Playa Blanca y para identificar posibles brechas entre la regulación tributaria y las prácticas comerciales observadas en el territorio.

4.1.4 Brecha entre la regulación tributaria y su aplicación en el territorio

La facturación electrónica se ha consolidado como una herramienta fundamental en los procesos de modernización de las administraciones tributarias, al fortalecer los mecanismos de control fiscal, mejorar la transparencia y facilitar el análisis de la información tributaria. Diversos estudios destacan que la digitalización de las operaciones comerciales permite a las autoridades fiscales identificar posibles irregularidades y optimizar los procesos de fiscalización (Guerrero, 2022; Jiménez, 2021).

En Colombia, su implementación ha permitido registrar con mayor precisión las transacciones económicas, facilitando el acceso oportuno a la información y fortaleciendo el control sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias (García, 2024). Asimismo, contribuye a mejorar la trazabilidad de las operaciones, favoreciendo los procesos de auditoría y la detección de posibles inconsistencias fiscales (Ospina, s. f.).

No obstante, a pesar de estos avances, persisten desafíos en su adopción, especialmente en sectores o contextos con alta informalidad o limitaciones tecnológicas, lo que puede generar brechas entre la normativa tributaria y las prácticas comerciales (Aguirre, 2023).

En el caso de la zona turística de Playa Blanca (Isla de Barú), caracterizada por una alta dinámica comercial, se han observado situaciones en las que, durante algunas transacciones comerciales, no se evidenció la expedición de factura electrónica y se entregaron comprobantes informales o comandas como soporte de las operaciones. Estas observaciones corresponden a los registros obtenidos durante el trabajo de campo realizado en el marco de la presente investigación y a situaciones similares reportadas en medios de comunicación, las cuales constituyen un referente contextual para el análisis del fenómeno estudiado.

En consecuencia, el contraste entre la regulación vigente y las prácticas observadas sugiere la necesidad de profundizar en el análisis de los factores que inciden en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en este contexto. En este sentido, el capítulo siguiente aborda el estudio de dichas posibles causas a partir de la evidencia empírica obtenida en el sector, complementado con un ejercicio comparativo entre la normativa aplicable y las prácticas identificadas.

Tabla 2. Relación entre la normativa tributaria sobre facturación electrónica y las prácticas comerciales observadas en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú

Norma tributaria aplicable	Contenido de la obligación	Finalidad de la norma	Práctica comercial observada en contextos turísticos	Posible brecha identificada
Artículo 511 del Estatuto Tributario	Establece la obligación de discriminar el Impuesto Nacional al Consumo (INC) cuando resulte aplicable en las operaciones gravadas.	Garantizar la correcta identificación y liquidación del impuesto en las transacciones sujetas al INC.	Durante las observaciones realizadas no fue posible verificar de manera clara la discriminación del Impuesto Nacional al Consumo en algunos soportes comerciales entregados a los consumidores	Limitaciones en la identificación y verificación del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Impuesto Nacional al Consumo.
Artículo 615 del Estatuto Tributario	Establece la obligación de expedir factura o documento equivalente por la venta de bienes o prestación de servicios.	Garantizar el registro formal de las operaciones económicas y facilitar el control fiscal.	En algunos casos, los prestadores de servicios entregan únicamente comandas.	Posibles limitaciones en el registro formal y la trazabilidad de la operación económica.
Artículo 616-1 del Estatuto Tributario	Establece la obligatoriedad de la facturación electrónica para los sujetos obligados a facturar.	Fortalecer la trazabilidad de las transacciones comerciales y mejorar los mecanismos de	Las transacciones se registran manualmente o mediante sistemas informales sin validación electrónica.	Limitación en la trazabilidad de las operaciones comerciales.

Norma tributaria aplicable	Contenido de la obligación	Finalidad de la norma	Práctica comercial observada en contextos turísticos	Posible brecha identificada
		fiscalización tributaria.		
Artículo 617 del Estatuto Tributario	Señala los requisitos que debe contener la factura, como identificación del vendedor, adquirente, numeración, fecha, descripción de bienes o servicios y valor de la operación	Garantizar que la factura cumpla requisitos legales y sirva como soporte tributario.	Los comprobantes informales observados no contienen todos los requisitos exigidos legalmente.	El soporte entregado puede carecer de validez fiscal.
Artículo 618 del Estatuto Tributario	Establece la obligación de exigir factura o documento equivalente por parte de los adquirentes de bienes y servicios cuando exista obligación de facturar.	Fortalecer la cultura de cumplimiento y contribuir a los mecanismos de control tributario mediante la exigencia del soporte de las operaciones económicas.	En algunas transacciones los consumidores reciben comandas o comprobantes informales en lugar de factura electrónica o documento equivalente válido.	Debilitamiento de los mecanismos de control y trazabilidad de las operaciones económicas cuando no se exige o no se entrega el soporte fiscal correspondiente.
Decreto 358 de 2020, modificatorio del DUR 1625 de 2016	Reglamenta aspectos del sistema de facturación, sujetos obligados, documentos equivalentes y validación previa.	Desarrollar la implementación normativa del sistema de facturación electrónica.	Algunos prestadores no evidencian uso de factura electrónica ni documento equivalente válido.	Desconexión entre la regulación reglamentaria y la práctica comercial territorial.
Resolución DIAN 000165 de 2023	Actualiza y regula nuevamente el sistema de facturación electrónica y los documentos equivalentes electrónicos.	Fortalecer los mecanismos de control tributario y mejorar la eficiencia del sistema de facturación electrónica.	Persistencia de prácticas comerciales basadas en registros informales de consumo.	Brecha entre el desarrollo normativo y la aplicación práctica de la obligación tributaria.
Resolución DIAN 000165 de 2023, artículo 2	Define los conceptos y términos aplicables al sistema de facturación electrónica, incluyendo factura electrónica de venta, documento equivalente electrónico y demás elementos que	Unificar criterios de interpretación y aplicación de las disposiciones relacionadas con la facturación electrónica.	Durante el trabajo de campo se observaron soportes informales de consumo, como comandas, que no corresponden a los documentos contemplados dentro del sistema de facturación electrónica.	Diferencia entre los soportes exigidos por la normativa tributaria y los documentos efectivamente entregados en determinadas operaciones observadas.

Norma tributaria aplicable	Contenido de la obligación	Finalidad de la norma	Práctica comercial observada en contextos turísticos	Posible brecha identificada
	integran el sistema de facturación.			
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 3	Regula los documentos equivalentes y el documento equivalente electrónico.	Permitir soportes alternativos válidos bajo condiciones legales y técnicas.	Algunos prestadores entregan comandas o recibos simples.	Confusión entre comprobante informal y documento equivalente válido.
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 4	Establece que la factura de venta y los documentos equivalentes constituyen los documentos que soportan las operaciones de venta de bienes y prestación de servicios, de conformidad con las condiciones establecidas por la normativa tributaria.	Garantizar que las operaciones económicas cuenten con soportes válidos para efectos fiscales y de control tributario.	En algunos casos observados se entregaron comandas o comprobantes informales como soporte de la transacción realizada.	Diferencia entre los soportes exigidos por la normativa tributaria y los documentos efectivamente entregados en determinadas operaciones observadas.
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 5	Señala que la expedición comprende generación, transmisión, validación y entrega al adquirente al momento de la operación.	Garantizar que cada operación sea soportada oportunamente.	En algunas operaciones no se entrega factura al momento del pago o prestación del servicio.	Posible diferencia entre el procedimiento previsto por la normativa y la práctica observada durante la operación comercial.
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 6	Remite a los requisitos del artículo 617 E.T. y a los requisitos especiales fijados por la DIAN.	Asegurar que la factura cumpla condiciones legales y técnicas.	Los soportes informales no evidencian numeración autorizada, validación ni datos completos.	Ausencia de requisitos esenciales de validez fiscal.
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 7	Identifica los sujetos obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, incluyendo responsables de IVA, INC, comerciantes, prestadores de	Determinar quiénes deben cumplir el deber formal de facturar.	En Playa Blanca pueden coexistir personas jurídicas y naturales con distintas obligaciones.	Riesgo de incumplimiento por desconocimiento o informalidad de los sujetos obligados.

Norma tributaria aplicable	Contenido de la obligación	Finalidad de la norma	Práctica comercial observada en contextos turísticos	Posible brecha identificada
	servicios y régimen SIMPLE.			
Resolución DIAN 000165 de 2023, art. 8	Señala los sujetos no obligados a expedir factura o documento equivalente, especialmente ciertas personas naturales bajo condiciones específicas.	Diferenciar entre sujetos obligados y no obligados.	No todos los prestadores personas naturales estarían obligados si cumplen condiciones de exclusión.	Necesidad de verificar caso por caso la calidad tributaria del prestador.

En síntesis, se evidencia que el ordenamiento jurídico colombiano cuenta con disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias suficientes para regular la facturación electrónica, definiendo los sujetos obligados, los requisitos aplicables, los documentos equivalentes, los mecanismos de control y las facultades de fiscalización de la administración tributaria. En consecuencia, el deber formal de facturar electrónicamente se encuentra claramente establecido dentro del sistema tributario colombiano, constituyendo el fundamento jurídico para abordar los factores asociados a su cumplimiento en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

4.2 Capítulo II - Identificación de las causas asociadas al posible incumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca

El análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias formales requiere considerar no solo el marco normativo vigente, sino también las condiciones sociales, económicas e institucionales en que estas se aplican. En este sentido, la identificación de las causas asociadas al posible incumplimiento del deber de facturar electrónicamente permite comprender los factores

que influyen en el comportamiento de los contribuyentes en la zona turística de Playa Blanca, Isla de Barú.

Como se expuso anteriormente, la normativa tributaria colombiana establece la obligación de expedir factura electrónica en las operaciones de venta de bienes o prestación de servicios, conforme a los artículos 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario, así como a las demás disposiciones reglamentarias que regulan el sistema de facturación electrónica. No obstante, su aplicación puede verse influenciada por las dinámicas propias de territorios con alta actividad económica, como ocurre en el sector turístico, donde convergen múltiples transacciones y diversidad de actores.

El presente análisis se fundamenta en evidencia empírica de carácter cualitativo, obtenida mediante observación directa y revisión de fuentes documentales relacionadas con las dinámicas económicas del sector.

Se precisa que los instrumentos utilizados no buscan atribuir responsabilidades individuales ni afirmar la existencia de infracciones tributarias, sino identificar posibles factores y condiciones asociados al nivel de cumplimiento de las obligaciones formales. En esta línea, la investigación tiene un carácter estrictamente académico y no constituye una actuación administrativa, siendo las funciones de control y fiscalización competencia exclusiva de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

De igual manera, se garantiza la confidencialidad y protección de la información recolectada, en cumplimiento de la normativa sobre tratamiento de datos personales, utilizándose únicamente con fines investigativos.

En consecuencia, el análisis permite examinar las condiciones en las que se desarrollan las actividades económicas en el territorio, identificar posibles factores que inciden en el

cumplimiento del deber de facturar electrónicamente y construir un diagnóstico que sirva de base para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento tributario en este contexto.

4.2.1 Fichas de observación

Con el propósito de obtener evidencia empírica sobre el cumplimiento del deber de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú, se empleó la observación directa no participativa. Esta técnica permitió analizar, en escenarios reales, prácticas comerciales de los prestadores de servicios e identificar posibles factores asociados a las obligaciones tributarias formales.

La información se recolectó mediante fichas de observación estructuradas, que registraron variables como la expedición de factura electrónica, el tipo de comprobante entregado y los medios de pago utilizados. La observación se realizó en establecimientos del sector sin intervención del investigador, con el fin de preservar la autenticidad de las conductas observadas.

Es importante precisar que la información registrada corresponde a apreciaciones obtenidas en un contexto estrictamente académico, sin que ello implique el desarrollo de actividades de fiscalización, control o verificación oficial de las condiciones tributarias de los sujetos observados. En consecuencia, en algunos casos no fue posible determinar con certeza si los prestadores de servicios turísticos se encontraban obligados a facturar electrónicamente conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

No obstante, durante las jornadas de observación se evidenciaron circunstancias tales como la alta afluencia de turistas, la oferta permanente de servicios de alojamiento, alimentación y recreación, la existencia de establecimientos con infraestructura física organizada para la atención

al público, la utilización de medios de pago en efectivo y transferencias electrónicas, así como los valores cobrados por algunos bienes y servicios ofrecidos. Estos elementos permitieron identificar la existencia de una actividad económica desarrollada de manera continua en el territorio, lo que podría sugerir la posible presencia de sujetos obligados al cumplimiento del deber formal de facturar. Sin embargo, dicha condición únicamente puede ser determinada mediante los procedimientos de verificación y fiscalización que corresponden a la DIAN en ejercicio de sus competencias legales.

Por esta razón, los hallazgos no permiten afirmar incumplimientos individuales, sino identificar prácticas que podrían evidenciar posibles brechas entre la regulación tributaria y su aplicación en el contexto analizado.

Asimismo, durante el proceso no se recolectaron datos personales ni información sensible, garantizando la confidencialidad de los sujetos observados.

Tabla 3. *Ficha de observación N° 1*

Objetivo	**Identificar, mediante observación directa, el posible nivel de cumplimiento del deber de facturar electrónicamente en establecimientos turísticos de Playa Blanca, así como factores asociados a su eventual incumplimiento.**		
Establecimiento	**Establecimiento turístico No. 1**	**Lugar:**	**Playa Blanca, Isla de Barú, Cartagena de Indias**
	Fecha: 22/03/2026	**Hora:**	**10:15 a. m. – 11:47 a. m**
Elementos observados	**Descripción**		
Actividad económica	Se observó que la actividad económica del establecimiento corresponde principalmente a la preparación y expendio de alimentos servidos a la mesa, así como a la comercialización de bebidas alcohólicas y cócteles.		
Carta de servicios	En la carta de servicios observada, no se evidenció la discriminación visible de conceptos adicionales asociados al consumo, tales como impuestos u otros cargos.		
Afluencia de clientes	Se observó una afluencia aproximada de 50 personas.		
Cobertura de internet	Durante la observación, se percibió inestabilidad en la señal de internet en la zona.		
Conocimiento sobre factura electrónica	Al solicitar la expedición de la factura electrónica, el personal indicó que este documento no era entregado; de acuerdo con la manifestación verbal, la actividad desarrollada fue descrita como “rebusque”.		

Facturación electrónica	No se evidenció la entrega de factura electrónica al momento de finalizado el servicio; en su lugar, se entregó una comanda como soporte informal de la operación.
Punto de pago	No se observó la existencia visible de un punto de pago ni de equipos tecnológicos destinados a la expedición de factura electrónica durante la operación observada.
Forma de pago	El personal indicó que los pagos podían realizarse mediante transferencia electrónica (Nequi) o en efectivo.
Documento recibido	El documento entregado correspondió a una comanda informal, en la que se relacionaban los productos consumidos y el valor total pagado.

De acuerdo a la información registrada en la ficha de observación1, se procede a analizar los principales hallazgos relacionados con la facturación en el contexto observado, en relación con la facturación, se observó que durante la transacción comercial no se entregó factura electrónica, utilizándose en su lugar un soporte informal de consumo tipo comanda. Asimismo, no se evidenció la presencia de mecanismos visibles asociados a la generación o expedición de factura electrónica en el establecimiento.

Adicionalmente, estas situaciones podrían limitar la trazabilidad de las operaciones económicas y sugerir la posible existencia de brechas entre las disposiciones normativas vigentes y las prácticas comerciales observadas en el contexto analizado, sin que ello implique la atribución de responsabilidades individuales a los sujetos observados.

Tabla 4. *Ficha de observación N° 2*

Objetivo	**Identificar, mediante observación directa, el nivel de cumplimiento del deber de facturar electrónicamente en los establecimientos turísticos de Playa Blanca y los factores asociados a su posible incumplimiento.**
Establecimiento	**Establecimiento turístico No. 2** **Lugar: Playa Blanca, Isla de Barú, Cartagena de Indias**
	Fecha: 22/03/2026 Hora: 12:00 – 12:30 p. m
Elementos observados	**Descripción**
Actividad económica	Se evidenció que el establecimiento desarrolla actividades relacionadas con servicios de restaurante, expendio de bebidas alcohólicas, alojamiento y actividades recreativas dirigidas al turismo.

Objetivo	**Identificar, mediante observación directa, el nivel de cumplimiento del deber de facturar electrónicamente en los establecimientos turísticos de Playa Blanca y los factores asociados a su posible incumplimiento.**
Establecimiento	**Establecimiento turístico No. 2** **Lugar: Playa Blanca, Isla de Barú, Cartagena de Indias**
	Fecha: 22/03/2026 Hora: 12:00 – 12:30 p. m
Elementos observados	**Descripción**
Carta de servicios	no se observó información visible relacionada con el impuesto nacional al consumo dentro de la carta de servicios presentada al consumidor.
Afluencia de cliente	Durante el período de observación se evidenció una afluencia aproximada de 65 clientes, lo que refleja una dinámica comercial activa y una interacción constante con consumidores dentro del establecimiento.
Cobertura de internet	Se evidenció cobertura de señal móvil e internet en el lugar, verificada mediante los dispositivos celulares utilizados durante la observación.
Conocimiento sobre factura electrónica	Al solicitar la expedición de factura electrónica, el establecimiento no suministró información clara sobre el procedimiento para su generación ni expidió el documento solicitado, pese a contar con sistema interno de registro y punto de pago visible.
Facturación electrónica	No se evidenció la expedición de factura electrónica ni documento equivalente durante la operación observada, aun cuando fue solicitada expresamente por los investigadores.
Punto de pago	Al finalizar el consumo de las bebidas, se evidenció la existencia de un punto de pago visible y equipos de cómputo destinados a la generación o expedición de factura electrónica durante la operación observada.
Forma de pago	El pago de la transacción observada fue realizado en efectivo
Documento recibido	Se solicitó la expedición de la factura correspondiente al consumo realizado; sin embargo, el establecimiento no entregó factura electrónica ni otro documento soporte al consumidor, manifestando que no era posible imprimirla en ese momento. No obstante, durante la observación se evidenció en el punto de pago el registro interno de la operación y el cobro correspondiente al impuesto nacional al consumo dentro del sistema utilizado por el establecimiento.

En relación con la solicitud de factura electrónica, el establecimiento no suministró información clara sobre el procedimiento para su generación o entrega al consumidor. Asimismo, no se evidenció la expedición de factura electrónica ni documento equivalente durante la operación observada.

Respecto a los medios utilizados para el desarrollo de la operación comercial, durante la observación se evidenció la existencia de un punto de pago visible y de equipos destinados al

registro y procesamiento de las operaciones realizadas en el establecimiento. La transacción observada fue efectuada en efectivo.

Finalmente, al solicitar el soporte correspondiente al consumo realizado, el establecimiento manifestó que no era posible generar o imprimir la factura en ese momento. No obstante, durante la observación se evidenció en el sistema utilizado por el establecimiento el registro interno de la operación y el cobro correspondiente al impuesto nacional al consumo.

Los elementos observados en la presente ficha constituyen un insumo empírico relevante para la investigación, en la medida en que permiten identificar prácticas comerciales y aspectos asociados al fenómeno estudiado dentro del contexto turístico de Playa Blanca, Isla de Barú.

Tabla 5. *Ficha de observación N° 3*

Objetivo	**Identificar, mediante observación directa, el nivel de cumplimiento del deber de facturar electrónicamente en los establecimientos turísticos de Playa Blanca y los factores asociados a su posible incumplimiento.**
Establecimiento	**Establecimiento turístico No. 3** **Lugar: Playa Blanca, Isla de Barú, Cartagena de Indias** **Fecha: 22/03/2026** **Hora: 12:40 – 2:30 p. m.**
Elementos observados	**Descripción**
Actividad económica	Se evidenció que el establecimiento desarrolla actividades relacionadas con servicios de restaurante, expendio de bebidas alcohólicas, alojamiento y actividades recreativas dirigidas al turismo.
Carta de servicios	El establecimiento presentó carta de servicios y precios visibles al público; sin embargo, no se observó información visible relacionada con el impuesto nacional al consumo dentro de la carta presentada al consumidor.
Afluencia de cliente	Durante el período de observación se evidenció una afluencia aproximada de 250 clientes, lo que refleja una dinámica comercial activa y una interacción constante con consumidores dentro del establecimiento.
Cobertura de internet	Se evidenció limitada cobertura de señal móvil e internet en la zona, situación verificada mediante los dispositivos móviles utilizados durante la observación.
Conocimiento sobre factura electrónica	Al solicitar información relacionada con la expedición de factura electrónica, el establecimiento no suministró información clara sobre el procedimiento para su generación o entrega al consumidor.
Facturación electrónica	No se evidenció la expedición de factura electrónica ni documento equivalente durante la operación observada, aun cuando fue solicitada expresamente por los observadores.
Forma de pago	

Documento recibido	El establecimiento informó que el pago podía realizarse mediante transferencia electrónica o en efectivo. No obstante, debido a las dificultades de conectividad presentes en la zona, la transacción observada fue efectuada en efectivo. Al solicitar el soporte correspondiente al consumo realizado, el establecimiento entregó únicamente una comanda informal por el valor total de la operación observada, sin evidenciarse factura electrónica ni otro documento soporte entregado al consumidor.

En atención a la observación realizada en el establecimiento turístico No. 3, en pro al objetivo de identificar mediante observación directa el nivel de cumplimiento del deber de facturar electrónicamente y los factores asociados a su posible incumplimiento en los establecimientos turísticos de Playa Blanca, se evidenciaron diferentes prácticas comerciales relacionadas con el desarrollo de actividades turísticas, la expedición de soportes de las operaciones económicas y el uso de mecanismos asociados a la formalidad tributaria.

Durante la jornada de observación se identificó que el establecimiento desarrollaba actividades económicas relacionadas con servicios de restaurante, expendio de bebidas alcohólicas, alojamiento y actividades recreativas dirigidas al turismo. Asimismo, se observó la existencia de una carta de servicios y precios visibles al público; sin embargo, no se evidenció información relacionada con el impuesto nacional al consumo dentro de los valores exhibidos al consumidor.

En relación con las condiciones tecnológicas del sector, se evidenció limitada cobertura de señal móvil e internet en la zona, situación que fue verificada mediante los dispositivos móviles utilizados durante la observación. Esta circunstancia podría representar una dificultad operativa para algunos prestadores de servicios al momento de implementar mecanismos tecnológicos asociados a la facturación electrónica.

De igual manera, al solicitar información relacionada con la expedición de factura electrónica, el establecimiento no suministró información clara sobre el procedimiento para su generación o entrega al consumidor. Posteriormente, durante la operación comercial observada, no se evidenció la expedición de factura electrónica ni documento equivalente, aun cuando fue solicitada expresamente por los observadores.

Respecto de la forma de pago, el establecimiento informó que las transacciones podían realizarse mediante transferencia electrónica o en efectivo; no obstante, debido a las dificultades de conectividad presentes en la zona, la operación observada fue cancelada en efectivo. Finalmente, al solicitar el soporte correspondiente al consumo realizado, el establecimiento entregó únicamente una comanda informal por el valor total de la operación observada, sin evidenciarse factura electrónica ni otro documento soporte entregado al consumidor.

No obstante, debido a las limitaciones propias del trabajo de campo y al alcance académico de la investigación, no fue posible verificar formalmente la calidad tributaria del sujeto observado ni determinar con certeza si se encontraba obligado a expedir factura electrónica conforme a los requisitos establecidos en los artículos 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario y demás disposiciones reglamentarias aplicables. Sin perjuicio de ello, se observó que la actividad económica desarrollada por el establecimiento se encuentra asociada a la prestación de servicios de restaurante, expendio de bebidas alcohólicas, alojamiento y actividades turísticas, las cuales, de conformidad con los artículos 512-1 y siguientes del Estatuto Tributario, relacionados con el impuesto nacional al consumo en el servicio de restaurantes y bares, así como las disposiciones tributarias aplicables a la prestación de servicios turísticos y hoteleros, corresponden a actividades económicas que pueden generar obligaciones tributarias y deberes formales relacionados con la expedición de factura electrónica y el registro de las operaciones económicas realizadas.

Las situaciones observadas pueden generar limitaciones en la trazabilidad de las operaciones económicas desarrolladas en el contexto turístico analizado, especialmente frente al registro y control de las transacciones comerciales. En este sentido, los hallazgos obtenidos permiten identificar posibles brechas entre las disposiciones normativas relacionadas con el sistema de facturación electrónica y determinadas prácticas comerciales observadas en el territorio.

Finalmente, los resultados derivados de la presente ficha constituyen un insumo empírico orientado al análisis académico y descriptivo del fenómeno estudiado, sin que ello implique atribución individual de responsabilidades tributarias respecto de los sujetos observados, toda vez que cualquier actuación de verificación, investigación o imposición de sanciones corresponde exclusivamente a las autoridades competentes, particularmente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

4.2.2 Caracterización del sector turístico de Playa Blanca

Playa Blanca constituye uno de los principales destinos turísticos de Cartagena de Indias y una de las zonas con mayor afluencia de visitantes en el Caribe colombiano. Esta dinámica ha favorecido el desarrollo de actividades económicas relacionadas con los servicios de alojamiento, restaurantes, transporte marítimo y planes turísticos de pasadía, generando un flujo permanente de operaciones comerciales. En este contexto, la zona resulta relevante para el análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias formales, particularmente la expedición de la factura electrónica como mecanismo que fortalece la trazabilidad de las transacciones económicas y

contribuye al control fiscal (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022, p. 34; Mercado et al., 2023, p. 60; DIAN, 2023, p. 12).

4.2.3 Factores asociados al posible incumplimiento del deber de facturar

La identificación de los factores asociados al posible incumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente se fundamenta en la evidencia empírica recopilada mediante la observación directa estructurada y la revisión de denuncias públicas difundidas en medios de comunicación.

Uno de los aspectos identificados corresponde a los soportes documentales entregados durante las transacciones observadas. Durante los ejercicios de observación directa realizados en establecimientos turísticos de Playa Blanca, los únicos documentos recibidos por los investigadores como soporte de los consumos efectuados fueron comandas, comprobantes internos de consumo u otros documentos de carácter comercial. Adicionalmente, en algunas de las observaciones se solicitó la expedición de factura electrónica y, en otra, se suministraron los datos requeridos para su eventual envío posterior; sin embargo, durante el desarrollo de las observaciones y hasta la finalización del trabajo de campo no se recibió factura electrónica como soporte de las transacciones realizadas.

Otro elemento observado se relaciona con los medios de pago utilizados en las operaciones comerciales. En los establecimientos visitados fue frecuente el uso de efectivo y transferencias electrónicas como mecanismos de pago por bienes y servicios turísticos. Esta situación evidencia la existencia de operaciones económicas que requieren mecanismos adecuados de soporte y trazabilidad documental. En este sentido, la factura electrónica constituye una herramienta

orientada a fortalecer la trazabilidad de las transacciones y facilitar los mecanismos de control tributario (OCDE, 2021, p. 75).

Asimismo, durante la observación directa realizada en el territorio se identificaron diferencias en las condiciones de conectividad. Aunque algunos establecimientos contaban con acceso funcional a internet y disponibilidad de equipos tecnológicos, en determinados sectores se observaron limitaciones de cobertura o estabilidad de la conexión. Estas condiciones podrían representar un desafío para la utilización continua de herramientas digitales asociadas a la facturación electrónica en territorios insulares o con infraestructura tecnológica limitada.

Finalmente, la literatura sobre cumplimiento tributario ha señalado que el comportamiento de los contribuyentes puede verse influenciado por factores relacionados con la percepción del control institucional y la probabilidad de fiscalización. Becker (1968) sostiene que cuando los contribuyentes perciben bajos niveles de supervisión, pueden incrementarse los incentivos para el incumplimiento de determinadas obligaciones formales del sistema tributario (p.176).

En conjunto, estos elementos permiten comprender algunas de las condiciones que podrían incidir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca. Si bien la presente investigación no tiene como propósito determinar el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones tributarias por parte de sujetos específicos, la evidencia recopilada constituye un insumo relevante para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer la formalización de las actividades económicas y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en este destino turístico.

4.2.4 Dinámica comercial de los servicios turísticos

La actividad turística en Playa Blanca comprende la prestación de servicios de alojamiento, alimentación, transporte marítimo, planes de pasadía y actividades recreativas dirigidas a visitantes nacionales e internacionales. Estas actividades son desarrolladas por diversos prestadores de servicios que participan de manera permanente en la economía local, generando un flujo constante de operaciones comerciales y diferentes medios de pago asociados al consumo de bienes y servicios (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022, p. 41). En este contexto, diversos estudios han señalado que los destinos turísticos costeros enfrentan desafíos relacionados con la formalización de los actores económicos y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales (CEPAL, 2022, p. 58), lo que convierte a Playa Blanca en un escenario relevante para analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente.

4.2.5 Evidencia empírica observada en el territorio

Con el propósito de contrastar el marco normativo tributario con las prácticas comerciales observadas en el territorio, la presente investigación incorporó evidencia empírica obtenida a partir de dos fuentes principales de información: las denuncias públicas difundidas en medios de comunicación y los registros de observación directa estructurada realizados en la zona turística de Playa Blanca.

En relación con las denuncias públicas, diversos reportes de prensa han documentado inconformidades manifestadas por turistas respecto de algunas prácticas comerciales desarrolladas en este destino turístico. Entre las situaciones reportadas se encuentran cobros considerados excesivos por bienes y servicios, falta de información previa sobre precios y la entrega de comprobantes informales de consumo en lugar de documentos que permitan soportar adecuadamente las operaciones comerciales realizadas (El Tiempo, 2023, p. 1; El Universal, 2022,

p. 1). Estas situaciones han motivado debates sobre la necesidad de fortalecer los procesos de formalización y control en las actividades económicas asociadas al turismo.

De manera complementaria, la investigación desarrolló ejercicios de observación directa estructurada en establecimientos turísticos de la zona hotelera de Playa Blanca. Durante las jornadas de campo se registraron aspectos relacionados con la prestación de servicios, los medios de pago utilizados, la disponibilidad de conectividad, la entrega de soportes de las operaciones comerciales y la atención brindada ante solicitudes de factura electrónica.

Es importante precisar que la información recopilada fue analizada con fines exclusivamente académicos y descriptivos, respetando los principios de buena fe, confidencialidad y protección de datos personales. En consecuencia, la investigación no pretende determinar el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones tributarias por parte de personas o establecimientos específicos, ni sustituir las funciones de fiscalización atribuidas legalmente a la DIAN.

La integración de estas fuentes de información permitió identificar características comunes en las prácticas comerciales observadas y comprender el contexto en el cual se desarrollan las transacciones económicas en la zona turística de Playa Blanca, constituyéndose en un insumo relevante para el análisis del deber formal de facturar electrónicamente abordado en la presente investigación.

4.2.6 Diagnóstico del cumplimiento tributario en Playa Blanca

A partir del análisis de las denuncias públicas difundidas en medios de comunicación y de los registros de observación directa estructurada realizados en establecimientos turísticos de Playa

Blanca, se identificaron elementos que permiten caracterizar el contexto de cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el territorio objeto de estudio.

La evidencia recopilada permitió observar la utilización de comandas como soporte de algunas operaciones comerciales, así como la ausencia de factura electrónica en determinadas transacciones observadas. De igual manera, se evidenció el uso frecuente de efectivo y transferencias electrónicas como mecanismos de pago, circunstancias que resaltan la importancia de la facturación electrónica como herramienta para garantizar la trazabilidad de las operaciones económicas y fortalecer los mecanismos de control tributario (DIAN, 2023, p. 12).Asimismo, durante el trabajo de campo se identificaron diferencias en las condiciones de conectividad entre los distintos sectores observados, situación que podría representar un desafío para la utilización continua de herramientas digitales asociadas a la facturación electrónica en algunos entornos insulares.

Si bien las limitaciones metodológicas de la investigación no permitieron determinar la calidad tributaria de los prestadores observados ni establecer si se encontraban obligados a facturar electrónicamente conforme a la normativa vigente, los hallazgos permiten identificar posibles brechas entre el marco normativo y algunas prácticas comerciales observadas en el territorio.

En consecuencia, el diagnóstico evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias orientadas a promover la formalización económica, la adopción de mecanismos de facturación electrónica y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en el sector turístico de Playa Blanca. Estos resultados constituyen el fundamento para la formulación del plan estratégico propuesto en la presente investigación.

4.2.7 Triangulación de la información empírica

La contrastación de la información empírica se realizó mediante la integración de dos fuentes de información: las denuncias públicas difundidas en medios de comunicación (Apéndice B) y los registros de observación directa estructurada desarrollados en establecimientos turísticos de Playa Blanca. Este procedimiento permitió contrastar diferentes perspectivas sobre el fenómeno estudiado y fortalecer la consistencia de los hallazgos obtenidos (Hernández Sampieri et al., 2014).

El análisis conjunto de estas fuentes permitió identificar elementos coincidentes relacionados con la utilización de comandas, comprobantes internos de consumo y otros documentos de carácter comercial como soporte de algunas operaciones observadas. Durante el ejercicio de observación directa, al solicitar la factura electrónica correspondiente a los consumos realizados, se entregaron comandas o comprobantes internos de consumo, sin evidenciarse la expedición de factura electrónica en los casos observados. Asimismo, se identificaron situaciones reportadas en medios de comunicación que guardan relación con las prácticas registradas durante el trabajo de campo, particularmente en lo relacionado con la utilización de soportes distintos a la factura electrónica.

De igual manera, la contrastación permitió identificar factores asociados a la trazabilidad de las operaciones económicas, tales como el uso de efectivo y transferencias electrónicas como medios de pago, así como diferencias en las condiciones de conectividad observadas en Playa Blanca. Estos elementos permiten comprender algunas de las condiciones que podrían estar asociadas al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en contextos turísticos insulares.

En conjunto, la información recopilada permitió identificar situaciones relevantes para el análisis del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca. Entre ellas se encuentran la entrega de comandas y comprobantes internos de

consumo como soporte de algunas transacciones observadas, la no evidencia de expedición de factura electrónica en los casos observados pese a haber sido solicitada por los investigadores, el uso frecuente de efectivo y transferencias electrónicas como medios de pago, así como diferencias en las condiciones de conectividad presentes en algunos sectores del territorio.

En consecuencia, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en la zona hotelera de Playa Blanca, las cuales se desarrollan en el capítulo siguiente.

4.3 Capítulo III- Formulación de un plan estratégico, sustentado en un análisis DOFA, orientado a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca

4.3.1 Diagnóstico de la situación

Con base en los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, se identificaron situaciones relacionadas con la utilización de comandas, comprobantes internos de consumo y otros documentos de carácter comercial como soporte de algunas transacciones observadas en el territorio insular de Playa Blanca, Isla de Barú. Estas situaciones constituyen elementos relevantes para el análisis del deber formal de facturar electrónicamente y de las prácticas comerciales observadas en el contexto objeto de estudio.

A partir del análisis empírico realizado mediante la observación directa, se evidenció que los únicos documentos recibidos por los investigadores como soporte de los consumos efectuados fueron comandas o comprobantes internos de consumo. Adicionalmente, durante las

observaciones realizadas no se recibió factura electrónica como soporte de las transacciones observadas. Estas circunstancias permiten reflexionar sobre la importancia de la trazabilidad documental de las operaciones económicas y sobre el papel de la facturación electrónica como herramienta orientada a fortalecer los mecanismos de control tributario y la disponibilidad de información para fines de fiscalización.

Asimismo, se identificó que los medios de pago utilizados con mayor frecuencia en las transacciones observadas correspondieron al efectivo y a las transferencias electrónicas. De igual manera, se observaron diferencias en las condiciones de conectividad presentes en algunos sectores del territorio insular de Playa Blanca, Isla de Barú, aspecto que podría influir en la implementación y utilización de herramientas tecnológicas asociadas a la facturación electrónica.

En conjunto, los hallazgos obtenidos permiten comprender algunas de las condiciones que podrían incidir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el territorio insular de Playa Blanca, Isla de Barú. No obstante, es importante precisar que la presente investigación no tiene como propósito determinar el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones tributarias por parte de sujetos específicos, sino analizar las prácticas observadas y aportar elementos de reflexión para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer la formalización económica y el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales.

4.3.2 Análisis DOFA del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú

Con el fin de identificar las condiciones que pueden incidir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, se empleó la herramienta

de análisis DOFA, la cual permite examinar de manera estructurada las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentes en el contexto objeto de estudio.

Este análisis se fundamenta en los hallazgos obtenidos a partir de la revisión del marco normativo tributario y de la evidencia empírica recopilada mediante las denuncias públicas difundidas en medios de comunicación, la observación directa estructurada realizada en establecimientos turísticos de Playa Blanca y el registro documental aportado voluntariamente por una consumidora de servicios turísticos.

En este contexto, la matriz DOFA permite integrar los resultados jurídicos y empíricos de la investigación, facilitando la identificación de factores internos y externos que pueden influir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y sirviendo de base para la formulación de las estrategias propuestas en la presente investigación.

Tabla 6. *Análisis DOFA del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú*

Fortalezas	**Debilidades**
• Disponibilidad de herramientas tecnológicas para la expedición de factura electrónica. • Presencia de recursos tecnológicos básicos en algunos establecimientos observados. • La facturación electrónica fortalece la trazabilidad y transparencia de las operaciones económicas.	• Ausencia de factura electrónica en algunas operaciones observadas. • Utilización de comandas, distintos a la factura electrónica • Limitada trazabilidad documental de algunas transacciones económicas. • Diferencias en las condiciones de conectividad entre los sectores observados, que pueden afectar la utilización continua de los sistemas de facturación electrónica.
Oportunidades	**Amenazas**
• Existencia de un marco normativo que regula la facturación electrónica en Colombia • Avance y consolidación del sistema de facturación electrónica en Colombia Disponibilidad de herramientas tecnológicas gratuitas implementadas por la DIAN. • Fortalecimiento del control fiscal mediante la digitalización de las operaciones económicas.	• Alta informalidad presente en algunos sectores de la actividad turística. • Uso frecuente de efectivo en las transacciones comerciales, situación que puede limitar la trazabilidad de las operaciones económicas. • Limitaciones de conectividad en algunos sectores del territorio.

• Posibilidad de implementar programas de cultura tributaria y capacitación. • Fortalecimiento de la digitalización de las operaciones económicas y de los medios de pago electrónicos. • Divulgación y utilización de los mecanismos de contingencia previstos para la facturación electrónica en zonas con limitaciones de conectividad.	• Necesidad de fortalecer la divulgación de los mecanismos institucionales de orientación y control tributario en el territorio. • Alta dinámica comercial derivada de la afluencia permanente de turistas.

El análisis DOFA permitió identificar un conjunto de factores internos y externos asociados al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú. Entre los aspectos identificados se destacan la disponibilidad de herramientas tecnológicas para la expedición de factura electrónica y la existencia de un marco normativo sólido que regula esta obligación formal. No obstante, también se evidenciaron situaciones relacionadas con la utilización de soportes informales en determinadas operaciones comerciales, la ausencia de factura electrónica en algunos casos observados, diferencias en las condiciones de conectividad y limitaciones en la trazabilidad documental de ciertas transacciones económicas.

De igual manera, el análisis permitió identificar oportunidades orientadas al fortalecimiento de la cultura tributaria, la digitalización de las operaciones económicas y la utilización de herramientas tecnológicas implementadas por la DIAN, así como factores externos que podrían incidir en el cumplimiento de esta obligación, tales como la informalidad presente en algunos sectores de la actividad turística, el uso frecuente de efectivo y las limitaciones de conectividad observadas en determinadas zonas del territorio.

En consecuencia, los resultados obtenidos constituyen el fundamento para la formulación de estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y promover la formalización de las operaciones económicas en la zona hotelera de Playa Blanca.

Las situaciones identificadas durante el diagnóstico fueron incorporadas en la matriz DOFA como factores internos y externos asociados al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. De esta manera, aspectos como la ausencia de factura electrónica en algunas operaciones observadas, la utilización de comandas como soporte de determinadas transacciones, la limitada trazabilidad documental, el uso frecuente del efectivo y las diferencias en las condiciones de conectividad sirvieron como base para la formulación de las estrategias propuestas.

A partir de estas estrategias, se estructuró un plan de acción orientado a atender las situaciones identificadas durante la investigación, estableciendo acciones específicas, responsables e indicadores que permitieran fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el contexto objeto de estudio.

En el siguiente apartado se presenta la formulación de estrategias y el plan de acción orientados a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en la zona hotelera de Playa Blanca, Isla de Barú.

4.3.3 Formulación de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el comportamiento tributario de los contribuyentes y mitigar la evasión fiscal.

Las estrategias propuestas se formularon a partir de los resultados obtenidos durante el diagnóstico y del análisis de los factores identificados en la matriz DOFA. En este sentido, las debilidades relacionadas con la ausencia de factura electrónica en algunas operaciones observadas, la utilización de comandas como soporte de determinadas transacciones, la limitada trazabilidad documental y las diferencias en las condiciones de conectividad fueron consideradas en el diseño de las acciones propuestas. De igual manera, las oportunidades asociadas al fortalecimiento de la cultura tributaria, la digitalización de las operaciones económicas y la disponibilidad de herramientas tecnológicas implementadas por la DIAN sirvieron como base para la formulación

de las estrategias orientadas al fortalecimiento del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente.

A partir del análisis de los factores internos y externos identificados, se formulan las siguientes estrategias orientadas a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca:

- Estrategias FO (Fortalezas – Oportunidades)

Estas estrategias buscan aprovechar las fortalezas existentes para potenciar las oportunidades que ofrece el proceso de modernización tecnológica y normativa de la facturación electrónica en Colombia.

- Fortalecer la implementación de la facturación electrónica mediante el aprovechamiento del marco normativo vigente y las herramientas tecnológicas disponibles.
- Promover programas de capacitación y cultura tributaria orientados al adecuado cumplimiento de la obligación de facturar electrónicamente.
- Impulsar la digitalización de las operaciones económicas para mejorar la transparencia y trazabilidad de las transacciones comerciales.
- Fomentar el uso de los canales institucionales de orientación y asistencia tributaria disponibles para los contribuyentes.
- Estrategias DO (Debilidades – Oportunidades)

Estas estrategias buscan reducir las debilidades identificadas mediante el aprovechamiento de las oportunidades tecnológicas e institucionales existentes.

- Desarrollar acciones de capacitación orientadas a fortalecer el cumplimiento de la obligación de facturar electrónicamente.

- Promover la adopción de herramientas tecnológicas y medios de pago electrónicos que mejoren la trazabilidad de las operaciones económicas.
- Divulgar los mecanismos de contingencia establecidos por la DIAN para facilitar la continuidad de la facturación electrónica en zonas con limitaciones de conectividad.
- Incentivar la sustitución de soportes comerciales informales por documentos electrónicos con validez fiscal.
- Estrategias FA (Fortalezas – Amenazas)

Estas estrategias buscan utilizar las fortalezas identificadas para enfrentar las amenazas presentes en el entorno económico y comercial del sector turístico.

- Aprovechar las herramientas tecnológicas de facturación electrónica para fortalecer la formalización de las actividades económicas.
- Utilizar la facturación electrónica como mecanismo para incrementar la transparencia y el control de las operaciones comerciales.
- Fortalecer el seguimiento de las transacciones económicas mediante sistemas digitales que faciliten el control tributario.
- Promover el uso de mecanismos institucionales de orientación tributaria para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Estrategias DA (Debilidades – Amenazas)

Estas estrategias buscan disminuir las debilidades identificadas y reducir el impacto de las amenazas que afectan el cumplimiento tributario.

- Fortalecer la expedición de factura electrónica mediante acciones de acompañamiento y orientación tributaria.

- Promover la formalización de las prácticas comerciales y la reducción del uso de soportes no fiscales.
- Incentivar el uso de medios de pago electrónicos para mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas.
- Fortalecer la divulgación de los mecanismos institucionales y tecnológicos que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.3.4 Plan de acción

Las acciones propuestas se diseñan a partir de los factores identificados en el diagnóstico y del análisis DOFA realizado, con el propósito de fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y contribuir a la mitigación de prácticas que puedan afectar la trazabilidad y transparencia de las operaciones económicas en la zona hotelera de Playa Blanca.

- Realizar jornadas de capacitación sobre facturación electrónica dirigidas a los prestadores de servicios turísticos del sector.
- Desarrollar campañas de sensibilización orientadas a fortalecer la cultura tributaria y promover el cumplimiento de las obligaciones formales de facturación.
- Fortalecer las acciones de orientación, acompañamiento y verificación institucional relacionadas con la expedición de factura electrónica.
- Promover la utilización de medios de pago electrónicos con el fin de mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas.
- Divulgar los mecanismos de contingencia previstos por la DIAN para facilitar la continuidad de la facturación electrónica en zonas con limitaciones de conectividad.
- Promover la utilización de las herramientas tecnológicas gratuitas dispuestas por la DIAN para la generación y expedición de factura electrónica.

- Difundir los canales institucionales de orientación, atención y denuncia relacionados con la no expedición de factura electrónica.

Con el propósito de garantizar la adecuada implementación, seguimiento y evaluación de las acciones propuestas, a continuación, se presenta la matriz del plan de acción:

Tabla 7. *Plan de acción para fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar*

Acción	Responsable	Tipo de Indicador	Indicador de seguimiento	Plazo de ejecución
Realizar jornadas de capacitación en facturación electrónica dirigidas a prestadores de servicios turísticos en Playa Blanca.	DIAN, Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), Instituciones de Educación Superior y Cámara de Comercio de Cartagena	Gestion y resultado	Número de jornadas realizadas / Número de participantes capacitados	Corto plazo
Desarrollar campañas de sensibilización sobre la importancia del cumplimiento tributario y la obligación de facturar electrónicamente.	DIAN, CORPOTURISMO, Secretaría de Turismo de Cartagena y Cámara de Comercio de Cartagena	Gestión y resultado	Número de campañas realizadas / Material divulgativo distribuido	Corto plazo
Fortalecer las acciones de orientación, acompañamiento y verificación relacionadas con la expedición de factura electrónica en el territorio.	DIAN, Alcaldía Distrital de Cartagena, Secretaría de Turismo de Cartagena y Consejos Comunitarios de Barú.	Gestión y resultado	Número de jornadas de acompañamiento realizadas / Número de establecimientos orientados	Mediano plazo

Promover la utilización de medios de pago electrónicos para mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas.	Entidades financieras, Cámara de Comercio de Cartagena, Alcaldía Distrital de Cartagena y gremios empresariales del sector turístico.	Resultado	Número de establecimientos que incorporan medios de pago electrónicos / Incremento en la utilización de pagos electrónicos	Mediano plazo
Divulgar y promover la utilización de los mecanismos de contingencia previstos por la DIAN para garantizar la continuidad de la facturación electrónica en zonas con limitaciones de conectividad.	DIAN, NAF, Cámara de Comercio de Cartagena y Secretaría de Turismo de Cartagena	Gestión y resultado	Número de actividades de divulgación realizadas / Número de contribuyentes orientados sobre contingencia	Corto plazo
Promover la utilización de las herramientas tecnológicas gratuitas dispuestas por la DIAN para la generación y expedición de factura electrónica.	DIAN, NAF, Instituciones de Educación Superior y Cámara de Comercio de Cartagena	Resultado	Número de establecimientos orientados / Número de herramientas implementadas	Mediano plazo
Fortalecer y difundir los mecanismos de denuncia ciudadana relacionados con la no expedición de factura electrónica, mediante canales accesibles para	DIAN, CORPOTURISMO, Secretaría de Turismo de Cartagena, Alcaldía Distrital de Cartagena y operadores turísticos	Gestión y resultado	Número de actividades de divulgación realizadas / Número de denuncias recibidas a través de canales institucionales	Corto plazo

usuarios y turistas.				
Promover espacios de articulación entre entidades públicas, gremios turísticos y organizaciones comunitarias para fortalecer la formalización económica en Playa Blanca.	Alcaldía Distrital de Cartagena, Cámara de Comercio de Cartagena, CORPOTURISMO, COTELCO, Consejos Comunitarios de Barú y DIAN	Gestión y resultado.	Número de mesas de trabajo realizadas / Acuerdos o compromisos institucionales generados.	Mediano plazo

La implementación de esta matriz permitirá realizar un seguimiento sistemático de las acciones propuestas, facilitando la evaluación de su impacto en el fortalecimiento del cumplimiento de la obligación de facturar electrónicamente y en la mitigación de los riesgos de evasión tributaria.

4.3.5 Indicadores de seguimiento

Con el propósito de evaluar la efectividad del plan estratégico, se proponen los siguientes indicadores de seguimiento y control, cuyo monitoreo podrá ser realizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como entidad competente en materia de fiscalización y control tributario. La información obtenida servirá para medir avances en el cumplimiento del deber formal de facturación electrónica y orientar la toma de decisiones institucionales.

- Número de establecimientos que implementan la facturación electrónica.
- Porcentaje de cumplimiento del deber formal de facturación electrónica en el sector turístico.

- Número de jornadas de capacitación realizadas.
- Número de denuncias recibidas por no expedición de factura electrónica.
- Incremento en el uso de medios de pago electrónicos en la zona.

4.3.6 Incidencia del plan estratégico en la mitigación de la evasión fiscal

La evasión fiscal constituye un fenómeno que afecta la capacidad del Estado para recaudar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus fines constitucionales. En este contexto, el fortalecimiento del deber formal de facturar electrónicamente representa una herramienta relevante para mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas, facilitar los procesos de control tributario y reducir escenarios que puedan favorecer prácticas asociadas a la informalidad económica.

Las estrategias y acciones formuladas en la presente investigación se orientan a intervenir algunos de los factores identificados durante el diagnóstico, tales como la utilización de soportes informales en determinadas operaciones comerciales, la limitada trazabilidad documental, el uso frecuente de efectivo y las diferencias en las condiciones de conectividad observadas en el territorio. En este sentido, el fortalecimiento de la cultura tributaria, la promoción de herramientas tecnológicas, la divulgación de los mecanismos de contingencia y la orientación institucional constituyen acciones que pueden favorecer el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias.

De igual manera, la articulación propuesta entre entidades de control, entidades de fomento empresarial, gremios del sector turístico, instituciones de educación superior y actores territoriales permite generar un enfoque integral para promover la formalización económica y fortalecer las condiciones que favorecen el cumplimiento tributario. Esta coordinación institucional facilita la

difusión de buenas prácticas, el acceso a herramientas tecnológicas y la apropiación de conocimientos relacionados con la facturación electrónica.

En consecuencia, aunque la presente investigación no pretende medir de manera cuantitativa la reducción de la evasión fiscal, se considera que la implementación de las estrategias propuestas puede contribuir a mitigar factores que favorecen este fenómeno, mediante el fortalecimiento de la trazabilidad de las operaciones económicas, la transparencia comercial y el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú.

4.3.7 Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la revisión documental, el análisis de denuncias públicas y la observación directa realizada en establecimientos turísticos de Playa Blanca evidencian situaciones relacionadas con el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente.

Durante las observaciones realizadas se identificó la ausencia de factura electrónica en algunas operaciones comerciales, así como la utilización de comandas distintos a los documentos exigidos por la normativa tributaria. Estas situaciones resultan relevantes frente a lo dispuesto en los artículos 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario, los cuales regulan la obligación de facturar y los requisitos que deben cumplir los documentos soporte de las operaciones económicas (República de Colombia, 2023, p. 312).

Asimismo, se evidenció una limitada trazabilidad documental de algunas transacciones económicas observadas. En este sentido, la DIAN señala que la facturación electrónica constituye

una herramienta que permite registrar, validar y controlar las operaciones económicas, fortaleciendo los procesos de seguimiento y control tributario (DIAN, 2023, p. 12).

De igual manera, se constató el uso frecuente de efectivo y transferencias electrónicas como medios de pago predominantes en los establecimientos observados. Aunque estos mecanismos son válidos para la realización de transacciones comerciales, el predominio del efectivo puede dificultar la trazabilidad de las operaciones cuando no se encuentra acompañado de los soportes documentales correspondientes.

Los resultados también permitieron identificar diferencias en las condiciones de conectividad entre los sectores observados. Mientras algunos establecimientos disponían de acceso a internet y recursos tecnológicos básicos, otros presentaban limitaciones que podrían afectar la utilización continua de los sistemas de facturación electrónica. Esta situación resalta la importancia de los mecanismos de contingencia previstos por la normativa vigente para garantizar la continuidad de la facturación electrónica en zonas con restricciones tecnológicas.

Por otra parte, se evidenció la existencia de elementos favorables para el cumplimiento tributario, entre ellos un marco normativo vigente, herramientas tecnológicas implementadas por la DIAN y recursos tecnológicos básicos presentes en algunos establecimientos turísticos.

En consecuencia, los hallazgos permiten concluir que existen diferencias entre las disposiciones normativas sobre facturación electrónica y las prácticas observadas en algunos establecimientos de Playa Blanca. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de capacitación, orientación tributaria, divulgación de herramientas tecnológicas y promoción de mecanismos que faciliten el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. Lo anterior resulta consistente con lo señalado por la OCDE (2021, p. 75), que destaca la facturación

electrónica como una herramienta que contribuye al fortalecimiento del control fiscal y la reducción de riesgos asociados a la informalidad económica.

Tabla 8. *Síntesis de resultados de la observación realizada en Playa Blanca*

Aspecto evaluado	Hallazgo observado	Implicación para el cumplimiento tributario
Facturación electrónica	En algunas operaciones observadas no se expidió factura electrónica.	Posible afectación de los mecanismos de control tributario, la trazabilidad de las operaciones económicas y el recaudo fiscal.
Soportes de venta	Se evidenció la utilización de comandas.	Limitaciones para la acreditación formal de las operaciones económicas.
Trazabilidad documental	Algunas transacciones presentaron limitada trazabilidad documental.	Dificulta el seguimiento y control de las operaciones económicas.
Medios de pago	Predominio de pagos en efectivo y transferencias electrónicas.	El uso frecuente de efectivo puede limitar la trazabilidad de las transacciones.
Conectividad	Se observaron diferencias en las condiciones de conectividad entre establecimientos.	Puede afectar la utilización continua de los sistemas de facturación electrónica.
Recursos tecnológicos	Algunos establecimientos disponían de equipos y acceso a internet.	Existen condiciones básicas para fortalecer la implementación de la facturación electrónica.
Herramientas institucionales	La DIAN dispone de plataformas tecnológicas y mecanismos de contingencia.	Constituyen oportunidades para mejorar el cumplimiento tributario.

Los resultados presentados en la Tabla 8 permiten identificar situaciones asociadas al cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en los establecimientos turísticos observados en Playa Blanca. En las unidades analizadas se evidenció que, durante algunas de las operaciones observadas, no se suministró factura electrónica al consumidor, utilizándose en su lugar comandas u otros soportes comerciales distintos a los previstos en la normativa tributaria vigente.

De igual manera, se observó el uso frecuente de efectivo y transferencias electrónicas como principales medios de pago. Si bien estos mecanismos son válidos para la realización de

transacciones comerciales, su utilización puede generar limitaciones en la trazabilidad de las operaciones cuando no se encuentra acompañada de los soportes fiscales correspondientes. Asimismo, se identificaron diferencias en las condiciones de conectividad entre los establecimientos observados, circunstancia que podría incidir en la utilización continua de los sistemas de facturación electrónica.

Por otra parte, los hallazgos permitieron evidenciar la existencia de recursos tecnológicos básicos en algunos establecimientos, así como de herramientas tecnológicas y mecanismos de apoyo dispuestos por la DIAN, los cuales constituyen elementos favorables para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias formales en el territorio.

En consecuencia, los resultados evidencian la existencia de diferencias entre las disposiciones normativas que regulan la facturación electrónica y algunas de las prácticas observadas en los establecimientos turísticos de Playa Blanca.

Los hallazgos relacionados con la ausencia de factura electrónica, la utilización de comandas, la limitada trazabilidad documental, el uso frecuente del efectivo y las diferencias en las condiciones de conectividad constituyeron la base para la elaboración del diagnóstico y para la construcción de la matriz DOFA desarrollada en el capítulo III.

A partir de estos elementos, se formularon estrategias orientadas al fortalecimiento del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, las cuales se materializaron en acciones específicas relacionadas con la capacitación en materia tributaria, la divulgación de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento de los mecanismos de orientación institucional, la promoción de medios de pago electrónicos y la difusión de los mecanismos de contingencia previstos por la DIAN.

Asimismo, resulta pertinente promover un trabajo articulado entre las entidades de control, las entidades de fomento empresarial, los gremios del sector turístico, las instituciones de educación superior, los actores territoriales y las organizaciones comunitarias, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la cultura tributaria, la trazabilidad, la transparencia y la formalización de las operaciones económicas desarrolladas en Playa Blanca, Isla de Barú.

5. Discusión

Los resultados obtenidos permiten relacionar los hallazgos empíricos con los principales enfoques teóricos sobre el cumplimiento tributario. La evidencia observada en los establecimientos turísticos de Playa Blanca sugiere que el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente no depende exclusivamente de la existencia de una obligación legal, sino también de factores institucionales, tecnológicos y socioculturales que influyen en su aplicación efectiva.

Desde la teoría de la disuasión propuesta por Becker (1968) y desarrollada por Allingham y Sandmo (1972), el cumplimiento tributario se encuentra asociado a la percepción de control y fiscalización por parte de los contribuyentes. En este contexto, las situaciones observadas relacionadas con el no suministro de factura electrónica durante algunas de las operaciones observadas, la utilización de soportes comerciales distintos a los previstos en la normativa tributaria y la limitada trazabilidad documental evidencian la necesidad de fortalecer las acciones de orientación, acompañamiento y control tributario en el territorio.

Los hallazgos también son consistentes con los planteamientos de Kirchler (2007) y Torgler (2007), quienes sostienen que el cumplimiento tributario está influenciado por factores asociados a la cultura tributaria, el conocimiento de las obligaciones fiscales y la confianza en las instituciones. En este sentido, la persistencia de prácticas comerciales distintas a las previstas por la normativa evidencia la importancia de promover estrategias de educación y sensibilización que favorezcan el cumplimiento voluntario.

Desde la perspectiva jurídica, los resultados permiten identificar diferencias entre las disposiciones contenidas en los artículos 615, 616-1 y 617 del Estatuto Tributario y las prácticas observadas en algunos establecimientos turísticos. Aunque el ordenamiento jurídico colombiano

establece la obligación de expedir factura electrónica, durante la observación se identificaron operaciones en las cuales este documento no fue suministrado o no fue posible verificar su expedición, situación que puede afectar la trazabilidad de las operaciones económicas.

De igual manera, los resultados guardan relación con los planteamientos de la OCDE (2013; 2023), según los cuales la facturación electrónica constituye una herramienta que fortalece la transparencia, la trazabilidad y el control de las operaciones económicas. Sin embargo, los hallazgos sugieren que la disponibilidad de herramientas tecnológicas y la existencia de un marco normativo no garantizan, por sí mismas, su aplicación efectiva, especialmente en contextos donde se observan prácticas que pueden limitar la trazabilidad de las operaciones económicas, diferencias en las condiciones de conectividad y predominio de pagos en efectivo.

Es importante precisar que los hallazgos analizados corresponden exclusivamente a las situaciones identificadas durante el trabajo de campo realizado en los establecimientos observados y no pretenden representar el comportamiento de la totalidad de los prestadores de servicios turísticos de Playa Blanca.

En consecuencia, la investigación evidencia la necesidad de fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente mediante estrategias integrales que articulen capacitación, cultura tributaria, divulgación de herramientas tecnológicas, mecanismos de contingencia y acciones de orientación institucional. Los hallazgos identificados durante la investigación sirvieron de fundamento para la formulación del plan estratégico propuesto, el cual se orienta al fortalecimiento de la trazabilidad de las operaciones económicas, la promoción del cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente y el fortalecimiento de los procesos de orientación y formalización en el sector turístico de Playa Blanca.

6. Conclusiones

La presente investigación permitió analizar el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú, identificando posibles diferencias entre las disposiciones normativas vigentes y algunas prácticas comerciales observadas en el territorio.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que el ordenamiento jurídico colombiano dispone de un marco normativo estructurado para regular el deber formal de facturar electrónicamente, sustentado principalmente en los artículos 511, 615, 616-1, 617 y 618 del Estatuto Tributario, así como en la reglamentación expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas, facilitar el control tributario y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones fiscales. No obstante, durante el ejercicio de observación se identificaron transacciones en las cuales no se evidenció la entrega de factura electrónica y se utilizaron soportes comerciales distintos a los previstos en la normativa tributaria. Lo anterior permitió identificar posibles diferencias entre el marco normativo aplicable y determinadas prácticas observadas en el territorio, las cuales podrían incidir en la trazabilidad de las operaciones económicas y en la efectividad de los mecanismos de control.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados permitieron identificar diversos factores que pueden incidir en el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente. Entre ellos se destacan la utilización de soportes comerciales alternativos, la limitada trazabilidad documental de algunas transacciones observadas, el predominio de pagos en efectivo y las diferencias en las condiciones de conectividad identificadas en determinados sectores de Playa Blanca. Estos elementos evidencian la existencia de condiciones operativas,

tecnológicas y comerciales que pueden influir en el cumplimiento efectivo de las obligaciones formales de facturación.

Frente al tercer objetivo específico, se concluye que el análisis DOFA permitió identificar de manera sistemática los factores internos y externos que favorecen o dificultan el cumplimiento de la obligación de facturar electrónicamente. A partir de este diagnóstico, se formuló un plan estratégico orientado al fortalecimiento de esta obligación mediante acciones relacionadas con la capacitación, la orientación tributaria, la divulgación de herramientas tecnológicas y la promoción de mecanismos institucionales de apoyo.

En este sentido, se concluye que el plan estratégico propuesto se plantea como una herramienta orientada a fortalecer el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente, mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas y promover acciones de orientación, capacitación y formalización en el contexto estudiado.

Desde una perspectiva general, los hallazgos obtenidos en los establecimientos observados evidencian que la existencia de un marco normativo y de herramientas tecnológicas disponibles no garantiza, por sí sola, el cumplimiento efectivo del deber formal de facturar electrónicamente. En consecuencia, el fortalecimiento de esta obligación requiere acciones complementarias de capacitación, acompañamiento institucional, orientación y coordinación entre los diferentes actores involucrados.

Finalmente, la investigación aporta evidencia empírica sobre las dinámicas relacionadas con el cumplimiento del deber formal de facturar electrónicamente en el sector turístico de Playa Blanca, Isla de Barú, y proporciona elementos de análisis que pueden contribuir al diseño e implementación de estrategias orientadas a fortalecer la aplicación de la facturación electrónica en contextos caracterizados por condiciones operativas particulares. De igual forma, el estudio amplía

la comprensión del fenómeno desde una perspectiva sociojurídica, al integrar el análisis normativo con la observación directa de la realidad territorial, aportando elementos que pueden servir de referencia para futuras investigaciones y para el fortalecimiento de las políticas públicas orientadas a la formalización económica y al cumplimiento de las obligaciones tributarias formales.

Referencias

Abadía Palomeque, Y., & Rodríguez Martínez, K. (2024). *El cumplimiento tributario entre los pequeños comerciantes en el centro de Santiago de Cali* [Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana].

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. (2024). *Plan sectorial de turismo de Cartagena 2024–2027*.

Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics, 1*(3–4), 323–338. https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2

Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do ethics matter? Tax compliance and morality. *Journal of Business Ethics, 101*(4), 635–651. https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9

Azua Izaguirre, P. I. (2024). *Análisis de la implementación de la factura electrónica como modelo de control tributario y su incidencia en el desarrollo económico de la ciudad de Manta* [Trabajo de grado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].

Barón Mercado, S., Agresott Madera, R., & Ropero Collantes, K. L. (2023). Turismo experiencial en Playa Blanca, Barú. *Revista Adelante-Ahead, 12*(1), 59–67.

Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy, 76*(2), 169–217. https://doi.org/10.1086/259394

Calero, A. M. (2020, 20 de octubre). *La comanda en restauración: empezando por el concepto*. Recuperado de https://angelcalero.com/2020/10/20/la-comanda-en-restauracion-empezando-por-el-concepto/

Cardoso-Canizales, D. E., & Navarro-Pérez, P. A. (2022). Influencias de los factores conductuales en la evasión de impuestos en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (80), 109–133. https://doi.org/10.17533/udea.rc.n80a05

Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). (2022). *Modelo de código tributario del CIAT*. https://www.ciat.org

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Panorama fiscal de América Latina y el Caribe 2022*. Naciones Unidas.

Congreso de la República de Colombia. (1989). *Decreto 624 de 1989, por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales*. Diario Oficial No. 38.756.

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*.

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1607 de 2012, por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones*.

Congreso de la República de Colombia. (2016). *Ley 1819 de 2016, por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural*.

Congreso de la República de Colombia. (2022). *Ley 2277 de 2022, por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social*.

Corredor-Quiñones, Y. A., Baldovino Monterroza, E., Bolaños Mejía, L. M., & Gutiérrez Villamizar, A. I. (2024). Evolución histórica de la facturación electrónica en Colombia. En *Experiencias en procesos contables* (pp. 82–96). Universidad Adventista de Colombia.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2023). *Medición de economía informal y empleo informal en Colombia*. https://www.dane.gov.co

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

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

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2023b). *Facturación electrónica en Colombia*.

El Tiempo. (2023). *Denuncian cobros excesivos a turistas en Playa Blanca*.

El Universal. (2022). *Turistas denuncian abusos en precios y servicios en Playa Blanca*.

Espinosa, J., Ramírez, M., & García, L. (2021). Cultura tributaria y cumplimiento fiscal en América Latina. *Revista de Estudios Tributarios, 15*(2), 45–60.

García Baque, A. A. (2025). *Gestión de política turística en la mejora de la cultura tributaria de los stakeholders en Montecristi* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

González Falla, M. P. (2020). Vicisitudes en torno a la aplicación de la factura electrónica en Colombia. *Revista de Derecho Fiscal, 16*, 147–177. https://doi.org/10.18601/16926722.n16.07

Google. (2026). *Playa Blanca, Isla de Barú, Cartagena de Indias* [Mapa]. Google Maps. Recuperado el 22 de junio de 2026, de https://maps.google.com

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Hosteltur. (s.f.). *¿Qué es una comanda?* Recuperado de https://www.hosteltur.com/hosteltur-responde/comanda

Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). The slippery slope framework: Towards a theory of tax compliance. *Journal of Economic Psychology, 29*(2), 210–225. https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004

Mariño Ibáñez, A., Cortés Aldana, F. A., & Garzón Ruiz, L. A. (2008). Herramienta de software para la enseñanza y entrenamiento en la construcción de la matriz DOFA. *Ingeniería e Investigación, 28*(3), 159–164.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018). *Mujeres y hombres en la economía informal: Un panorama estadístico* (3.ª ed.). Organización Internacional del Trabajo.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). *Glosario de términos de turismo*.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2013). *Co-operative compliance: A framework*. OECD Publishing.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *Tax administration 2021*. OECD Publishing.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2023). *Tax administration digital transformation and electronic invoicing*. OECD Publishing.

Román Estrada, J. (2021). Educación fiscal y cultura tributaria. *Revista Contaduría y Administración, 66*(3), 1–18.

Sandoval Casilimas, C. A. (2019). *Investigación cualitativa*. ICFES.

Siñani Cárdenas, J. F. (2012). Presión tributaria departamental e informalidad. *Revista Perspectivas, 30*, 145–166.

Ticona, R. M. L., Condori, J. L. M., Mamani, J. S. M., & Santos, F. E. Y. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *PsiqueMag*, *9*(2), 30-39. https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/216/206

Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar Publishing.

Villegas, H. B. (2002). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario* (8.ª ed.). Depalma.

Apéndices

En el presente apéndice se incorpora la ficha de observación estructurada utilizada durante el desarrollo del observatorio sociojurídico realizado en el marco de la investigación "Plan Estratégico para Mitigar la Evasión Fiscal en la Zona Hotelera de Playa Blanca". Este instrumento tuvo como finalidad registrar de manera sistemática las prácticas comerciales observadas en los establecimientos turísticos, especialmente en relación con la expedición de factura electrónica, el uso de comprobantes informales, las formas de pago utilizadas y las condiciones generales del establecimiento observado. Asimismo, el formato permitió documentar los hallazgos obtenidos durante el trabajo de campo, facilitando el análisis de las posibles causas asociadas al fenómeno estudiado y fortaleciendo la validez metodológica de la investigación.

Apéndice A. Modelo de ficha de observación Académica

Ficha Observación N° ____ **PLAN ESTRATEGICO PARA MITIGAR LA EVASION FISCAL EN LA ZONA HOTELERA DE PLAYA BLANCA**		
Establecimiento: **Lugar:** **Fecha:** **Hora:**		
Finalidad del observatorio		
Objetivo		
Metodología del observatorio:		
Análisis de registro de acuerdo a lo observado:		
Anexos		
Anexo A	**Anexo B**	**Anexo C**
Firmas de los observadores:		
Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos
Nota aclaratoria de la observación		

Apéndice B. Recopilación denuncias públicas difundidas en medios de comunicación citadas en la investigación

No.	Medio de comunicación	Fecha	Título de la publicación	Link de consulta
1	El Universal	23/08/2022	Turistas pagaron más de $6 millones por servicio en Playa Blanca	https://www.eluniversal.com.co/cartagena/2022/08/23/turistas-pagaron-mas-de-6-millones-por-servicio-en-playa-blanca/
2	Revista Semana	05/07/2022	¿$250 mil solo por servicio? Turistas denuncian cobros excesivos en Playa Blanca, Cartagena	https://www.semana.com/nacion/cartagena/articulo/250-mil-solo-por-servicio-turistas-denuncian-cobros-excesivos-en-playa-blanca-cartagena/202246/
3	El Universal	29/10/2024	Turista que se encontraba en Playa Blanca denunció cobro excesivo	https://www.eluniversal.com.co/cartagena/2024/10/29/turista-que-se-encontraba-en-playa-blanca-denuncio-cobro-excesivo/
4	Radio Nacional de Colombia	19/09/2022	"Salvemos a Playa Blanca", campaña para frenar estafas a turistas en Cartagena	https://www.radionacional.co/noticias-colombia/campana-para-frenar-cobros-excesivos-turistas-en-cartagena