

**EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
EN MINIMERCADOS, TIENDAS DE ABARROTES Y MISCELÁNEAS DE LA
COMUNA 8 EN VILLAVICENCIO**



JHOAN MATEO HERNÁNDEZ ORJUELA
KAROL NATALIA SERRANO LUNA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
VILLAVICENCIO

2026

**EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
EN MINIMERCADOS, TIENDAS DE ABARROTES Y MISCELÁNEAS DE LA
COMUNA 8 EN VILLAVICENCIO**

JHOAN MATEO HERNÁNDEZ ORJUELA
KAROL NATALIA SERRANO LUNA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor
Mg. LINDEY ANGÉLICA GÓMEZ SUÁREZ
Magister en tecnología e innovación educativa

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
VILLAVICENCIO

2026

Autoridades Académicas

Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico General

Fray Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

Fray Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. José Joaquín FLÓREZ BAQUERO

Decano Facultad de Contaduría Pública

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract.....	11
Introducción.....	13
1 Planteamiento del problema	15
1.1 Descripción del problema:	15
1.2 Pregunta de investigación	17
2 Objetivos	18
2.1 Objetivo general.....	18
2.2 Objetivos específicos	18
3 Justificación.....	19
4 Alcance del proyecto	22
5 Antecedentes	23
6 Marco referencial	28
6.1 Marco Teórico.....	28
6.1.1 La Microempresa y comercio de barrio	28
6.1.2 Facturación electrónica: concepto y objetivos.....	28
6.1.3 Digitalización y gestión administrativa–contable en microempresas.....	29
6.1.4 Cómo nació el sistema de facturación electrónica en Colombia	29
6.1.5 Adopción de tecnologías y facturación electrónica en pequeñas unidades productivas	29
6.1.6 Percepción de ventajas, dificultades y necesidades de capacitación	30
6.2 Marco conceptual.....	30
6.3 Marco Legal.....	36
7 Metodología.....	38
7.1 Enfoque de Investigación.....	38
7.2 Tipo de Investigación.....	38
7.3 Fuentes de Información.....	38
7.3.1 Fuentes de información primarias.....	38
7.3.2 Fuentes secundarias	39

7.4	Población y Muestra	39
7.5	Procedimientos.....	40
8	Resultados	41
8.1	Descripción del nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio.....	42
8.2	Análisis de los cambios generados por la facturación electrónica en los procesos administrativos y contables de estas microempresas (registro de ventas, control de inventarios, cumplimiento tributario, entre otros).....	48
8.3	Identificación de las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por los propietarios y/o administradores frente a la implementación y uso de la facturación electrónica.....	51
8.4	Análisis global de los resultados del instrumento de recolección aplicado.	59
9	Conclusiones	61
10	Recomendaciones	63
11	Bibliografía	64
12	Anexos	66

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Ubicación área de estudio.....	22
Figura 2. Pregunta 1: Tipo de establecimiento	41
Figura 3. Pregunta 2: Antigüedad del negocio.....	41
Figura 4. Respuesta 3: Número aproximado de empleados (con el propietario).....	42
Figura 5. Respuesta 4: Quién responde la encuesta.....	42
Figura 6. Pregunta 5: ¿Actualmente su negocio usa facturación electrónica?.....	43
Figura 7. Pregunta 6: ¿Cuál es la principal razón por la que su negocio no usa facturación electrónica?	44
Figura 8. Pregunta 7: ¿Conoce las obligaciones establecidas por la DIAN sobre el uso de la facturación electrónica?	44
Figura 9. Pregunta 8: ¿Está dispuesto a implementar la facturación electrónica en el corto o mediano plazo?	45
Figura 10. Pregunta 9: ¿Desde hace cuánto tiempo usa facturación electrónica en su negocio? .	45
Figura 11. Pregunta 10: ¿Qué tipo de herramienta usa para facturación electrónica?.....	46
Figura 12. Pregunta 11: ¿Con qué frecuencia emite facturas electrónicas?	46
Figura 13. Pregunta 12: ¿Quién es la persona principalmente encargada de manejar la facturación electrónica?	47
Figura 14. Pregunta 13: ¿Qué tan fácil o difícil le ha resultado aprender a manejar el sistema de facturación electrónica?	47
Figura 15. Pregunta 14: La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el registro de ventas en mi negocio.....	49
Figura 16. Pregunta 15: La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el cumplimiento de obligaciones tributarias (declaraciones, reportes a la DIAN, etc.)	50
Figura 17. Pregunta 16: Desde que uso (o si usara) facturación electrónica, percibo que los clientes confían más en mi negocio	50
Figura 18. Pregunta 17: Considero que la facturación ayuda (o ayudaría) a diferenciar mi negocio frente a la competencia	53
Figura 19. Pregunta 18: La facturación electrónica ofrece beneficios claros para mi negocio	53

Figura 20. Pregunta 19: Los costos de implementación y mantenimiento de la facturación electrónica son elevados para mi negocio.....	54
Figura 21. Pregunta 20: He recibido (o necesitaría recibir) apoyo del contador o asesor contable para manejar la facturación electrónica	54
Figura 22. Pregunta 21: ¿Ha recibido alguna capacitación formal sobre facturación electrónica?	55
Figura 23. Pregunta 22: ¿Considera que usted y/o su personal necesitan más capacitación sobre facturación electrónica?	55
Figura 24. Pregunta 23: En general, ¿cómo califica su experiencia o percepción sobre la facturación electrónica para su tipo de negocio?	56
Figura 25. Pregunta 24: Mencione dos principales ventajas que usted percibe de la facturación electrónica para su negocio.	56
Figura 26. Pregunta 25: Mencione dos principales dificultades o desventajas que usted percibe en la implementación o uso de la facturación electrónica	57
Figura 27. Pregunta 26: ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre la facturación electrónica y su implementación en su negocio?	57

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Cuestionario Encuesta 01	66
Anexo B. Resumen de aplicación de índice de validez de contenido y razón de validez de contenido (Lawshe)	72

Resumen

El proyecto “Desafíos y oportunidades de la implementación de herramientas de facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio” tuvo como propósito analizar el nivel de adopción de la facturación electrónica en estas microempresas, los cambios generados en sus procesos administrativos y contables, y las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por sus propietarios y/o administradores. Para ello, se aplicó la Encuesta 01 a comerciantes de la comuna 8, cuyos resultados se analizaron en función de tres objetivos específicos.

En relación con el nivel de adopción y uso, se encontró que la mayoría de los negocios no utiliza facturación electrónica ni tiene intención clara de implementarla en el corto o mediano plazo. Entre quienes sí la emplean, su uso es más bien esporádico y reciente, recayendo principalmente en el propietario o en un empleado designado. Las principales barreras identificadas son la percepción de que “no es necesaria”, el temor a las implicaciones tributarias, las limitaciones tecnológicas, el desconocimiento sobre cómo implementarla y la idea de que implica costos elevados.

Respecto a los cambios en los procesos administrativos y contables, la facturación electrónica aún no se percibe como un instrumento que genere mejoras significativas en el registro de ventas, el control de inventarios o el cumplimiento tributario. Predomina una postura neutra y una visión de la herramienta como un requisito formal antes que como un recurso estratégico. De igual forma, no se la asocia de manera clara con un aumento de la confianza de los clientes ni con un valor agregado visible para el negocio.

En cuanto a las ventajas, dificultades y necesidades de capacitación, los propietarios y administradores consideran, en general, que los beneficios concretos de la facturación electrónica no son del todo claros, aunque algunos reconocen cierto potencial en términos de credibilidad y modernización (especialmente por el uso de herramientas asociadas a la IA y la formalización de las ventas). Las principales dificultades señaladas son el bajo conocimiento del tema y los problemas durante la implementación, lo que genera una fuerte dependencia del contador o asesor externo. La mayoría no ha recibido capacitación formal y manifiesta que necesita “mucho” o “algo” de formación adicional, lo que pone en evidencia que el obstáculo central es formativo e informativo más que estrictamente tecnológico.

A partir de estos hallazgos, se recomienda diseñar programas de capacitación prácticos y focalizados, fortalecer las estrategias de divulgación sobre beneficios reales y mitos tributarios, facilitar el acceso a soluciones tecnológicas de bajo costo con acompañamiento inicial, y potenciar el rol del contador como aliado pedagógico. Estas acciones pueden contribuir a que la facturación electrónica deje de ser percibida solo como una obligación y empiece a valorarse como una herramienta para mejorar la gestión, la formalización y la competitividad de estas microempresas.

Palabras clave: Facturación electrónica; microempresas; adopción tecnológica; capacitación; Villavicencio.

Abstract

The project “Challenges and Opportunities of Implementing Electronic Invoicing Tools in Minimarkets, Grocery Stores, and General Stores in Commune 8 of Villavicencio” aimed to analyze the level of adoption of electronic invoicing in these microenterprises, the changes generated in their administrative and accounting processes, and the main advantages, difficulties, and training needs perceived by their owners and/or managers. To this end, Survey 01 was administered to merchants in Commune 8, and the results were analyzed based on three specific objectives.

Regarding the level of adoption and use, it was found that most businesses do not use electronic invoicing nor have a clear intention to implement it in the short or medium term. Among those that do use it, its use is rather sporadic and recent, falling mainly on the owner or a designated employee. The main barriers identified are the perception that it is “not necessary,” fear of the tax implications, technological limitations, lack of knowledge about how to implement it, and the idea that it involves high costs.

Regarding changes in administrative and accounting processes, electronic invoicing is not yet perceived as a tool that generates significant improvements in sales recording, inventory control, or tax compliance. A neutral stance prevails, and the tool is viewed as a formal requirement rather than a strategic resource. Similarly, it is not clearly associated with increased customer trust or visible added value for the business.

Regarding the advantages, difficulties, and training needs, business owners and managers generally believe that the concrete benefits of electronic invoicing are not entirely clear, although some recognize certain potential in terms of credibility and modernization (especially through the use of AI-related tools and the formalization of sales). The main difficulties identified are a lack of knowledge on the subject and problems encountered during implementation, leading to a strong dependence on an accountant or external consultant. Most have not received formal training and state that they need “a lot” or “some” additional training, highlighting that the central obstacle is educational and informational rather than strictly technological.

Based on these findings, it is recommended to design practical and targeted training programs, strengthen outreach strategies regarding real benefits and tax myths, facilitate access to low-cost technological solutions with initial support, and enhance the accountant's role as a

pedagogical partner. These actions can help electronic invoicing to move beyond being perceived solely as an obligation and begin to be valued as a tool to improve the management, formalization, and competitiveness of these micro-enterprises.

Keywords: Electronic invoicing; micro-enterprises; technology adoption; training; Villavicencio.

Introducción

La facturación electrónica se ha consolidado en Colombia como un instrumento clave para la modernización tributaria, la formalización empresarial y la transparencia en las transacciones comerciales. A partir de las disposiciones de la DIAN y de la implementación progresiva de este sistema en distintos sectores económicos, incluso las microempresas se han visto obligadas a adaptar sus procesos tradicionales de facturación y registro de operaciones a nuevas plataformas digitales. Este cambio representa no solo un requisito normativo, sino también un desafío y, potencialmente, una oportunidad para mejorar la gestión administrativa, contable y comercial de los negocios.

En este contexto, los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas desempeñan un papel fundamental en la dinámica económica y social de las ciudades, especialmente en sectores populares y barrios residenciales. En la comuna 8 de Villavicencio, estas microempresas constituyen una fuente importante de empleo e ingreso para las familias, además de garantizar el abastecimiento cotidiano de bienes de primera necesidad. Sin embargo, suelen enfrentar limitaciones en cuanto a recursos tecnológicos, formación en herramientas digitales y acompañamiento técnico, lo que puede incidir de manera significativa en la forma como asumen y gestionan la facturación electrónica.

La implementación de este sistema impacta directamente en los procesos administrativos y contables, como el registro de ventas, el control de inventarios y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, al tiempo que puede influir en la relación con los clientes y proveedores, en la eficiencia operativa y en la capacidad de toma de decisiones. No obstante, el grado de adopción, las dificultades encontradas, las ventajas percibidas y las necesidades de capacitación en estos negocios de pequeña escala no siempre han sido suficientemente estudiados, dejando un vacío en la comprensión de cómo esta política de digitalización afecta a la base microempresarial.

En consecuencia, este trabajo de investigación tiene como propósito evaluar la implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, identificando sus efectos en los procesos administrativos, contables y comerciales de estas microempresas. Para ello, se plantea como objetivos específicos: describir el nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en estos establecimientos; examinar los cambios generados por su implementación en los procesos administrativos y contables

(registro de ventas, control de inventarios, cumplimiento tributario, entre otros); e identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por los propietarios y/o administradores frente a este sistema. De este modo, se busca aportar insumos que contribuyan a la formulación de estrategias de apoyo y acompañamiento más ajustadas a la realidad de estas unidades productivas, favoreciendo su sostenibilidad y fortalecimiento en un entorno cada vez más digitalizado.

1 Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

En las últimas décadas, la facturación electrónica se ha consolidado en Colombia como una herramienta clave para la modernización tributaria, el control fiscal y la formalización empresarial. La normativa expedida por la DIAN ha establecido la obligación progresiva de adoptar este sistema para diversos tipos de contribuyentes, incluyendo microempresas del sector comercio. Sin embargo, la realidad de muchos pequeños negocios, como minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas, se caracteriza por limitaciones tecnológicas, escaso conocimiento contable y tributario, y, en algunos casos, altos niveles de informalidad.

En la comuna 8 de Villavicencio, estos establecimientos cumplen un papel fundamental en el abastecimiento diario de la población y constituyen una fuente relevante de empleo e ingresos familiares. No obstante, se desconoce con precisión en qué medida estas microempresas han implementado la facturación electrónica, cómo la utilizan en su gestión cotidiana y qué cambios han experimentado en sus procesos administrativos, contables y comerciales. Tampoco se cuenta con información sistemática sobre las barreras, necesidades de capacitación y percepciones de los propietarios frente a esta exigencia normativa y a sus posibles beneficios.

En este contexto, surge la necesidad de realizar un estudio que permita evaluar de manera específica y localizada la implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. El proyecto se propone describir el nivel de adopción y uso de esta herramienta, analizar los cambios generados en la gestión interna de los negocios e identificar las ventajas, dificultades y requerimientos de apoyo percibidos por los microempresarios.

Así pues, la pertinencia de este estudio se justifica, en primer lugar, por una necesidad práctica y concreta: muchos de estos negocios enfrentan la obligatoriedad de facturar electrónicamente sin contar con el acompañamiento técnico ni formativo suficiente. En la medida en que la investigación genere un diagnóstico claro sobre el grado de cumplimiento, las principales dificultades y las potencialidades de uso de la facturación electrónica, se podrán diseñar estrategias de capacitación, asesoría y apoyo más ajustadas a la realidad local. Esto contribuye a la solución

de problemas asociados al desconocimiento normativo, a la gestión empírica de la contabilidad y al riesgo de sanciones tributarias.

En segundo lugar, la investigación es pertinente desde el punto de vista del desarrollo económico y social regional. Las microempresas comerciales de la comuna 8 forman parte del tejido productivo de Villavicencio; mejorar sus prácticas administrativas y contables, mediante un uso adecuado de la facturación electrónica, puede favorecer su formalización, acceso a servicios financieros, fortalecimiento de relaciones con proveedores formales y, en general, aumento de su competitividad. Un mejor control de inventarios, registros de ventas más confiables y estados financieros básicos permiten a los microempresarios tomar decisiones informadas sobre compras, precios y rotación de productos, lo que impacta positivamente en la sostenibilidad de sus negocios.

En tercer lugar, el proyecto tiene relevancia académica y científica. La literatura sobre facturación electrónica suele enfocarse en empresas medianas y grandes, entidades públicas o análisis generales de política tributaria, mientras que existe un vacío respecto a estudios empíricos centrados en microempresas de barrio en contextos específicos como Villavicencio. Al aportar información sistematizada sobre este sector, el estudio contribuye a la generación de conocimiento aplicado en campos como administración, contabilidad, tributación y transformación digital de pequeñas unidades productivas. Además, puede servir como base para futuras investigaciones, trabajos de grado y proyectos de desarrollo tecnológico orientados al diseño de soluciones de software y estrategias de acompañamiento adaptadas a la realidad local.

Asimismo, el proyecto es pertinente en términos de políticas públicas y gestión regional del desarrollo. Los resultados pueden proporcionar insumos valiosos para entidades como la administración municipal, la Cámara de Comercio, el SENA y otras instituciones que promueven la formalización y la digitalización empresarial. Con información clara sobre las barreras (económicas, tecnológicas, formativas) y las oportunidades de mejora, estas entidades podrán formular programas más focalizados y efectivos de capacitación, asistencia técnica y apoyo a la adopción de tecnologías de información en microempresas comerciales.

Finalmente, la investigación tiene una dimensión de pertinencia social. Al incorporar la voz y la experiencia de los propietarios y administradores de minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas, el proyecto busca que el conocimiento producido no se quede en el ámbito académico, sino que retorne a la comunidad a través de la socialización de resultados, la elaboración de materiales divulgativos y la generación de recomendaciones prácticas en lenguaje accesible. De

esta manera, se favorece la apropiación social del conocimiento y se fortalece la relación entre la institución académica y los actores locales, contribuyendo a una cultura de colaboración en torno al mejoramiento de las condiciones de gestión y sostenibilidad de los pequeños negocios de la comuna 8 de Villavicencio.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se ha implementado la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, y qué efectos tiene en sus procesos administrativos, contables y comerciales, según la percepción de sus propietarios o administradores?

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Evaluar la implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, identificando sus efectos en los procesos administrativos, contables y comerciales de estas microempresas.

2.2 Objetivos Específicos

Describir el nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio.

Examinar los cambios generados por la facturación electrónica en los procesos administrativos y contables de estas microempresas (registro de ventas, control de inventarios, cumplimiento tributario, entre otros).

Identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por los propietarios y/o administradores frente a la implementación y uso de la facturación electrónica.

3 Justificación

La implementación de la facturación electrónica en Colombia se ha consolidado como una política fundamental de modernización tributaria y empresarial, impulsada por la DIAN con el propósito de mejorar el control fiscal, reducir la evasión, aumentar la eficiencia en los procesos de registro de operaciones y facilitar la formalización empresarial. Sin embargo, aunque la normativa es de alcance nacional, su adopción y efectos no son homogéneos en todos los sectores económicos ni en todos los territorios. En particular, las microempresas como minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas suelen enfrentar condiciones diferenciadas frente a las medianas y grandes empresas, especialmente en términos de recursos tecnológicos, capacidades administrativas y nivel de formalización.

Ahora bien, la comuna 8 de Villavicencio se caracteriza por una alta presencia de este tipo de pequeños establecimientos, los cuales cumplen un papel central en la economía local: generan empleo, facilitan el acceso de la población a bienes de primera necesidad y contribuyen a la dinámica comercial de barrio; no obstante, estos negocios operan, por lo general, con estructuras administrativas y contables limitadas, donde los procesos se han desarrollado tradicionalmente de forma manual o con un uso restringido de herramientas tecnológicas. En este contexto, la obligatoriedad de la facturación electrónica supone no solo un cambio normativo, sino también una transformación en la manera de gestionar ventas, inventarios y obligaciones tributarias.

Así pues, pese a la relevancia de estas microempresas para la economía local y al impacto potencial de la facturación electrónica en su funcionamiento, existe una brecha de información sobre cómo se está dando realmente la implementación de este sistema en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. No se cuenta con suficiente evidencia empírica sobre el nivel de adopción y uso efectivo de la facturación electrónica, ni sobre los cambios concretos que este mecanismo ha generado en los procesos administrativos, contables y comerciales de estos negocios. Igualmente, se desconocen de manera sistemática las principales dificultades que enfrentan sus propietarios o administradores, las ventajas que perciben y las necesidades de capacitación que emergen en el proceso de adaptación a esta herramienta.

Por ello, el proyecto se justifica en varias dimensiones:

- En cuanto a la parte académica y de conocimiento, el estudio aporta información actualizada y contextualizada sobre la realidad de la implementación de la facturación electrónica en un

segmento específico de microempresas de la economía popular. Al describir el nivel de adopción y uso, se genera un panorama claro del grado de cumplimiento y apropiación tecnológica en estos establecimientos. Asimismo, al analizar los cambios en los procesos administrativos y contables (registro de ventas, control de inventarios, organización de la información, cumplimiento tributario, entre otros), se contribuye a la comprensión de cómo las tecnologías fiscales transforman la gestión interna en unidades productivas de pequeña escala. Este conocimiento resulta valioso para la literatura sobre formalización, digitalización y gestión de microempresas en contextos urbanos.

- En lo que respecta a lo social y económico, los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas son un eslabón clave en el abastecimiento de alimentos y productos básicos para la población de la comuna 8. Si la facturación electrónica se implementa de forma inadecuada, sin acompañamiento ni comprensión suficiente, se corre el riesgo de aumentar la carga operativa, generar errores en el manejo tributario, o incluso propiciar el cierre de unidades que no logren adaptarse. Por el contrario, si se identifican claramente las ventajas (mayor control, organización de la información, respaldo documental, facilidades para el cumplimiento tributario) y se atienden las necesidades de capacitación, la facturación electrónica puede convertirse en una herramienta para fortalecer la sostenibilidad y competitividad de estas microempresas. El proyecto, al identificar dificultades y necesidades formativas, ofrece insumos para acciones de apoyo que beneficien tanto a los comerciantes como a la comunidad que depende de ellos.
- En lo referente a lo institucional y de política pública, para entidades públicas de orden nacional y local, así como para cámaras de comercio, gremios y programas de emprendimiento, resulta estratégico conocer cómo se está materializando la política de facturación electrónica en terreno. Los resultados del estudio podrán orientar programas de capacitación, asistencia técnica y acompañamiento dirigidos a microempresarios de la comuna 8, ajustándolos a su realidad tecnológica, sus capacidades de gestión y sus percepciones. Además, la identificación de barreras recurrentes (tecnológicas, económicas, de conectividad, de desconocimiento normativo, etc.) puede retroalimentar a las autoridades tributarias sobre aspectos a mejorar en procesos de difusión, soporte y regulación, contribuyendo al diseño de estrategias más inclusivas y acordes con las condiciones de las microempresas.

- Y, finalmente, en cuanto a la relevancia práctica para los propios comerciantes, el estudio no solo genera conocimiento para terceros, sino que también puede ofrecer a los propietarios y administradores un diagnóstico de su situación frente a la facturación electrónica. Al sistematizar las ventajas y dificultades percibidas, así como los cambios experimentados en la gestión administrativa y contable, se pueden proponer recomendaciones prácticas para optimizar el uso de la herramienta, reducir errores, mejorar el control de inventarios y facilitar el cumplimiento de obligaciones, favoreciendo decisiones más informadas sobre inversión en tecnología y capacitación.

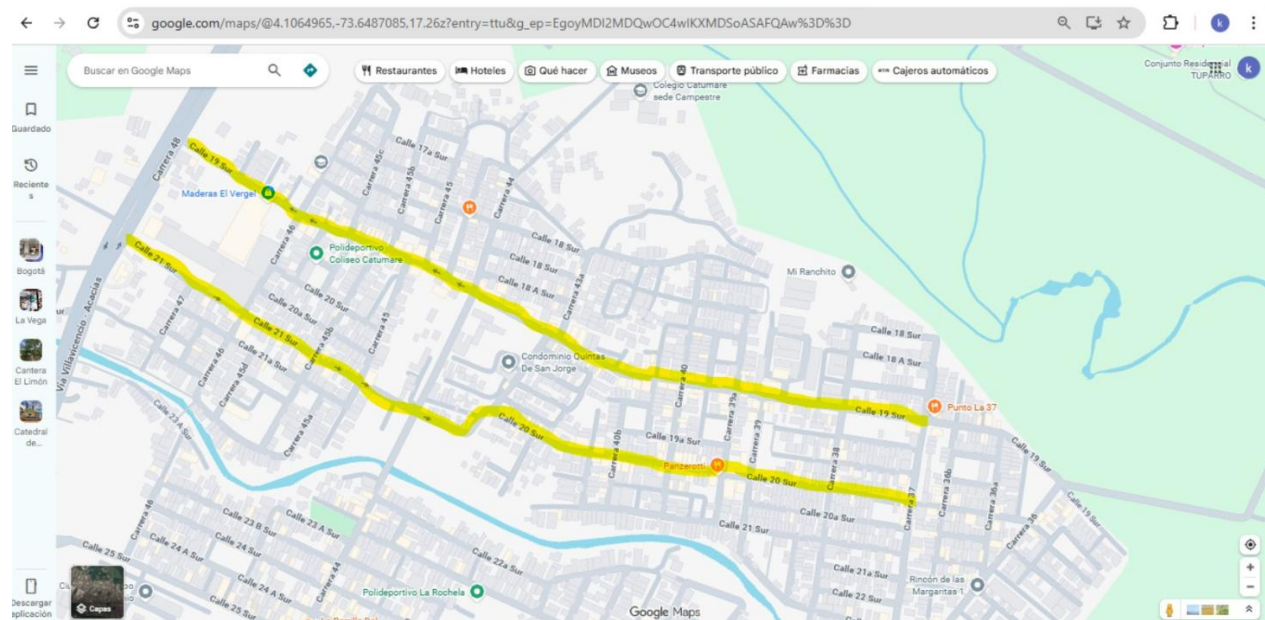
En suma, el proyecto de investigación se justifica porque permite comprender el nivel real de adopción y uso de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio; también, porque se facilita analizar de manera detallada los efectos de esta herramienta en los procesos administrativos y contables de estas microempresas, evidenciando tanto beneficios como tensiones o sobrecargas, y, no menos importante, porque se puede llegar a identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por los propietarios y administradores, generando insumos concretos para intervenciones formativas y de acompañamiento..

4 Alcance del Proyecto

Este proyecto permitió el poder evaluar la implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio (Figura 1), tomando dos tramos comerciales donde se concentran los establecimientos que cumplen las características para establecer la muestra de 34 negocios: el primero ubicado en la calle 19sur entre las carreras 48 y 37, y el segundo ubicado por la calle 21sur entre las carreras 48 y 36.

Figura 1.

Ubicación área de estudio



Nota: Tomado de (Google Maps, 2026)

5 Antecedentes

La facturación electrónica se ha consolidado en la última década como un instrumento clave de modernización tributaria, digitalización empresarial y control fiscal en numerosos países. Su implementación ha implicado cambios significativos en los procesos administrativos, contables y tecnológicos de empresas de todos los tamaños, con impactos particulares en las micro y pequeñas empresas (MIPYMES).

A escala internacional, la facturación electrónica se ha impulsado principalmente con tres objetivos: mejorar la recaudación y el control fiscal, reducir costos administrativos y promover la transformación digital. La Unión Europea, América Latina y algunos países asiáticos han liderado estos procesos.

En Europa, diversos estudios muestran que la facturación electrónica forma parte de la agenda de “e-government” y “e-procurement”, especialmente en compras públicas. Por ejemplo, la Comisión Europea ha promovido la normalización mediante normas como EN 16931 (European Commission, 2017), que define un modelo semántico común para facturas electrónicas, facilitando la interoperabilidad entre Estados miembros. Investigaciones como la de Ferreira da Silva & Mora (2021), citando a H. Seebacher y H. Schüritz (2017), analizan la facturación electrónica como un componente de la digitalización de procesos de negocio, señalando reducciones en tiempos de procesamiento, errores y costos administrativos; en países como Italia, España y Portugal, la obligatoriedad de la facturación electrónica para el sector público se extendió progresivamente al sector privado. Estudios recientes muestran que, si bien las grandes empresas se adaptan con relativa facilidad, las microempresas enfrentan barreras de adopción relacionadas con costos de software, falta de competencias digitales y resistencia al cambio; en el ámbito asiático, países como Corea del Sur y Singapur también han impulsado esquemas de e-invoicing integrados con plataformas de gobierno electrónico, destacándose por su alto nivel de automatización e integración con sistemas de gestión empresarial (ERP). Estos casos se citan frecuentemente como referentes de madurez en facturación electrónica y digitalización de procesos administrativos (Schpallir Calijuri, 2024).

En síntesis, a nivel internacional la literatura converge en que la facturación electrónica reduce costos de emisión, almacenamiento y gestión documental, mejora la trazabilidad de operaciones y el control fiscal, favorece la integración con otros sistemas (inventarios, contabilidad,

CRM), y presenta desafíos particulares para microempresas por brechas de capacidades tecnológicas y de gestión.

Por otro lado, América Latina es una de las regiones pioneras y más avanzadas en facturación electrónica, con casos emblemáticos como Brasil, México, Chile y, más recientemente, Colombia; en Brasil, el sistema de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) es referencia en la región. Estudios como los de Branco & Silva (2014) y De Souza et al. (2018) señalan que la NF-e ha mejorado de manera significativa el control tributario y ha reducido el fraude fiscal. Sin embargo, documentan también las dificultades de las microempresas y pequeños comercios para adaptarse, debido a la complejidad de los sistemas y a la necesidad de asesoría contable especializada (Da Silva et al., 2016); en México, la adopción obligatoria del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) ha sido ampliamente estudiada. Investigaciones de organismos como el SAT y Medina Hernández (2025) concluye que, aunque la facturación electrónica ha fortalecido el control fiscal, muchos microempresarios la perciben inicialmente como una imposición costosa y compleja, que solo con acompañamiento y simplificación tecnológica comienza a verse como una herramienta de gestión; en Chile, el Servicio de Impuestos Internos (SII) desarrolló desde temprano plataformas amigables para pequeñas empresas. Estudios de caso reportan que la disponibilidad de soluciones gratuitas y el soporte institucional hicieron más fluida la adopción en MIPYMES, aunque persisten brechas en la capacidad de aprovechar la información contable derivada de la facturación electrónica para la toma de decisiones (Servicios de impuestos internos - SII, 2025).

En conjunto, la evidencia latinoamericana señala que la obligatoriedad, sin acompañamiento, puede generar resistencia y subuso de la herramienta; que los beneficios en control fiscal son claros para el Estado, pero los beneficios percibidos por las microempresas dependen de si logran vincular la facturación electrónica con mejoras en la gestión interna; y que las soluciones tecnológicas simples, de bajo costo y con soporte, son factores críticos de éxito.

Ahora bien, en Colombia, la DIAN ha liderado un proceso gradual de implementación de la facturación electrónica con validación previa, mediante un conjunto de resoluciones, como la Resolución 000042 de 2020 (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2020), entre otras, por lo que la política se enmarca en estrategias de lucha contra la evasión, formalización empresarial y modernización tributaria; los documentos de la DIAN, el Ministerio de Hacienda y la OCDE destacan que la facturación electrónica es un pilar para el cierre de la brecha de evasión del IVA y el fortalecimiento de la transparencia (OCDE, 2019; DIAN, documentos técnicos). En términos académicos y técnicos, se identifican tres grandes líneas de trabajo: primero, un análisis

normativo y de política pública, centrado en la regulación, los plazos de obligatoriedad y el impacto fiscal; segundo, variados estudios sobre adopción tecnológica en empresas, que observan la facturación electrónica como parte de procesos más amplios de digitalización; tercero, diversas investigaciones aplicadas en MIPYMES y sectores específicos, aunque aún limitadas y generalmente de alcance local o regional.

Del mismo modo, trabajos de grado y artículos en áreas de contaduría y administración han abordado la percepción de contadores y empresarios frente a la facturación electrónica, evidenciando tanto avances como dificultades. Algunos hallazgos recurrentes son el desconocimiento inicial de la normativa por parte de pequeños comerciantes, la dependencia alta de asesores contables para el cumplimiento; las brechas de infraestructura tecnológica (conectividad, equipos), especialmente fuera de las grandes ciudades, la falta de aprovechamiento de la información generada para mejorar la gestión del negocio (control de inventarios, análisis de ventas, etc.).

Así pues, en el contexto específico de las microempresas del comercio minorista (tiendas de barrio, minimercados, misceláneas), la literatura formal es más escasa y suele estar dispersa en informes de cámaras de comercio, SENA, universidades regionales y entidades territoriales. Esta escasez de estudios sistemáticos constituye una oportunidad y justifica la pertinencia de proyectos como el propuesto para la comuna 8 de Villavicencio.

Por otro lado, en cuanto a avances y desarrollos en microempresas del comercio minorista, la mayoría de los estudios específicos sobre facturación electrónica en microempresas se centran en el impacto en la formalización y el cumplimiento tributario, la relación entre facturación electrónica y gestión interna del negocio y la identificación de barreras de adopción y necesidades de capacitación.

A nivel internacional, investigaciones sobre pequeñas tiendas y comercios minoristas en países en desarrollo muestran que la adopción de herramientas digitales (no solo facturación electrónica, sino también POS, aplicaciones móviles, etc.) está mediada por nivel educativo y competencias digitales del propietario, por el tamaño y complejidad del negocio, por la presión normativa y de mercado, y por la disponibilidad de soluciones tecnológicas adaptadas al contexto local.

Así pues, en América Latina, varios trabajos resaltan que, en el comercio minorista tradicional, la digitalización suele ser incipiente y fragmentaria. Por ejemplo, algunos negocios usan sistemas POS o apps móviles para ventas y pagos, pero mantienen prácticas contables

informales. Cuando la facturación electrónica se introduce por obligación legal, a menudo se percibe más como un requisito externo que como una herramienta útil para el negocio, salvo que exista acompañamiento y formación (Cámaras de Comercio e informes de CEPAL y BID sobre MIPYMES y digitalización).

En Colombia, estudios regionales (trabajos de grado, informes de cámaras de comercio) han identificado patrones similares: las tiendas de barrio y minimercados enfrentan dificultades por la falta de infraestructura tecnológica básica, limitado acceso a internet estable, escasos recursos para adquirir software y ausencia de cultura de registro sistemático de operaciones. No obstante, allí donde se han desarrollado programas de capacitación y se han ofrecido soluciones tecnológicas sencillas, se observa una mejora en la organización administrativa y contable, y una mayor disposición a usar la información para la toma de decisiones.

En particular, las investigaciones coinciden en que la facturación electrónica puede convertirse en un punto de partida para avanzar hacia una mayor control de inventarios y reducción de pérdidas por caducidad o deterioro, hacia un conocimiento más preciso de la rotación de productos y márgenes, y hacia una mejor preparación para acceder a créditos bancarios y a programas de apoyo empresarial. Sin embargo, este potencial solo se realiza cuando se superan las barreras de adopción tecnológica y se acompaña al microempresario en el uso práctico de la herramienta.

Por otro lado, los estudios de prospectiva y vigilancia tecnológica señalan varias tendencias relevantes para el futuro de la facturación electrónica y su impacto en microempresas:

- Integración con sistemas de gestión, ya que la tendencia global es integrar la facturación electrónica con otros módulos de gestión: inventarios, compras, cartera, contabilidad, analítica de ventas, etc. Para las microempresas, esto se traduce en soluciones “todo en uno” basadas en la nube, accesibles desde dispositivos móviles, con interfaces simplificadas (Gartner, informes sobre ERP en la nube para pequeñas empresas).
- Automatización y analítica de datos, puesto que la información generada por la facturación electrónica se está utilizando cada vez más para analítica avanzada (Business Intelligence) y, en el mediano plazo, para aplicaciones de inteligencia artificial que apoyen la toma de decisiones (recomendaciones de compra, pronósticos de demanda, etc.). A nivel de microempresas, se anticipa el desarrollo de paneles de control simples que permitan visualizar, de forma amigable, indicadores básicos del negocio (OCDE, 2019; BID, informes sobre digitalización de MIPYMES).

- Plataformas gubernamentales y servicios complementarios, porque en varios países se prevé que las administraciones tributarias continúen ofreciendo o promoviendo plataformas estándar de facturación electrónica, sobre las cuales terceros desarrollan servicios de valor añadido (aplicaciones, capacitaciones, integraciones); en Colombia, la DIAN ya ofrece un servicio gratuito, y la tendencia apunta a reforzar ecosistemas de proveedores tecnológicos autorizados que atiendan a segmentos específicos, como las tiendas de barrio y minimercados.
- Simplificación y masificación en MIPYMES, pues la prospectiva regional indica que la inclusión digital de MIPYMES es un eje central de las políticas de competitividad y formalización, lo cual implica simplificar la normativa, reducir cargas administrativas y promover soluciones de bajo costo y alto soporte. Para el comercio minorista, se prevé mayor énfasis en aplicaciones móviles y soluciones que operen incluso con conectividad intermitente.
- Enfoque en competencias digitales y acompañamiento, ya que los análisis de vigilancia tecnológica coinciden en que el factor humano es crítico y no basta con disponer de tecnología; se requiere desarrollar competencias digitales mínimas en propietarios y administradores; por ello, se proyecta una intensificación de programas de formación y acompañamiento, muchas veces articulados con instituciones de educación técnica y superior, cámaras de comercio y entidades de fomento.

Así pues, en este marco, el proyecto sobre “Evaluación de la implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 en Villavicencio” se inserta en una tendencia internacional y regional de investigación aplicada sobre transformación digital en MIPYMES, con énfasis en contextos locales. Su aporte radica en producir evidencia empírica actualizada sobre el nivel de adopción, usos y dificultades de la facturación electrónica en un segmento poco estudiado (microcomercios de barrio en una ciudad intermedia colombiana); en identificar necesidades y oportunidades para el desarrollo de soluciones tecnológicas adaptadas (por ejemplo, aplicaciones sencillas, manuales, módulos de capacitación); en ofrecer insumos para políticas y programas regionales de apoyo a microempresas en materia de digitalización y formalización.

6 Marco Referencial

6.1 Marco Teórico

6.1.1 *La Microempresa y Comercio de Barrio*

Las microempresas se caracterizan por su reducido tamaño, baja dotación de capital, estructuras organizativas simples y una fuerte presencia de trabajo familiar o informal; en Colombia, la normativa Mipyme considera microempresa a aquella unidad con pocos trabajadores y bajo nivel de activos, lo que suele traducirse en limitaciones para la adopción de tecnologías y prácticas contables formales (Actualicese.com, 2015).

Ahora bien, dentro de este grupo se ubican los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas, también denominados “comercio de barrio” o “economía popular”. Estos establecimientos cumplen un rol central en el abastecimiento de bienes básicos, la generación de empleo y la cohesión social en los barrios urbanos, pero sus prácticas de gestión administrativa, contable y comercial se han desarrollado históricamente de forma empírica, con fuerte uso de registros manuales y escasa sistematización (Ortiz Zamora et al., 2021).

6.1.2 *Facturación Electrónica: Concepto y Objetivos*

La facturación electrónica puede entenderse como un mecanismo de expedición, transmisión, validación y conservación de comprobantes fiscales mediante medios electrónicos, que reemplaza o complementa la factura en papel. En el caso colombiano, la DIAN la define como un sistema que busca garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de la información de las operaciones económicas, mediante formatos estandarizados y validación previa (Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2022).

En la literatura y en la política pública se le atribuyen varios objetivos, entre ellos están el mejorar el control fiscal y reducir la evasión tributaria, el incrementar la eficiencia en el registro de operaciones, el facilitar la formalización y trazabilidad de las transacciones y el promover la digitalización de los procesos empresariales (Rodríguez Cubillos, 2024).

6.1.3 Digitalización y Gestión Administrativa–Contable en Microempresas

La adopción de herramientas digitales (como sistemas de facturación electrónica) en microempresas impacta directamente sus procesos administrativos y contables; así pues, estudios sobre digitalización en Mipymes muestran que la incorporación de tecnologías de información puede contribuir a una mayor organización y disponibilidad de información para la toma de decisiones, a un mejor control de inventarios y registro de ventas, a una reducción de errores en la elaboración y archivo de documentos y a una mayor capacidad para cumplir con obligaciones tributarias y normativas (Palma Granada & Mogollón Hernández, 2025).

Sin embargo, también se documentan barreras recurrentes: limitaciones de infraestructura tecnológica, baja alfabetización digital, resistencia al cambio y percepción de aumento de carga administrativa, especialmente en negocios muy pequeños y con escaso apoyo profesional contable (González Fontecha & González Brochero, 2025).

6.1.4 Cómo Nació el Sistema de Facturación Electrónica en Colombia

El sistema nació como una iniciativa de la DIAN orientada a transformar el registro de las transacciones comerciales, reemplazando los comprobantes físicos tradicionales por documentos electrónicos con plena validez legal. A través de este mecanismo se automatiza y agiliza el proceso de facturación, se optimiza la gestión de la información por parte de la entidad y se fomenta una comunicación más ágil y directa con los contribuyentes (Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2022).

6.1.5 Adopción de Tecnologías y Facturación Electrónica en Pequeñas Unidades Productivas

Desde la perspectiva de la adopción de innovaciones tecnológicas, modelos como el TAM (Technology Acceptance Model) han mostrado que la “utilidad percibida” y la “facilidad de uso percibida” son determinantes en la decisión de adoptar nuevas herramientas. En el caso de la facturación electrónica, la literatura latinoamericana evidencia que las micro y pequeñas empresas tienden a adoptar el sistema principalmente por obligatoriedad normativa, pero su apropiación efectiva depende de la percepción de beneficios concretos (agilidad, control, reducción de riesgos

sancionatorios), de la complejidad percibida de la herramienta y del acceso a capacitación y acompañamiento técnico (Correa Ospina & Diaz Pinzón, 2025).

En sectores como el comercio minorista, la evidencia muestra que la factura electrónica puede reorganizar los flujos de trabajo, introducir cambios en la relación con proveedores y clientes, y modificar rutinas de registro y archivo, lo que explica la coexistencia de ventajas (formalización, control, respaldo documental) y dificultades (costos, aprendizaje, adaptación de procesos) en su implementación (González Fontecha & González Brochero, 2025).

6.1.6 Percepción de Ventajas, Dificultades y Necesidades de Capacitación

El componente subjetivo es clave para comprender la implementación real de la facturación electrónica en microempresas. Diversos estudios destacan que los propietarios y administradores valoran positivamente aspectos como un mayor orden en la información y facilidad para reportar a la DIAN y como una posibilidad de acceder a información histórica de ventas e inventarios.

Por otro lado, también identifican como obstáculos como los costos de software, equipos y conectividad, el desconocimiento de la normativa y temor a sanciones, y la falta de habilidades digitales y contables para operar el sistema (Hernández et al., 2024); estas percepciones se vinculan directamente con la demanda de capacitación. Programas de formación específicos, ajustados al nivel educativo y a la rutina de trabajo de los tenderos, se reconocen como un factor crítico para que la facturación electrónica deje de ser vista únicamente como una obligación y se convierta en una herramienta útil de gestión empresarial.

6.2 Marco Conceptual

6.2.1 Aceptación de la Factura Electrónica

Acto por el cual el adquirente, de manera expresa o tácita, manifiesta su conformidad con el contenido de la factura electrónica de venta. Es relevante para efectos del factoring, la circulación de la factura como título valor y el reconocimiento contable.

6.2.2 *Acuse de Recibo de Factura Electrónica*

Manifestación electrónica que realiza el adquirente (cliente) indicando que ha recibido la factura electrónica. Hace parte de los procesos de aceptación tácita o expresa y tiene relevancia para la imputación de costos, deducciones e impuestos descontables.

6.2.3 *Adopción o Implementación de la Facturación Electrónica*

Proceso mediante el cual una empresa transita desde sistemas tradicionales de facturación (papel, talonarios, POS sin vinculación electrónica) hacia la emisión y gestión de facturas electrónicas, incluyendo aspectos tecnológicos, organizativos, contables y de capacitación del personal.

6.2.4 *Barreras o Dificultades en la Implementación*

Conjunto de obstáculos que enfrentan las microempresas para adoptar la facturación electrónica, tales como limitaciones tecnológicas (equipos, conexión a internet), desconocimiento de la normativa, costos de software, resistencia al cambio y falta de capacitación.

6.2.5 *Beneficios de la Facturación Electrónica*

Ventajas asociadas a su uso, como reducción de costos de impresión y almacenamiento físico, mayor trazabilidad de operaciones, agilización de procesos administrativos y contables, mejor control de inventarios y apoyo al cumplimiento tributario.

6.2.6 *Conservación y Almacenamiento de Facturas Electrónicas*

Conjunto de procedimientos técnicos y organizacionales que permiten guardar las facturas electrónicas y demás documentos asociados en medios digitales seguros, garantizando su integridad, disponibilidad y consulta durante el término mínimo exigido por la ley tributaria y comercial.

6.2.7 Control Fiscal y Tributario Mediante Facturación Electrónica

Uso de la información de facturación electrónica por parte de la DIAN para el seguimiento, cruce y verificación de las operaciones económicas de los contribuyentes, con el fin de reducir la evasión y elusión, mejorar la fiscalización y aumentar la eficiencia en la administración de impuestos.

6.2.8 CUFE (Código Único de Factura Electrónica)

Identificador alfanumérico generado a partir de una cadena de datos de la factura (NIT, fecha, número, valores, etc.), que permite individualizar cada factura electrónica de venta y garantizar su unicidad, seguridad e integridad.

6.2.9 Cumplimiento Normativo en Facturación Electrónica

Grado en que el contribuyente observa las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la expedición, validación, transmisión, conservación y registro contable de la factura electrónica y documentos asociados.

6.2.10 DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales)

Entidad estatal colombiana encargada de la administración y control de los impuestos nacionales, aduanas y cambio. Es la autoridad competente para regular, supervisar y validar el sistema de facturación electrónica en Colombia.

6.2.11 Documento Equivalente Electrónico

Documento que, sin ser factura de venta, cumple función similar para soportar ciertas operaciones (por ejemplo: tiquetes de máquina registradora con sistema POS, peajes, servicios públicos, entre otros), en su versión electrónica, conforme a la regulación de la DIAN.

6.2.12 Documento Soporte en Adquisiciones a no Obligados a Facturar

Documento electrónico que deben generar los contribuyentes cuando adquieren bienes o servicios de personas que no están obligadas a expedir factura o documento equivalente. Sirve como soporte fiscal del costo, gasto o impuesto descontable.

6.2.13 Factura Electrónica de Venta

Documento electrónico que soporta la venta de bienes y/o la prestación de servicios, expedido y recibido en formato digital, que cumple con los requisitos del Estatuto Tributario y la reglamentación de la DIAN. Tiene los mismos efectos legales que una factura en papel, siempre que sea validada por la DIAN y aceptada por el adquirente.

6.2.14 Firma Digital o Firma Electrónica de la Factura

Mecanismo criptográfico que se aplica sobre el archivo XML de la factura electrónica, mediante un certificado digital, para garantizar la autenticidad del emisor, la integridad del documento y el no repudio. Es un requisito técnico para que la factura sea válida.

6.2.15 Integración Contable de la Facturación Electrónica

Proceso mediante el cual la información generada en las facturas electrónicas se incorpora de forma automática o semiautomática a los registros contables de la empresa (libros, comprobantes, estados financieros), facilitando la conciliación y el cumplimiento de obligaciones fiscales.

6.2.16 Microempresa

Unidad económica de pequeña escala que, de acuerdo con la normativa colombiana (por ejemplo, Ley 905 de 2004 y normas posteriores), se caracteriza por un número reducido de

trabajadores y un bajo nivel de activos e ingresos. En este trabajo incluye minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas.

6.2.17 Minimercados, Tiendas de Abarrotes y Misceláneas

Establecimientos comerciales minoristas que venden principalmente productos de consumo básico (alimentos, bebidas, artículos de aseo, misceláneos). Generalmente operan como microempresas, con estructuras administrativas y contables simples y alto nivel de contacto directo con el consumidor final.

6.2.18 Nota Crédito Electrónica

Documento electrónico que permite anular, corregir o disminuir total o parcialmente el valor de una factura electrónica de venta previamente expedida. Debe estar asociada a una factura específica, cumplir requisitos de la DIAN y ser validada electrónicamente.

6.2.19 Nota Débito Electrónica

Documento electrónico que permite incrementar el valor de una factura electrónica de venta ya emitida (por cargos adicionales, intereses, otros conceptos). También se asocia a una factura específica y se somete a validación electrónica.

6.2.20 Numeración de Facturación

Rango de numeración autorizado por la DIAN que debe utilizar el contribuyente para expedir sus facturas electrónicas de venta. Implica una resolución de numeración en la que se define prefijo, número inicial y final, vigencia y tipo de factura.

6.2.21 Obligado a Facturar Electrónicamente

Persona natural o jurídica que, por disposición normativa de la DIAN, debe expedir factura electrónica de venta y, en algunos casos, documentos equivalentes electrónicos. Incluye, entre otros, responsables de IVA, del impuesto al consumo y ciertos no responsables que cumplen condiciones específicas.

6.2.22 Representación Gráfica de la Factura Electrónica

Versión visual (generalmente en PDF o formato impreso) que contiene la información esencial de la factura electrónica y el CUFE (por texto o código QR). Se utiliza para facilitar la lectura al comerciante y al cliente, pero el documento con valor fiscal es el archivo XML validado.

6.2.23 Proveedor Tecnológico de Facturación Electrónica

Persona jurídica autorizada y habilitada por la DIAN para prestar servicios de generación, transmisión, validación, recepción, almacenamiento y/o consulta de facturas electrónicas. Sirve como intermediario técnico entre el contribuyente y la DIAN.

6.2.24 Sistema de Facturación Electrónica

Conjunto de procesos, herramientas tecnológicas, software, formatos y procedimientos que permiten generar, transmitir, validar, recibir, almacenar y consultar facturas electrónicas y documentos asociados, de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas por la DIAN.

6.2.25 Software de Facturación Electrónica

Aplicación informática, propia o de un tercero, utilizada por el obligado a facturar para generar, numerar, firmar, transmitir y almacenar facturas electrónicas de acuerdo con las especificaciones técnicas de la DIAN. Puede estar en la nube (web) o instalado localmente.

6.2.26 *Título Valor Electrónico (Factura Electrónica Como Título Valor)*

Condición que adquiere la factura electrónica de venta cuando se cumplen los requisitos del Código de Comercio y la normativa especial (aceptación, identificación del deudor, vencimiento, etc.), permitiendo su transferencia y negociación (factoring, descuento, etc.) en medio electrónico.

6.2.27 *Validación Previa de la Factura Electrónica*

Proceso mediante el cual la DIAN (o un proveedor autorizado) recibe el archivo XML de la factura, verifica que cumpla los requisitos técnicos y normativos (estructura, firma, consecutivo, identificación del emisor, etc.) y devuelve una respuesta de validación. Solo después de esta validación la factura se considera expedida para efectos legales y tributarios.

6.2.28 *XML (Lenguaje de Marcado Extensible) de la Factura Electrónica*

Formato estándar, legible por máquinas, en el que se estructura la información de la factura electrónica de venta en Colombia. Contiene datos del emisor, adquirente, bienes/servicios, valores, impuestos y demás campos exigidos por la DIAN.

6.3 Marco Legal.

Las normas tributarias y de facturación electrónica de ámbito nacional como el Estatuto Tributario y sus modificaciones (Congreso de la República, 1989), en donde se resaltan las obligaciones formales de los contribuyentes, deber de facturar y conservar información, el Decreto 2242 de 2015 y normas que lo sustituyen (Presidencia de la República, 2015), ya que se reglamentan el sistema de facturación electrónica con validación previa en Colombia, las Resoluciones de la DIAN sobre facturación electrónica (por ejemplo, Resolución 000042 de 2020 y las que la modifiquen): definen requisitos técnicos, sujetos obligados, calendario de implementación, contenido y características de la factura electrónica y, no menos importantes, las Circulares, guías y manuales de la DIAN que precisan aspectos operativos y tecnológicos de la facturación electrónica y del documento soporte.

También, están las normas sobre microempresas, formalización y uso de TIC, como las leyes de apoyo a Mipymes y formalización empresarial (por ejemplo, Ley 590 de 2000, Ley 905 de 2004, y normas posteriores que impulsen la formalización y digitalización), las normas de comercio (Código de Comercio) relacionadas con la obligación de llevar registros, conservar soportes y emitir factura e, incluso, la Normativa territorial (Villavicencio / Meta) como el Plan de Desarrollo Municipal de Villavicencio y políticas locales de desarrollo económico y apoyo a microempresas y comercio de barrio, y/o los Acuerdos municipales o lineamientos de la Alcaldía y de la Secretaría de Desarrollo Económico que promuevan la formalización, capacitación y uso de tecnologías en microempresas.

7 Metodología

7.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de este trabajo de investigación es cuantitativo con elementos descriptivos y exploratorios. Es cuantitativo, dado que se utilizaron instrumentos estructurados (principalmente encuestas) para recolectar datos numéricos sobre el grado de implementación de la facturación electrónica y sus efectos en los procesos administrativos, contables y comerciales de los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. Estos datos fueron analizados mediante técnicas de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios), lo que permitió identificar patrones y tendencias generales en el conjunto de microempresas estudiadas. De igual modo, el trabajo tiene un componente exploratorio, en la medida en que aborda un fenómeno relativamente reciente y poco estudiado en el contexto específico de la comuna 8 de Villavicencio. Se pretende reconocer de manera inicial los principales efectos, dificultades y oportunidades asociados a la implementación de la facturación electrónica en este tipo de unidades económicas, generando así insumos para futuras investigaciones más profundas.

7.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva, porque buscó caracterizar cómo se ha implementado la facturación electrónica y qué cambios se han generado en los procesos administrativos, contables y comerciales; también es importante destacar que no es experimental y es de corte transversal, ya que no se manipulan variables y la información se recoge en un único momento del tiempo.

7.3 Fuentes de Información

7.3.1 Fuentes de Información Primarias

En cuanto a las técnicas se hizo una encuesta estructurada dirigida a propietarios/administradores para recabar información sobre nivel de adopción y uso de la

facturación electrónica, cambios en los procesos administrativos, contables y comerciales, percepción de ventajas, desventajas y dificultades, necesidades de capacitación, entre otros; lo anterior, se apoyó con un cuestionario con preguntas cerradas y algunas abiertas, diseñado en función de los objetivos específicos y validado por juicio de tres expertos: dos contadoras públicas en ejercicio y un contador público docente universitario.

Tal instrumento de recolección de información tuvo un piloto de prueba y se le aplicó la razón de validez Lawshe que es un modelo para organizar un panel de evaluación de contenido, integrado por expertos que contaron con un ejemplar de los ítems (enunciado de preguntas) a analizar y sobre los que emitieron su opinión en tres categorías: esencial, útil pero no esencial, no necesario (Arregui Eaton et al., 2014); posteriormente, luego de un ajuste se elaboró el documento definitivo y se aplicaron luego de lograr conseguir los permisos respectivos y de diligenciar los consentimientos informados para la protección de datos según lo exige y precisa la investigación.

Así pues, la razón de validez de contenido de Lawshe dio un valor de 0,82 (82,00%), que a nivel individual dio para ajustar seis de las veinticinco preguntas planteadas inicialmente, resumido en cuadro posterior (Anexo 2), lo que indica que hay una alta confiabilidad del instrumento aplicado a la población objeto de estudio que se denominó Encuesta 01 y cuyo texto se encuentra al final (Anexo 1).

7.3.2 Fuentes Secundarias

Son de dos clases: la normativa sobre la facturación electrónica prevista en el Estatuto tributario y la regulación al respecto que ha dado la Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), que juntamente con sitios web especializados en tributos aportan un acervo bibliográfico para tener en cuenta a la hora del análisis.

7.4 Población y Muestra

La población la comprende el conjunto de las microempresas tipo minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas ubicadas en los dos polígonos comerciales (ya descritos) de la calle 19sur y la calle 21sur en la comuna 8 de Villavicencio que, por normatividad, estén obligadas o potencialmente obligadas a implementar facturación electrónica; para ello se llevó a cabo un

muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional, seleccionando las microempresas que acepten participar y cumplan criterios de inclusión (estar ubicadas en la comuna 8, pertenecer a uno de los tres tipos de negocio definidos y encontrarse en proceso de implementación o uso de facturación electrónica).

Para ello, se realizó una inspección sobre el total de estos establecimientos y se aplicó la fórmula estadística para hallar muestras en P poblaciones finitas (Bernal Torres, 2016), que se presenta a continuación:

$$n = (N \times Z^2 \times P \times Q) \div (e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q)$$

Donde:

N: Población (52)

Z: Estadístico de prueba (1,96)

P: Probabilidad de éxito (0,5)

Q: Probabilidad de fracaso (0,5)

e: Error estimado (0,05)

De tal forma que:

$$n = 54 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5 / (0,05^2 * (54 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5)$$

n = 34 establecimientos a encuestar.

La muestra da para practicar los instrumentos de recolección de información (Encuesta 01), aunque en la práctica se dio la posibilidad de recibir respuestas de 36 establecimientos abordados.

7.5 Procedimientos

De manera sintética, el proyecto se organizó en las siguientes fases:

- Fase 1. Planeación y diseño
- Fase 2. Trabajo de campo y recolección de información
- Fase 3. Sistematización y análisis de datos
- Fase 4. Interpretación y elaboración del informe final

8 Resultados

Para la sistematización de resultados se tomó el insumo informativo de la Encuesta 01, en donde las primeras cuatro preguntas son introductorias para dar contexto, de la pregunta 5 a la 13 responden al primer objetivo específico, de la pregunta 14 a la 17 responden al primer objetivo específico, de la pregunta 18 a la 25 responden al primer objetivo específico,

Inicialmente, se destaca que, de los 36 establecimientos abordados (Figura 2), los minimercados participaron con un poco más de dos quintas partes de los encuestados (42%), seguidos de las tiendas de abarrotes con una tercera parte de vinculación (33%) y finalmente con las misceláneas con una cuarta parte de la respuesta total (25%).

Figura 2.
Pregunta 1: Tipo de establecimiento



En cuanto a la antigüedad de funcionamiento del negocio (Figura 3), la gran mayoría llevan más de cinco años (47%), seguidos con dos segmentos de una cuarta parte de quienes llevan entre 1 y 3 años funcionando y quienes han operado entre 3 y 5 años, y solo un negocio hasta ahora empieza su actividad comercial llevando menos de un año (3%)

Figura 3.
Pregunta 2: Antigüedad del negocio



Llama la atención que, en cuanto el número de empleados en el negocio (Figura 4), la gran mayoría solo cuenta con el propietario como “autoempleado” (56%), seguido por negocios que poseen de dos a tres empleados (42%) y tan solo un establecimiento tiene más de cinco empleados (3%)

Figura 4.

Respuesta 3: Número aproximado de empleados (con el propietario)



Ahora bien, quienes acudieron a contestar el instrumento de recolección de información (Figura 5), la gran mayoría fueron propietarios (86%) y con porciones mínimas respondieron el administrador (8%) y otras personas lo hicieron (6%).

Figura 5.

Respuesta 4: Quién responde la encuesta



8.1 Descripción del Nivel de Adopción y uso de la Facturación Electrónica en los Minimercados, Tiendas de Abarrotes y Misceláneas de la Comuna 8 de Villavicencio

El presente apartado desarrolla el primer objetivo específico de la investigación, orientado a describir el nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. Con este propósito, se analizan las

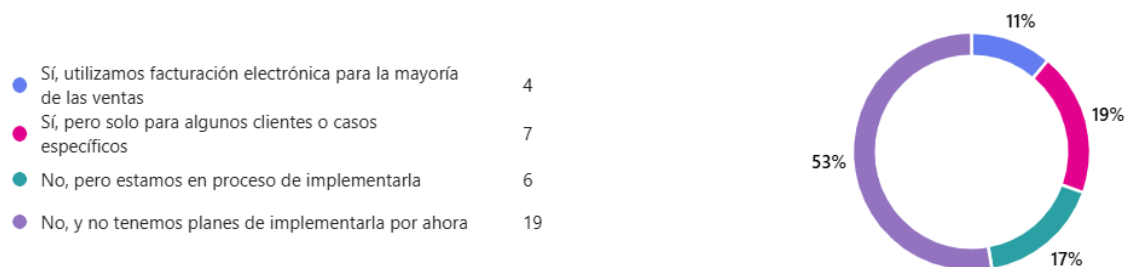
respuestas suministradas por los comerciantes en las preguntas 5 a la 13 de la Encuesta 01, las cuales permiten identificar el grado de implementación de la facturación electrónica, los patrones de utilización, las razones para su no adopción, así como el nivel de conocimiento de las obligaciones establecidas por la DIAN y las percepciones sobre la facilidad o dificultad de su manejo. De esta manera, se busca ofrecer una caracterización detallada de la situación actual de la facturación electrónica en estos establecimientos, que sirva como insumo para la interpretación de los resultados y la formulación de estrategias en los objetivos posteriores del estudio.

Así pues, en el desarrollo metodológico de este primer objetivo específico se presenta la descripción del nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. Para ello, se analizan las respuestas proporcionadas en las preguntas 5 a la 13 de la Encuesta 01, las cuales permiten identificar si estos establecimientos han implementado o no la facturación electrónica, el grado de utilización que le dan, los fines para los que la emplean, así como las percepciones y dificultades asociadas a su uso. Este análisis constituye la base para comprender la situación actual de la facturación electrónica en este tipo de negocios y sirve de insumo para los posteriores objetivos del proyecto de investigación.

Por ello, al preguntársele a los comerciantes abordados sobre si actualmente su negocio usa facturación electrónica (Figura 6), más de la mitad no lo hace y no tienen planes de hacerlo (53%), casi una quinta parte si lo hace y solo para algunos clientes o en casos específicos (19%), luego una séptima parte manifiesta que no lo hace y están en proceso de implementarla (17%) y, finalmente, un poco más de la décima parte si lo hace para la mayoría de las ventas en el negocio (11%).

Figura 6.

Pregunta 5: ¿Actualmente su negocio usa facturación electrónica?

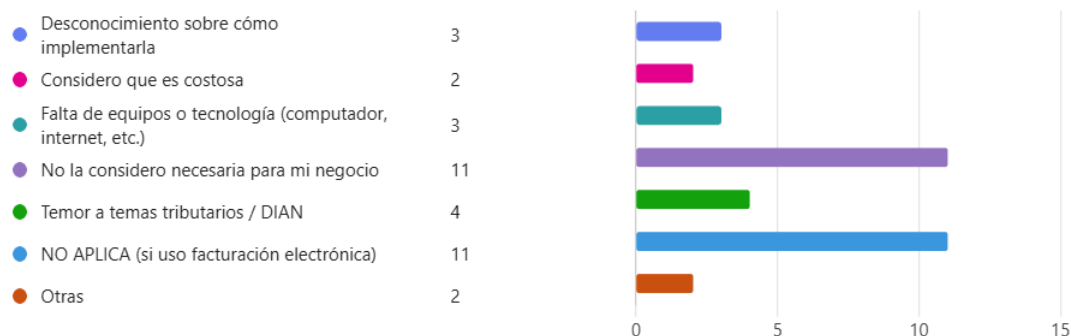


También, al cuestionárseles sobre la principal razón por la que su negocio no usa facturación electrónica (Figura 7), un poco más de tres décimas partes expresan que no la consideran necesaria

para su negocio (31%), y otras razones versan sobre temor a temas tributarios (11%), falta de equipos o tecnología (11%), desconocimiento sobre cómo implementarla y considerarla costosa (8%). Cabe decir que un 31% contestó que no aplica, porque SI llevan facturación electrónica.

Figura 7.

Pregunta 6: ¿Cuál es la principal razón por la que su negocio no usa facturación electrónica?



Seguidamente, al preguntárseles sobre si conocen las obligaciones establecidas por la DIAN sobre el uso de la facturación electrónica (Figura 8), un poco más de dos quintas partes expresa que no las conoce (42%), un poco más de una séptima parte estima que muy poco (17%), un poco más de una décima parte manifiesta que las conoce parcialmente (11%) y tan solo un comerciante dice que si las conoce muy bien (3%). Cabe decir que un 28% contestó que no aplica, porque SI llevan facturación electrónica.

Figura 8.

Pregunta 7: ¿Conoce las obligaciones establecidas por la DIAN sobre el uso de la facturación electrónica?



En esta misma línea de consulta, al indagar si están dispuestos a implementar la facturación electrónica en el corto o mediano plazo (Figura 9), casi cuatro décimas partes manifiestan que no

lo saben o que no lo han pensado (39%), casi dos décimas partes mencionan que no quieren implementarla (19%), un poco más de una décima parte expresan que si quieren implementarla (11%). Cabe decir que un 31% contestó que no aplica, porque SI llevan facturación electrónica en su negocio.

Por otro lado, teniendo en cuenta que contestan principalmente los que si llevan facturación electrónica, al querer saber desde hace cuánto tiempo usa facturación electrónica en su negocio (Figura 10), una séptima parte menciona que entre seis meses y un año (14%), un poco más de una décima parte expresa entre uno y dos años (11%) y menos de una décima parte menos de seis meses (6%). Cabe decir que un 69% contestó que no aplica, porque NO llevan facturación electrónica.

Figura 9.

Pregunta 8: ¿Está dispuesto a implementar la facturación electrónica en el corto o mediano plazo?



Figura 10.

Pregunta 9: ¿Desde hace cuánto tiempo usa facturación electrónica en su negocio?



Siguiendo con los que contestan principalmente los que llevan facturación electrónica, al preguntárseles sobre el tipo de herramienta usa para facturación electrónica (Figura 11), una sexta parte de ellos manifestó que tienen acceso a un software privado o a un proveedor tecnológico (17%), un poco más de una décima parte mencionan que emplean el software gratuito de la DIAN

(11%), solo uno de ellos no sabe no responde (3%). Cabe decir que un 69% contestó que no aplica, porque NO llevan facturación electrónica.

Continuando con los que llevan facturación electrónica, al cuestionárseles sobre frecuencia emite facturas electrónicas (Figura 12), un poco más de tres décimas partes manifiesta que varias veces por semana (11%), igualmente que solo para unos días o casos específicos (11%), y a diario, en casi todas las ventas (8%). Cabe decir que un 69% contestó que no aplica, porque NO llevan facturación electrónica.

Figura 11.

Pregunta 10: ¿Qué tipo de herramienta usa para facturación electrónica?

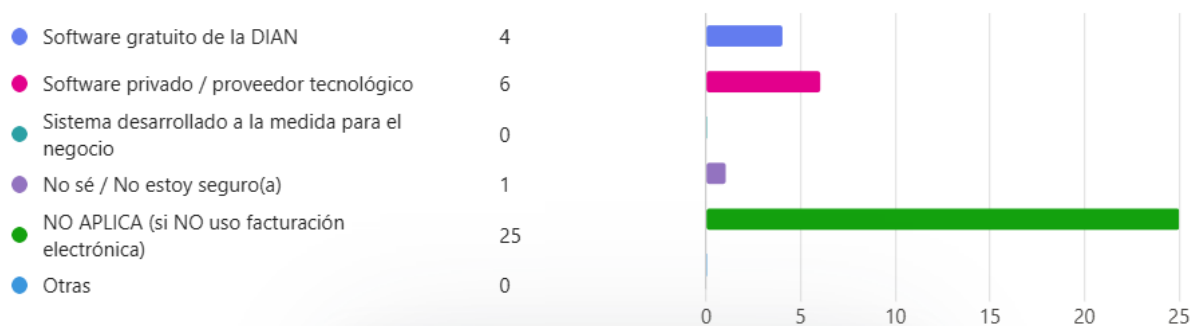


Figura 12.

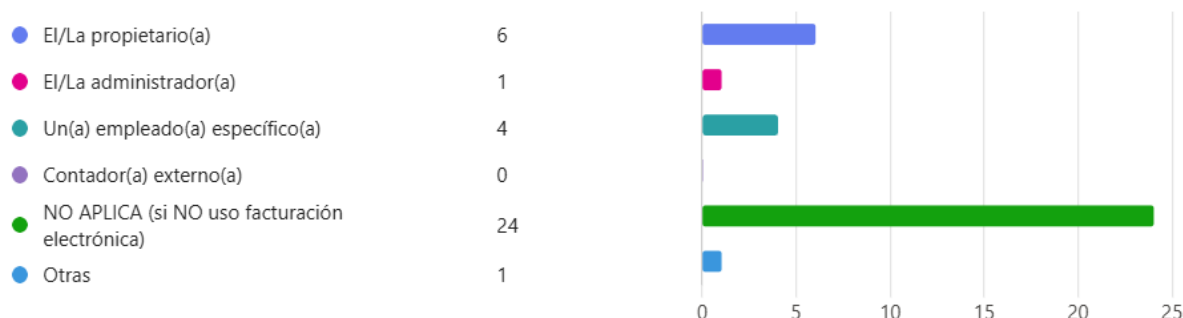
Pregunta 11: ¿Con qué frecuencia emite facturas electrónicas?



Igualmente, con los que llevan facturación electrónica, al indagar sobre la persona principalmente encargada de manejar la facturación electrónica (Figura 13), una sexta parte lo hace el propietario (17%), un poco más de una décima parte lo efectúa un empleado específico (11%) y solo en un caso (3%) lo realiza el administrador. Cabe decir que un 67% contestó que no aplica, porque NO llevan facturación electrónica en su establecimiento comercial.

Figura 13.

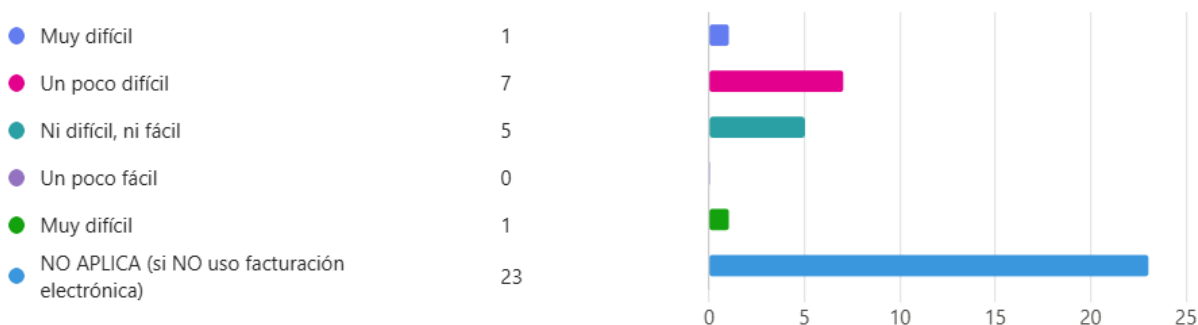
Pregunta 12: ¿Quién es la persona principalmente encargada de manejar la facturación electrónica?



También para los que llevan facturación electrónica, al consultar sobre qué tan fácil o difícil le ha resultado aprender a manejar el sistema de facturación electrónica (Figura 14), casi una quinta parte de los preguntados considera que es un poco difícil (19%), un poco menos de una sexta parte estima que ni es difícil y que ni es fácil (14%), un solo comerciante manifestó que es fácil y, contrariamente, otro comerciante expresó que es difícil. Cabe decir que un 64% contestó que no aplica, porque NO llevan facturación electrónica en su negocio.

Figura 14.

Pregunta 13: ¿Qué tan fácil o difícil le ha resultado aprender a manejar el sistema de facturación electrónica?



En síntesis, los hallazgos para este primer objetivo permiten concluir que:

- La mayoría de los negocios de la comuna 8 de Villavicencio aún no utiliza facturación electrónica ni tiene una intención clara e inmediata de adoptarla; solo una minoría la emplea de forma sistemática o se encuentra en proceso de implementación.

- Entre quienes no la usan, predomina la percepción de que no es necesaria para su actividad económica, complementada por temores a las implicaciones tributarias, limitaciones tecnológicas, desconocimiento sobre el proceso de implementación y la idea de que su adopción implica altos costos.
- El nivel de conocimiento sobre las obligaciones establecidas por la DIAN en relación con la facturación electrónica es bajo, especialmente entre los no usuarios, lo que incide directamente en la disposición a adoptarla.
- Entre los establecimientos que sí utilizan facturación electrónica, su uso es relativamente reciente, se apoya principalmente en software privado o proveedores tecnológicos y, en menor medida, en el software gratuito de la DIAN.
- La frecuencia de emisión de facturas electrónicas suele ser ocasional o limitada a ciertos clientes o situaciones, más que un uso diario y generalizado en todas las transacciones.
- La gestión de la facturación electrónica recae predominantemente en el propietario o en un empleado designado, con escasa participación de figuras administrativas formales.
- Para quienes ya la han implementado, el proceso de aprendizaje del sistema se percibe entre “algo difícil” y “neutral”, lo cual refuerza la pertinencia de estrategias de formación, acompañamiento técnico y simplificación del proceso para incrementar los niveles de adopción y uso efectivo.

8.2 Análisis de los Cambios Generados por la Facturación Electrónica en los Procesos Administrativos y Contables de Estas Microempresas (Registro de Ventas, Control de Inventarios, Cumplimiento Tributario, Entre Otros)

El presente apartado desarrolla el segundo objetivo específico de la investigación, orientado a analizar el impacto que ha tenido la implementación de la facturación electrónica en los procesos administrativos y contables de los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. Para ello, se examinan las respuestas a las preguntas 14 a la 17 de la Encuesta 01, las cuales indagan por los efectos de la facturación electrónica en el registro de ventas, el cumplimiento de obligaciones tributarias, la percepción de confianza por parte de los clientes y otros aspectos de la gestión interna del negocio. De esta manera, se busca determinar en qué medida

esta herramienta contribuye (o podría contribuir) a mejorar la organización, la eficiencia y la formalidad de estas microempresas, así como los ajustes que han debido (o deberían) realizar en su dinámica operativa cotidiana.

Es por ello que, en el marco metodológico del segundo objetivo específico, se analiza el impacto que ha tenido la implementación de la facturación electrónica en los procesos administrativos y contables de los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio. Para ello, se estudian las respuestas a las preguntas 14 a la 17 de la Encuesta 01, orientadas a identificar los cambios experimentados en el registro de ventas, el control de inventarios, el cumplimiento de las obligaciones tributarias y otros procedimientos internos. Este análisis permite determinar en qué medida la facturación electrónica ha contribuido a mejorar la organización, la eficiencia y la formalidad de estas microempresas, así como los ajustes que han debido realizar en su gestión cotidiana.

Así pues, al indagar sobre si la facturación electrónica les ha facilitado (o les facilitaría) el registro de ventas en el negocio (Figura 15), casi la mitad (47%) manifestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, casi dos quintas partes (19%) expresa estar de acuerdo, una sexta parte (17%) está en desacuerdo, un poco más de la décima parte (11%) está totalmente de acuerdo y, finalmente, una pequeña parte (6%) está totalmente en desacuerdo.

Figura 15.

Pregunta 14: La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el registro de ventas en mi negocio.



Del mismo modo, al preguntárseles sobre si la facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el cumplimiento de obligaciones tributarias, como declaraciones, reportes a la DIAN, etc. (Figura 16), más de dos quintas partes (42%) expresó que no está ni de acuerdo ni en

desacuerdo, una tercera parte (33%) expresa estar de acuerdo, una séptima parte (14%) está totalmente en desacuerdo, un poco menos de la décima parte (8%) está en desacuerdo y, finalmente, una pequeña parte (63%) está totalmente de acuerdo.

Figura 16.

Pregunta 15: La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el cumplimiento de obligaciones tributarias (declaraciones, reportes a la DIAN, etc.)



Así mismo, al cuestionárseles sobre si se percibe que los clientes confían más en el negocio desde que se usa (o si se usara) facturación electrónica (Figura 17), un poco más de tres séptimas partes (44%) no están ni en desacuerdo ni de acuerdo, la cuarta parte está en desacuerdo (25%), una sexta parte está de acuerdo (17%) y una séptima parte está totalmente en desacuerdo (14%)

Figura 17.

Pregunta 16: Desde que uso (o si usara) facturación electrónica, percibo que los clientes confían más en mi negocio



En síntesis, los hallazgos para este segundo objetivo permiten concluir que:

- Predomina una postura neutra frente a los posibles beneficios de la facturación electrónica: una proporción importante de comerciantes no se inclina ni a favor ni en contra de que esta herramienta facilite el registro de ventas o el cumplimiento tributario. Esto sugiere falta de experiencia directa, desconocimiento o dificultad para visualizar sus impactos prácticos.
- Aunque existen comerciantes que reconocen ventajas (especialmente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y, en menor medida, en el registro de ventas), estos se encuentran equilibrados con quienes están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. La percepción positiva aún no es lo suficientemente fuerte como para generar un consenso claro sobre la utilidad de la facturación electrónica.
- En materia tributaria, se observa una ligera mayor tendencia a reconocer que la facturación electrónica podría facilitar declaraciones y reportes a la DIAN; sin embargo, el alto porcentaje de respuestas neutras indica que muchos comerciantes no comprenden completamente la relación entre el sistema de facturación y la simplificación de sus procesos formales.
- En cuanto a la confianza de los clientes, la percepción es más bien desfavorable o indiferente: una parte considerable de los encuestados no nota cambios en la confianza y un porcentaje relevante incluso está en desacuerdo con que la facturación electrónica la incremente. Esto evidencia que, para estos negocios, el uso de esta herramienta aún no se asocia con un valor agregado visible para el cliente.
- En conjunto, los resultados muestran que la facturación electrónica no se percibe todavía como un factor clave para mejorar la gestión del negocio ni para fortalecer la relación con los clientes; más bien, se mantiene como un requisito poco comprendido, cuyo potencial beneficio no está suficientemente interiorizado por los comerciantes.

8.3 Identificación de las Principales Ventajas, Dificultades y Necesidades de Capacitación Percibidas por los Propietarios y/o Administradores Frente a la Implementación y uso de la Facturación Electrónica

El presente apartado desarrolla el tercer objetivo específico de la investigación, orientado a identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación que perciben los

propietarios y/o administradores de los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio frente a la implementación y uso de la facturación electrónica. Para ello, se analizan las respuestas a las preguntas 18 a la 26 de la Encuesta 01, las cuales indagan por el potencial de la facturación electrónica como factor de diferenciación competitiva, la percepción de beneficios concretos para el negocio, los costos asociados a su adopción y mantenimiento, el grado de apoyo profesional requerido y la experiencia general con esta herramienta. Asimismo, se consideran las opiniones abiertas sobre ventajas, desventajas y comentarios adicionales. Este análisis permite comprender la experiencia subjetiva de los comerciantes, así como las brechas de conocimiento y formación existentes, aportando insumos para el diseño de estrategias de acompañamiento y fortalecimiento del uso de la facturación electrónica en estas microempresas.

Es por ello, que en el desarrollo metodológico del tercer objetivo específico se busca identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación que perciben los propietarios y/o administradores de los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio frente a la implementación y uso de la facturación electrónica. Para ello, se analizan las respuestas a las preguntas 18 a la 26 de la Encuesta 01, orientadas a reconocer los beneficios que los encuestados asocian a esta herramienta, los problemas que han enfrentado en su adopción y operación, así como las áreas en las que consideran necesario recibir formación adicional. Este análisis permite comprender la experiencia subjetiva de los actores involucrados y aporta insumos relevantes para proponer estrategias de acompañamiento y fortalecimiento del uso de la facturación electrónica en estas microempresas.

Ahora bien, del total de preguntados al indagárseles sobre si consideran que la facturación les ayuda (o les ayudaría) a diferenciar su negocio frente a la competencia (Figura 18), un poco más de tres décimas partes expresa estar de acuerdo (31%), unas dos séptimas partes manifiesta estar en desacuerdo (28%), dos novenas partes dice ni estar en desacuerdo ni de acuerdo, una sexta parte menciona estar totalmente en desacuerdo (17%) y solo un comerciante aclaró estar totalmente de acuerdo (3%).

Figura 18.

Pregunta 17: Considero que la facturación ayuda (o ayudaría) a diferenciar mi negocio frente a la competencia



Seguidamente, al indagárseles a los encuestados sobre si la facturación electrónica ofrece beneficios claros para su negocio (Figura 19), casi dos quintas partes manifiesta ni estar de acuerdo ni en desacuerdo, la tercera parte dice estar en desacuerdo (33%), una sexta parte expresa estar de acuerdo (17%), un poco menos de la décima parte menciona estar totalmente en desacuerdo y solo un comerciante aclara estar totalmente de acuerdo (3%).

Figura 19.

Pregunta 18: La facturación electrónica ofrece beneficios claros para mi negocio



Luego, al preguntárseles sobre los costos de implementación y (22%) mantenimiento de la facturación electrónica son elevados para mi negocio (Figura 20), más de dos quintas partes expresa estar de acuerdo, un poco menos de una tercera parte menciona ni estar de acuerdo ni en desacuerdo (31%), un poco más de dos quintas partes está totalmente de acuerdo (22%) y dos comerciantes manifestaron estar en desacuerdo (6%).

Figura 20.

Pregunta 19: Los costos de implementación y mantenimiento de la facturación electrónica son elevados para mi negocio



De igual manera, los encuestados al responder sobre si ha recibido (o necesitaría recibir) apoyo del contador o asesor contable para manejar la facturación electrónica (Figura 21), más de la tercera parte está de acuerdo (36%), dos novenas partes menciona estar totalmente de acuerdo, y en proporciones iguales de una séptima parte expresan ni estar de acuerdo ni en desacuerdo (14%), manifiestan estar en desacuerdo (14%) y dicen estar totalmente en desacuerdo (14%).

Figura 21.

Pregunta 20: He recibido (o necesitaría recibir) apoyo del contador o asesor contable para manejar la facturación electrónica



Posteriormente, los preguntados al responder sobre si han recibido alguna capacitación formal sobre facturación electrónica (Figura 22), casi siete décimas partes dice que no ha recibido ninguna capacitación (69%), casi dos quintas mencionan que sí, por parte del contador o asesor externo (19%), un poco menos de la décima parte manifiesta que sí, de otra entidad como Cámara

de comercio de Villavicencio, SENA, etc., y un solo comerciante mencionó que sí, por parte del proveedor del software administrativo y contable.

Del mismo modo, al preguntárseles sobre si considera que usted y/o su personal necesitan más capacitación sobre facturación electrónica (Figura 23), cerca de dos quintas partes dijo sí mucha (39%), un poco más de la tercera parte mencionó que sí, algo (36%), casi una quinta parte manifestó que no aplica o que no estaba interesado(a) (19%) y dos comerciantes expresaron que no, lo necesario ya se conoce (6%)

Figura 22.

Pregunta 21: ¿Ha recibido alguna capacitación formal sobre facturación electrónica?

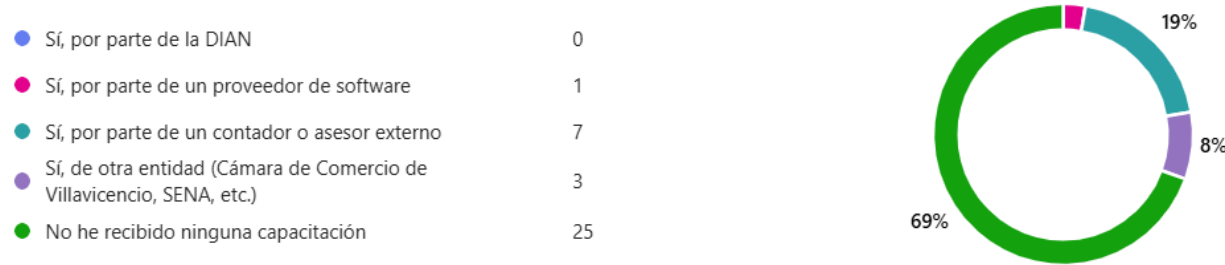


Figura 23.

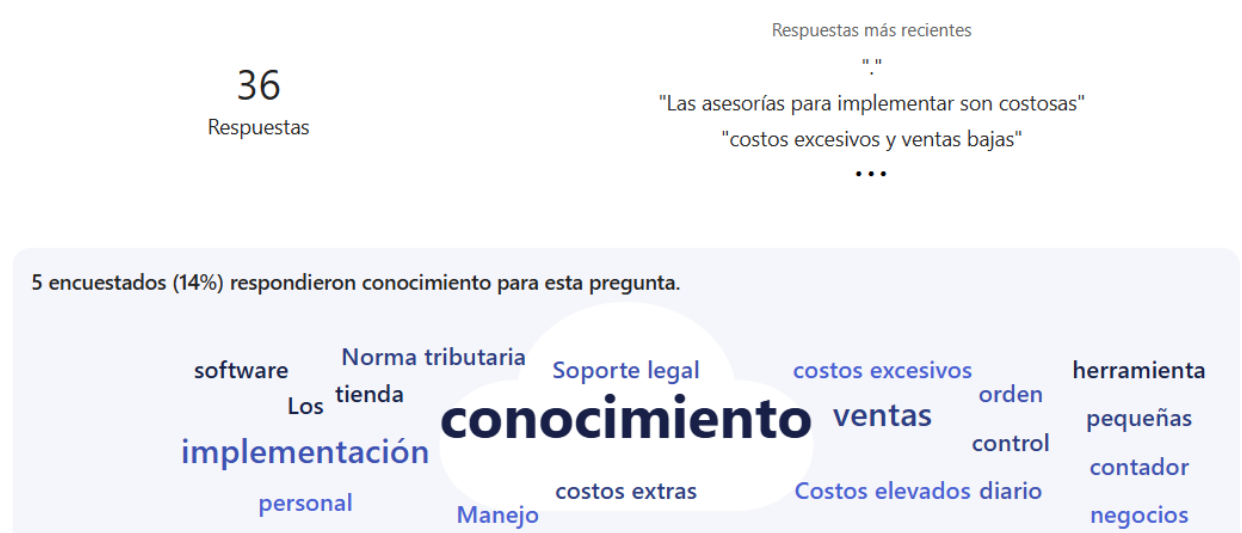
Pregunta 22: ¿Considera que usted y/o su personal necesitan más capacitación sobre facturación electrónica?



Posteriormente, al responder sobre cómo califica su experiencia o percepción sobre la facturación electrónica para su tipo de negocio (Figura 24), casi dos terceras partes mencionó que ni positiva, ni negativa (64%), una cuarta parte expresó que positiva (25%), dos comerciantes dijeron que muy negativa (6%), uno más manifestó que negativa (3%) y otro más que muy positiva (3%).

Figura 26.

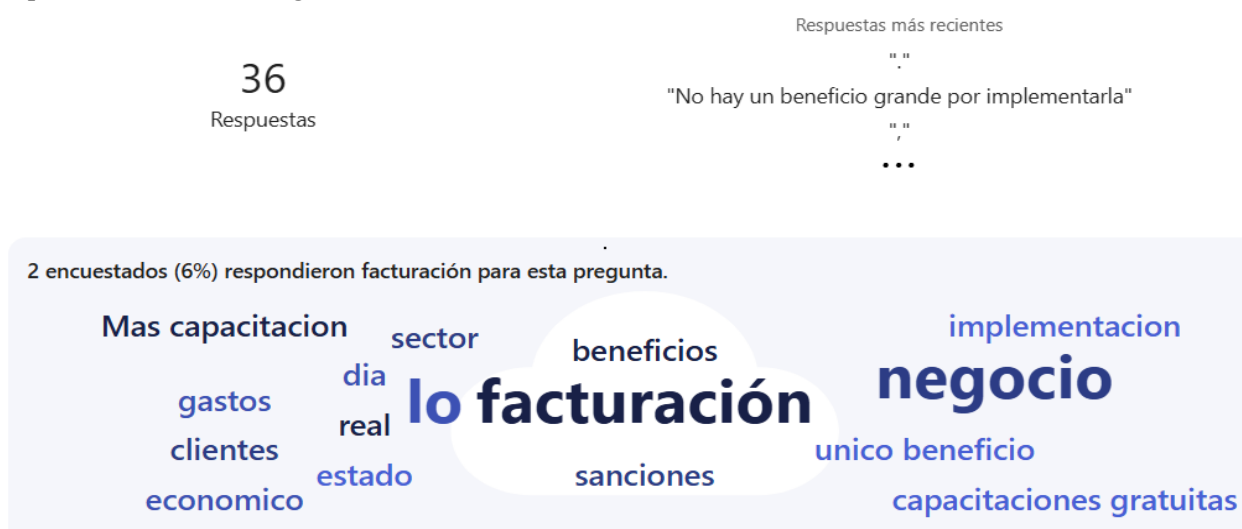
Pregunta 25: Mencione dos principales dificultades o desventajas que usted percibe en la implementación o uso de la facturación electrónica



Finalmente, al expresar un comentario adicional sobre la facturación electrónica y su implementación en su negocio (Figura 27), desean tener mayor claridad en el proceso de facturación y precisar cuáles son los beneficios para el negocio.

Figura 27.

Pregunta 26: ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre la facturación electrónica y su implementación en su negocio?



En síntesis, los hallazgos para este tercer objetivo permiten concluir que:

- La facturación electrónica aún no se percibe claramente como un factor de diferenciación competitiva: aunque un grupo importante está de acuerdo en que podría ayudarles a distinguirse, una proporción similar está en desacuerdo o se mantiene neutral, lo que evidencia falta de convicción sobre su valor estratégico frente a otros negocios.
- La percepción de beneficios concretos para el negocio es débil: predominan las respuestas neutras o en desacuerdo respecto a que la facturación electrónica ofrezca ventajas claras. Esto sugiere que muchos comerciantes la ven más como una obligación que como una herramienta útil para mejorar la gestión.
- Los costos de implementación y mantenimiento se perciben como elevados: la mayoría considera que estos costos son altos para el tamaño de sus negocios, lo que constituye una barrera económica directa para su adopción o consolidación.
- Se reconoce en buena medida la necesidad de apoyo profesional: una proporción importante de encuestados está de acuerdo (o totalmente de acuerdo) en que requiere el acompañamiento de un contador o asesor contable para manejar la facturación electrónica, lo que indica dependencia técnica y falta de autonomía en su uso.
- La gran mayoría no ha recibido capacitación formal en facturación electrónica; cuando existe, proviene principalmente del contador o asesor externo, y en menor medida de entidades como la Cámara de Comercio, el SENA o el proveedor del software. Esto refuerza la idea de una implementación basada más en resolución práctica de urgencias que en procesos formativos estructurados.
- La autopercepción de necesidad de capacitación es alta: la mayoría considera que requiere “muchacha” o “algo” de capacitación adicional, lo que evidencia conciencia de sus propias limitaciones y abre una ventana de oportunidad para programas de formación específicos.
- La experiencia o percepción global sobre la facturación electrónica es predominantemente neutra: la mayoría no la califica ni como positiva ni como negativa, y solo una cuarta parte la ve positivamente. Esto indica que, en general, no se ha consolidado aún una valoración fuerte (ni favorable ni desfavorable), sino una posición de expectativa o indiferencia.
- Entre las ventajas destacadas espontáneamente sobresalen el uso de herramientas asociadas a la IA y el aumento de credibilidad en el proceso de ventas, lo que muestra que algunos comerciantes sí identifican potencial de modernización y confianza ante clientes y terceros.

- Entre las principales desventajas mencionadas se encuentran el escaso conocimiento sobre el tema y las múltiples dificultades en el proceso de implementación, lo cual refuerza la idea de que el principal obstáculo no es solo tecnológico, sino formativo e informativo.
- En sus comentarios finales, los comerciantes manifiestan la necesidad de mayor claridad sobre el proceso de facturación electrónica y sobre los beneficios concretos que puede aportar al negocio, lo que sugiere que estrategias de divulgación y capacitación enfocadas en “para qué sirve” y “qué gana el negocio” serían claves para mejorar su aceptación.

8.4 Análisis Global de los Resultados del Instrumento de Recolección Aplicado

Inicialmente, en conjunto, las respuestas dadas en el instrumento de recolección de información aplicado (Encuesta 01) permiten delinear un panorama de baja apropiación de la facturación electrónica, atravesado por tres rasgos centrales: débil cultura de formalización, escaso conocimiento técnico-normativo y percepciones ambiguas sobre costos y beneficios.

En primer lugar, se observa que la facturación electrónica se instala más como un requerimiento externo que como una decisión estratégica del negocio. La mayoría de los comerciantes se mantiene en una postura expectante o indiferente: no rechazan de manera categórica el sistema, pero tampoco lo asumen como un recurso clave para organizar mejor sus operaciones, competir o relacionarse con clientes y autoridades. Esta “neutralidad” recurrente en las respuestas indica que, para una gran parte de ellos, la facturación electrónica es algo lejano, poco comprendido o simplemente no priorizado frente a otras preocupaciones cotidianas (flujo de caja, abastecimiento, seguridad, etc.).

En segundo lugar, el bajo nivel de conocimiento sobre las obligaciones de la DIAN y sobre el funcionamiento práctico de la facturación electrónica se traduce en una relación predominantemente reactiva con el sistema: quienes la han implementado lo han hecho en un contexto de presión normativa o de apoyo puntual de un contador/proveedor, más que por un proceso deliberado de modernización. Esto genera dependencia de terceros y limita la autonomía de los comerciantes para tomar decisiones informadas, interpretar adecuadamente la normatividad y aprovechar las potencialidades de la herramienta.

En tercer lugar, las percepciones económicas y de complejidad operativa actúan como barreras importantes. La idea de que la facturación electrónica es “costosa” (en dinero, tiempo y

esfuerzo) convive con la falta de evidencia clara, para ellos, de beneficios tangibles en términos de control del negocio, eficiencia administrativa o acceso a oportunidades (crédito, proveedores formales, programas públicos, etc.). Al no percibir un retorno evidente, los costos —reales o imaginados— pesan más que las posibles ventajas, reforzando la resistencia o la postergación de su adopción.

Al mismo tiempo, los resultados muestran que no existe un rechazo absoluto ni cerrado. Entre quienes ya usan facturación electrónica o han tenido algún contacto más directo con ella, empiezan a emerger valoraciones más matizadas: se reconocen ciertos aportes en organización, cumplimiento tributario, credibilidad y modernización, aunque todavía sin configurarse una visión ampliamente positiva. Esta brecha entre usuarios más experimentados (que ven algunos beneficios) y el grupo mayoritario que se mantiene indiferente o escéptico sugiere que la experiencia práctica, acompañada de orientación adecuada, puede transformar gradualmente las percepciones.

Para cerrar, la encuesta evidencia una necesidad formativa explícita: los propios comerciantes reconocen que requieren mayor capacitación y claridad, tanto sobre el “cómo” (procedimientos, uso del software, requisitos) como sobre el “para qué” (impacto real en el negocio, ventajas competitivas, reducción de riesgos). En este sentido, la facturación electrónica aparece menos como un problema tecnológico y más como un desafío de información, pedagogía y acompañamiento. De ahí que las políticas públicas y las estrategias institucionales que solo se centran en la obligatoriedad, sin un componente fuerte de formación y demostración de beneficios concretos, tienden a producir el escenario que aquí se observa: adopciones parciales, uso limitado y una percepción general todavía tibia frente al sistema.

9 Conclusiones

Primeramente, al indagar respecto a la descripción del nivel de adopción y uso de la facturación electrónica en los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, se puede decir lo siguiente:

- En los minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, el nivel de adopción de la facturación electrónica es bajo y su uso, cuando existe, es más bien esporádico; la mayoría de los negocios no la utiliza ni manifiesta intención clara de implementarla en el corto o mediano plazo, en un contexto de escaso conocimiento de las obligaciones de la DIAN.
- Las principales barreras para la adopción son de percepción y de capacidad: muchos comerciantes no consideran necesaria la facturación electrónica, temen sus implicaciones tributarias, enfrentan limitaciones tecnológicas y dificultades para aprender a manejar los sistemas, lo que evidencia la necesidad de procesos de capacitación y acompañamiento más estructurados.

Seguidamente, al analizar los cambios generados por la facturación electrónica en los procesos administrativos y contables de estas microempresas (registro de ventas, control de inventarios, cumplimiento tributario, entre otros).

- En estas microempresas, la facturación electrónica aún no se reconoce como un instrumento que genere cambios significativos en los procesos administrativos y contables: la mayoría mantiene una postura neutra y no percibe mejoras claras ni en el registro de ventas ni en el cumplimiento tributario, lo que refleja desconocimiento o poca experiencia directa con sus potenciales ventajas.
- Tampoco se la asocia con un aporte relevante a la relación con los clientes, pues no se percibe un aumento de la confianza ni un valor agregado evidente; en conjunto, la facturación electrónica se sigue viendo más como un requisito formal que como una herramienta estratégica para optimizar la gestión del negocio.

Finalmente, al identificar las principales ventajas, dificultades y necesidades de capacitación percibidas por los propietarios y/o administradores frente a la implementación y uso de la facturación electrónica, se puede inferir lo siguiente:

- Los propietarios y administradores perciben la facturación electrónica más como una obligación que como una ventaja competitiva: los beneficios concretos no están claros, se consideran altos los costos de implementación y mantenimiento, y la valoración general de la herramienta es mayoritariamente neutra, aunque algunos reconocen potencial en términos de credibilidad y modernización (uso de IA).
- Las principales dificultades se relacionan con el bajo conocimiento y las complicaciones en la implementación, lo que genera una fuerte dependencia del contador o asesor externo. Al mismo tiempo, existe una alta autopercepción de necesidad de capacitación, lo que evidencia que el obstáculo central es formativo e informativo y abre una oportunidad para diseñar programas de formación y divulgación enfocados en los beneficios prácticos para el negocio.

10 Recomendaciones

Es importante conocer la ley y cumplirla a cabalidad, y más si se trata de temas fiscales, porque el desconocimiento no exime el castigo, en este caso las sanciones.

Por ello se recomienda:

- Diseñar y ejecutar programas de capacitación focalizados, que puede traducirse en desarrollar jornadas de formación prácticas, dirigidas específicamente a propietarios y administradores de minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8, donde se expliquen de manera sencilla: las obligaciones de la DIAN, el paso a paso para implementar la facturación electrónica y, sobre todo, los beneficios concretos en el registro de ventas, control de inventarios y cumplimiento tributario. Estas capacitaciones deberían incluir ejercicios reales con software y resolución de dudas frecuentes.
- Implementar estrategias de divulgación sobre beneficios y mitos tributarios, para lo cual se estima conveniente diseñar campañas informativas (charlas cortas, boletines, piezas digitales) que aclaren mitos relacionados con el “temor tributario” y muestren casos simples donde la facturación electrónica mejora la organización del negocio, la trazabilidad de las ventas y la credibilidad ante clientes y proveedores. Es fundamental centrar el mensaje en “qué gana el negocio” y no solo en el cumplimiento normativo.
- Facilitar el acceso tecnológico y acompañamiento inicial, para lo cual se debería promover convenios entre entidades públicas (DIAN, Cámara de Comercio, alcaldía) y proveedores tecnológicos para ofrecer soluciones de facturación electrónica de bajo costo o gratuitas, acompañadas de soporte técnico inicial. Este acompañamiento debería apoyar la instalación, configuración y uso básico, reduciendo la percepción de altos costos y la dificultad en el aprendizaje.
- Fortalecer el rol del contador como aliado pedagógico, para lo cual hay que incentivar que los contadores y asesores externos asuman un papel más formativo, no solo operativo, proporcionando guías sencillas, manuales de uso y asesorías grupales a sus clientes de microempresas. Esto ayudaría a disminuir la dependencia total del profesional y a aumentar la autonomía de los comerciantes en el manejo cotidiano de la facturación electrónica.

11 Bibliografía

- Actualicese.com. (2015, septiembre 11). *8 condiciones para ser considerado microempresa*. <https://actualicese.com/archivo/8-condiciones-para-ser-considerado-microempresa/?srsltid=AfmBOopmhiBAqn9qK8Nvqc6r6E4V4HXYfjyCCF09NqlEoUfCIuctnJTb>
- Arregui Eaton, I. G., Chaparro Caso López, A. A., & Cordero Arroyo, G. (2014). El índice de validez de contenido (ivc) de Lawshe, para la obtención de evidencias de validez de contenido en la construcción de un instrumento. *Medición, Innovación y Desarrollo en Educación*, 69–96. http://mide.ens.uabc.mx/files/capitulos/chaparro_arregui_practicas_investigacion.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación (4a ed). Pearson Educación
- Correa Ospina, M. L., & Díaz Pinzón, B. H. (2025). Adopción, implementación y uso de servicios electrónicos: experiencia en la facturación electrónica en microempresas colombianas. *Revista Universidad Y Empresa*, 27(49), 1–36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.14776>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (2020, mayo 5). Resolución 000042 de 2020. Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación. <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000042%20de%2005-05-2020.pdf>
- Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. (2022). *Abecé. Sistema de facturación electrónica*. <https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Abecé-sistema-de-factura-electronica.pdf>
- Ferreira da Silva, C., & Mora, S. (2021). La tecnología blockchain como facilitadora de la confianza del consumidor: un análisis de la literatura de minería de textos. *Telemática e Informáticas*, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101593>
- González Fontecha, K. T., & González Brochero, V. J. (2025). Desafíos y Oportunidades en la Implementación de la Facturación Electrónica para el Comercio Exterior en Colombia. [Trabajo de grado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/32085/Desaf%C3%ADos%20y%20Oportunidades%20en%20la%20Implementaci%C3%B3n%20de%20la%20Facturaci%C3%ADa%20electr%C3%B3nica%20para%20el%20comercio%20exterior%20en%20colombia.pdf>

- [%B3n%20Electr%C3%B3nica%20para%20el%20Comercio%20Exterior%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)
- Google Maps. (2026). *Mapa Comuna* 8. https://www.google.com/maps/@4.1068442,-73.6494482,17.6z?entry=tту&g_ep=EgoyMDI2MDQwOC4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D
- Hernández, L. N., Ortiz Tamayo, M. Á., & Pérez Marín, K. (2024). Reflexiones sobre la tecnología y la contaduría pública: una breve aproximación a su estado actual. *Revista Agora*. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/view/1822/1990#info>
- Ortiz Zamora, A. F., Medina Rojas, I. D., Rodríguez Lesmes, P. A., & Gutiérrez, L. H. (2021). La economía de las tiendas de barrio en Colombia Ediciones Universidad del Rosario, <https://doi.org/doi.org/10.12804/urosario9789587847284>
- Palma Granada, V. A., & Mogollón Hernández, L. K. (2025). Análisis del uso de herramientas digitales y su contribución al mejoramiento de los procesos contables en las Mipymes, a través de un estudio de caso en el municipio de Honda, en el año 2025 [Trabajo de grado, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Institucional. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/14651>
- Presidencia de la República de Colombia. (1989, marzo 30). Decreto Ley 624 de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>
- Presidencia de la República. (2015, noviembre 24). Decreto 2242 de 2015 . Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2015/DeMINHACIENDA2242_15.pdf
- Rodríguez Cubillos, G. A. (2024). Impacto del control fiscal en Colombia. *Revista Colombiana de Contabilidad*. <https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/313/260>
- Schpallir Calijuri, M. (2024, octubre). *La administración tributaria 3.0 ya está aquí*. BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0013189>
- Servicios de impuestos internos - SII. (2025). *Sistema de facturación gratuito del SII*. https://www1.sii.cl/factura_sii/factura_sii.htm

12 Anexos

Anexo A.

Cuestionario Encuesta 01

OBJETIVO:

Evaluar la Implementación de la facturación electrónica en minimercados, tiendas de abarrotes y misceláneas de la comuna 8 de Villavicencio, identificando sus efectos en los procesos administrativos, contables y comerciales de estas microempresas.

Muy respetuosamente se les solicita contestar este instrumento, eligiendo solo una opción por cada pregunta planteada, y la información aquí hallada se sistematizará por estudiantes del programa de Contaduría pública de la Universidad Santo Tomás, Seccional Villavicencio, para su trabajo de grado (monografía) para optar al título de contador público.

1. DATOS GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO

1.1. Tipo de establecimiento:

- ☐ Minimercado
- ☐ Tienda de abarrotes
- ☐ Miscelánea
- ☐ Otro: _____

1.2. Antigüedad del negocio:

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Entre 3 y 5 años
- ☐ Más de 5 años

1.3. Número aproximado de empleados (incluyendo propietario):

- ☐ Solo el propietario (1 persona)
- ☐ De 2 a 3 personas
- ☐ De 4 a 5 personas
- ☐ Más de 5 personas

1.4. Quién responde la encuesta:

- ☐ Propietario(a)
- ☐ Administrador(a)
- ☐ Otro: _____

2. ADOPCIÓN Y USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

2.1. ¿Actualmente su negocio utiliza facturación electrónica?

- ☐ Sí, utilizamos facturación electrónica para la mayoría de las ventas
- ☐ Sí, pero solo para algunos clientes o casos específicos
- ☐ No, pero estamos en proceso de implementarla
- ☐ No, y no tenemos planes de implementarla por ahora

Si respondió “No” en la pregunta 2.1 pase a las tres siguientes preguntas (2.2, 2.3 y 2.4) y luego salte a la sección 6 (Percepciones generales).

Ahora bien, si respondió “Sí” en la pregunta 2.1, continúe con la pregunta 2.5.

2.2. (Solo para quienes NO usan facturación electrónica) ¿Cuál es la principal razón por la que su negocio aún no utiliza facturación electrónica?

- ☐ Desconocimiento sobre cómo implementarla
- ☐ Considero que es costosa
- ☐ Falta de equipos o tecnología (computador, internet, etc.)
- ☐ No la considero necesaria para mi negocio
- ☐ Temor a temas tributarios / DIAN
- ☐ Otro: _____

2.3. ¿Conoce las obligaciones establecidas por la DIAN sobre el uso de la facturación electrónica?

- ☐ Sí, muy bien
- ☐ Sí, parcialmente
- ☐ Muy poco
- ☐ No las conozco

2.4. Está dispuesto(a) a implementar la facturación electrónica en el corto o mediano plazo (próximos 12 meses)?

☐ Sí

☐ No

☐ No lo sé / No lo he pensado

(Para quienes Sí usan facturación electrónica)

2.5. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza facturación electrónica en su negocio?

☐ Menos de 6 meses

☐ Entre 6 meses y 1 año

☐ Entre 1 y 2 años

☐ Más de 2 años

2.6. ¿Qué tipo de herramienta utiliza para la facturación electrónica?

☐ Software gratuito de la DIAN

☐ Software privado / proveedor tecnológico

☐ Sistema desarrollado a la medida para el negocio

☐ Otro: _____

☐ No sé / No estoy seguro(a)

2.7. ¿Con qué frecuencia emite facturas electrónicas?

☐ A diario, en casi todas las ventas

☐ Varias veces por semana

☐ Solo algunos días o casos específicos

☐ Muy esporádicamente

2.8. ¿Quién es la persona principalmente encargada de manejar la facturación electrónica?

☐ El/La propietario(a)

☐ El/La administrador(a)

☐ Un(a) empleado(a) específico(a)

☐ Contador(a) externo(a)

☐ Otro: _____

2.9. En una escala de 1 a 5, ¿qué tan fácil o difícil le ha resultado aprender a manejar el sistema de facturación electrónica?

De 1 como “Muy difícil”, a 5 como “Muy fácil”

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. IMPACTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES

Para las siguientes preguntas, marque su grado de acuerdo:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo,

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo,

5 = Totalmente de acuerdo.

(Si NO usa facturación electrónica, responda según su expectativa o percepción si llegara a implementarla.)

3.1. La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el registro de ventas en mi negocio.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3.2. La facturación electrónica ha facilitado (o facilitaría) el cumplimiento de obligaciones tributarias (declaraciones, reportes a la DIAN, etc.).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. IMPACTO EN LOS PROCESOS COMERCIALES

Para las siguientes preguntas, marque su grado de acuerdo:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo,

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo,

5 = Totalmente de acuerdo.

4.1. Desde que uso (o si usara) facturación electrónica, percibo que los clientes confían más en mi negocio.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4.2. Considero que la facturación electrónica ayuda (o ayudaría) a diferenciar mi negocio frente a la competencia.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. VENTAJAS, DIFICULTADES Y CAPACITACIÓN

Para las siguientes preguntas, marque su grado de acuerdo:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo,

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo,

5 = Totalmente de acuerdo.

5.1. La facturación electrónica ofrece beneficios claros para mi negocio.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5.2. Los costos de implementación y mantenimiento de la facturación electrónica son elevados para mi negocio.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5.3. He recibido (o necesitaría recibir) apoyo del contador o asesor contable para manejar la facturación electrónica.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5.4. ¿Ha recibido alguna capacitación formal sobre facturación electrónica?

☐ Sí, por parte de la DIAN

☐ Sí, por parte de un proveedor de software

☐ Sí, por parte de un contador o asesor externo

☐ Sí, de otra entidad (Cámara de Comercio, SENA, etc.)

☐ No he recibido ninguna capacitación

5.5. ¿Considera que usted y/o su personal necesitan más capacitación sobre facturación electrónica?

☐ Sí, mucha

☐ Sí, algo

☐ No, lo necesario ya se conoce

☐ No aplica / No estoy interesado(a)

6. PERCEPCIONES GENERALES Y PREGUNTAS ABIERTAS

6.1. En general, ¿cómo califica su experiencia o percepción sobre la facturación electrónica para su tipo de negocio?

☐ Muy positiva

☐ Positiva

- ☐ Ni positiva ni negativa
- ☐ Negativa
- ☐ Muy negativa
- ☐ No tengo una opinión formada

6.2. Mencione dos principales ventajas que usted percibe de la facturación electrónica para su negocio:

Ventaja 1: _____

Ventaja 2: _____

6.3. Mencione dos principales dificultades o desventajas que usted percibe en la implementación o uso de la facturación electrónica:

Dificultad 1: _____

Dificultad 2: _____

6.4. ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre la facturación electrónica y su implementación en su negocio?

AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN BRINDADA

Karol Natalia Serrano Luna

Jhoan Mateo Hernández Orjuela

ESTUDIANTES INVESTIGADORES

Anexo B.*Resumen de aplicación de índice de validez de contenido y razón de validez de contenido (Lawshe)*

Pregunta		Esencial	Útil pero no esencial	No es necesario	CVR	CVR'
1.1.	Item 1	3	0	0	1,0000	1,0000
1.2.	Item 2	3	0	0	1,0000	1,0000
1.3.	Item 3	2	1	0	0,3333	0,6667
1.4.	Item 4	2	1	0	0,3333	0,6667
2.1.	Item 5	3	0	0	1,0000	1,0000
2.2.	Item 6	3	0	0	1,0000	1,0000
2.3.	Item 7	3	0	0	1,0000	1,0000
2.4.	Item 8	3	0	0	1,0000	1,0000
2.5.	Item 9	3	0	0	1,0000	1,0000
2.6.	Item 10	3	0	0	1,0000	1,0000
2.7.	Item 11	2	1	0	0,3333	0,6667
2.8.	Item 12	3	1	0	0,5000	0,7500
2.9.	Item 13	2	1	0	0,3333	0,6667
3.1.	Item 14	3	0	0	1,0000	1,0000
3.2.	Item 15	3	0	0	1,0000	1,0000
4.1.	Item 16	2	1	0	0,3333	0,6667
4.2.	Item 17	3	0	0	1,0000	1,0000
5.1.	Item 18	3	0	0	1,0000	1,0000
5.2.	Item 19	3	0	0	1,0000	1,0000
5.3.	Item 20	3	0	0	1,0000	1,0000
5.4.	Item 21	3	0	0	1,0000	1,0000
5.5.	Item 22	2	1	0	0,3333	0,6667
6.1.	Item 23	3	0	0	1,0000	1,0000
6.2.	Item 24	3	0	0	1,0000	1,0000
6.3.	Item 25	3	0	0	1,0000	1,0000
					0,8200	0,9100

Índice de validez de contenido

$$CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2}$$

Razón de validez de contenido

$$CVR' = \frac{CVR + 1}{2}$$