Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2026,
Volumen 10, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5

ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL CUMPLIMIENTO FISCAL DE LOS CONTRIBUYENTES DEL SECTOR HOTELERO EN LA CIUDAD MELGAR, TOLIMA 2022-2024

ANALYSIS OF ELECTRONIC INVOICING IN THE TAX COMPLIANCE OF TAXPAYERS IN THE HOTEL SECTOR IN THE CITY OF MELGAR, TOLIMA, 2022–2024

Leidy Tatiana Agaton Sierra
Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

Hanny Dayana Arias Ortiz
Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

Martha Lucia Diaz Cartagena
Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

Mariela Andrea Trujillo Prada
Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i5.26289

Análisis de la Facturación Electrónica en el Cumplimiento Fiscal de los Contribuyentes del Sector Hotelero en la Ciudad Melgar, Tolima 2022-2024

Leidy Tatiana Agaton Sierra[1]
leidy.agaton-s@uniminuto.edu.co
https://orcid.org/0009-0004-7399-7996
Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO
Colombia

Hanny Dayana Arias Ortiz
hanny.arias@uniminuto.edu.co
https://orcid.org/0009-0007-2158-485X
Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO
Colombia

Martha Lucia Diaz Cartagena
cpmarthadiazcartagena@gmail.com
https://orcid.org/0009-0006-0414-5612
Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO
Colombia

Mariela Andrea Trujillo Prada
mariela.trujillo@uniminuto.edu
https://orcid.org/0000-0002-7514-9438
Corporación Universitaria Minuto de Dios
UNIMINUTO
Colombia

RESUMEN

Este estudio analiza la percepción de contadores, administradores y propietarios sobre la relación entre la implementación de la facturación electrónica y el cumplimiento fiscal de los contribuyentes del sector hotelero de Melgar, Tolima, durante el periodo 2022-2024. Se utilizó un enfoque mixto, con un diseño no experimental, transversal y de triangulación concurrente, una encuesta estructurada aplicada a 50 participantes y entrevistas semiestructuradas a 10 informantes clave del sector. Los resultados muestran que, aunque el 48% de los establecimientos ya emite facturas de manera habitual, un tercio del sector aún no opera con el sistema de forma plena, cinco años después de que la obligación entrara en vigencia. Entre quienes usan el sistema correctamente, el 85% percibe mejoras en la presentación oportuna de declaraciones y el 79% considera que ha reducido la posibilidad de subvalorar ingresos, lo que confirma que la facturación electrónica sí favorece el cumplimiento fiscal. Sin embargo, esta percepción está moderada por factores estructurales como la conectividad deficiente (82% reporta fallas), el tamaño reducido del establecimiento y el bajo conocimiento normativo (78% con conocimiento insuficiente o básico), agravados por una capacitación institucional casi inexistente por parte de la DIAN (solo el 6%). Los hallazgos sugieren que fortalecer el acompañamiento formativo, más que endurecer la norma, es la vía más directa para cerrar la brecha entre la obligación legal y la práctica real del sector.

Palabras clave: facturación electrónica; cumplimiento tributario; sector hotelero; microempresas; melgar (Colombia)

[1] Autor principal.
Correspondencia: leidy.agaton-s@uniminuto.edu.co

Analysis of Electronic Invoicing in the Tax Compliance of Taxpayers in the Hotel Sector in the City of Melgar, Tolima, 2022–2024

ABSTRACT

This study analyzes how accountants, managers, and owners perceive the relationship between electronic invoicing implementation and tax compliance among taxpayers in the hotel sector of Melgar, Tolima, during 2022-2024. A mixed-methods approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, concurrent triangulation design: a structured survey applied to 50 participants and semi-structured interviews with 10 key informants from the sector. Results show that although 48% of establishments already issue invoices on a regular basis, a third of the sector still does not operate the system fully, five years after the obligation took effect. Among those who use the system correctly, 85% perceive improvements in the timely filing of tax returns and 79% consider that it has reduced the possibility of underreporting income, confirming that electronic invoicing does favor tax compliance. However, this perception is moderated by structural factors: poor connectivity (82% report failures), the small size of establishments, and limited regulatory knowledge (78% report insufficient or basic knowledge), compounded by almost nonexistent institutional training from the DIAN (only 6%). The findings suggest that strengthening institutional training, rather than tightening regulation, is the most direct way to close the gap between the legal obligation and the sector's actual practice.

***Keywords*:** electronic invoicing; tax compliance; hotel sector; small businesses; melgar (Colombia)

Artículo recibido 20 agosto 2026
Aceptado para publicación: 20 setiembre 2026

INTRODUCCIÓN

La facturación electrónica se ha consolidado en Colombia como uno de los instrumentos más significativos de modernización tributaria, orientado a reducir la evasión fiscal, mejorar el recaudo y fortalecer la transparencia en las transacciones comerciales. Su implementación se regula progresivamente por la DIAN a partir de 2020, estableciendo un proceso gradual de adopción diferenciado por tipo y tamaño de contribuyente. Sin embargo, la efectividad de esta herramienta no puede evaluarse exclusivamente desde una perspectiva nacional agregada, pues sus resultados están mediados por las condiciones socioeconómicas, tecnológicas y culturales propias de cada territorio y sector económico (Arias Macías et al., 2025).

El municipio de Melgar, Tolima, constituye un escenario de especial relevancia para analizar este fenómeno. Ubicado a 97 kilómetros de Bogotá, Melgar cuenta con una población aproximada de 37.000 habitantes y se posiciona como uno de los principales destinos turísticos del interior del país, recibiendo cerca de 1,2 millones de visitantes anuales (Gobernación del Tolima, 2022). El turismo representa el eje articulador de su economía local y aporta aproximadamente el 60% del PIB municipal. De acuerdo con la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima (2022), el municipio registra más de 300 establecimientos de alojamiento activos clasificados bajo el código CIIU 5511, de los cuales cerca del 75% corresponde a microempresas y negocios familiares con escasa formalización tributaria, limitaciones tecnológicas y reducida cultura fiscal. Durante el periodo 2022-2024, la implementación de la facturación electrónica en este sector enfrenta obstáculos estructurales que impiden alcanzar los objetivos de control y recaudo previstos, generando una brecha significativa entre el marco legal vigente y la práctica real de los contribuyentes (Aguirre, 2022).

Marco Normativo y Evolución Legal de la Facturación Electrónica

El sistema de facturación electrónica en Colombia encuentra su origen normativo fundamental en la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria Estructural), Este precepto legal se operativiza en el Estatuto Tributario (E.T., 2023) a través de los artículos 615 y 616-1: el primero consagra la obligación sustancial de expedir factura o documento equivalente para todas las personas o entidades comerciantes o prestadoras de servicios; mientras que el artículo 616-1 define la naturaleza técnica de la factura de venta y establece el sistema de validación previa a cargo de DIAN.

La implementación gradual del sistema fue regulada inicialmente mediante la Resolución 000042 de 2020 de la DIAN, no obstante, para el periodo objeto de este estudio (2022–2024), el marco regulatorio experimentó una actualización determinante mediante la expedición de la Resolución 000165 de 2023 de la DIAN. Esta última norma adoptó la versión 1.9 del anexo técnico de facturación electrónica, actualizó los procedimientos de validación e introdujo la regulación del Documento Equivalente Electrónico generado por sistemas POS.

Si bien la literatura colombiana ha documentado avances en grandes centros urbanos, son escasos los estudios que analizan la facturación electrónica en municipios pequeños con alta dependencia del turismo y elevada informalidad, como Melgar. Este vacío es precisamente el que el presente estudio busca abordar.

Arias Macías et al. (2025) concluyen, mediante revisión sistemática PRISMA, que la digitalización reduce significativamente la evasión fiscal cuando va acompañada de capacitación y marcos regulatorios sólidos. En microempresas del sector servicios, la Universidad de la Amazonia (2022) documenta tasas de adopción de apenas el 23%, evidenciando que la infraestructura tecnológica insuficiente y la resistencia al cambio constituyen las principales barreras. A nivel empresarial, Muñoz Villegas y Mosquera Carrascal (2021) encuentran que la facturación electrónica genera ventajas competitivas en Pymes del sector servicios al reducir costos administrativos y mejorar el cumplimiento, aunque su adopción permanece heterogénea entre territorios.

Con base en los fundamentos analizados, el presente estudio se sustenta en dos enfoques teóricos complementarios.

En primer lugar, el Modelo de Cumplimiento Tributario de Fischer (1992) plantea que el comportamiento fiscal de los contribuyentes está determinado por cuatro factores interrelacionados: las oportunidades de cumplimiento —condicionadas por el nivel de ingreso, la fuente de renta y el sector económico—; las actitudes y percepciones frente al sistema tributario; la influencia del entorno social, es decir, las normas y comportamientos del grupo de referencia del contribuyente; y las variables del sistema tributario, que comprenden la probabilidad de detección, la magnitud de las sanciones y la complejidad normativa. Este modelo resulta especialmente pertinente para el presente estudio porque permite analizar de manera integral por qué los contribuyentes del sector hotelero de Melgar incumplen

sus obligaciones fiscales: no se trata solo de desconocimiento normativo, sino de una combinación de factores estructurales, actitudinales y de entorno que operan simultáneamente. En ese sentido, los indicadores medidos en este trabajo —presentación oportuna de declaraciones, percepción de riesgo ante la DIAN y nivel de adopción de la facturación electrónica— corresponden directamente a las dimensiones que Fischer propone como determinantes del comportamiento tributario.

En segundo lugar, la Teoría de las Reformas Tributarias Digitales de Slemrod (2019) sostiene que la efectividad de las herramientas digitales en materia fiscal no depende únicamente de su obligatoriedad normativa, sino de la capacidad institucional para simplificar los procesos de cumplimiento y de la disponibilidad de programas de educación fiscal accesibles a los contribuyentes. Esta perspectiva se relaciona directamente con el tercer objetivo de la investigación, orientado a identificar los factores socioeconómicos y tecnológicos —conectividad a internet, tamaño del establecimiento y conocimiento normativo— que condicionan el efecto de la facturación electrónica sobre el cumplimiento fiscal en el sector hotelero de Melgar. La articulación de ambas teorías construye un marco analítico que integra las dimensiones individuales del comportamiento tributario con las condiciones estructurales del territorio.

El incumplimiento tributario del sector hotelero en Melgar tiene consecuencias concretas sobre las finanzas del municipio debido a que reduce los recursos disponibles para infraestructura turística y servicios públicos, genera competencia desleal entre establecimientos formales e informales, y perpetúa la informalidad empresarial (Quintero Rivera y Sánchez Quiñónez, 2021; UNIMINUTO, 2023). Esta situación justifica la necesidad de investigar no solo el nivel de adopción del sistema, sino los factores que lo condicionan, con el fin de proporcionar evidencia empírica que oriente políticas públicas diferenciadas y estrategias de acompañamiento institucional más efectivas.

El objetivo general de esta investigación es analizar la percepción de contadores, administradores y propietarios sobre la relación entre la implementación de la facturación electrónica y el cumplimiento fiscal de los contribuyentes del sector hotelero en Melgar, Tolima, durante el periodo 2022-2024. Los objetivos específicos contemplan: describir el proceso de implementación del sistema en el municipio, caracterizar la percepción del cumplimiento fiscal en el sector, e identificar los factores socioeconómicos y tecnológicos que condicionan dicha relación. Con base en los referentes teóricos

adoptados y en la revisión de la literatura, se plantea la siguiente hipótesis de investigación: la implementación de la facturación electrónica es percibida como un factor que favorece el cumplimiento fiscal de los contribuyentes del sector hotelero en Melgar, Tolima; no obstante, dicha percepción está moderada por factores estructurales como el nivel de conectividad a internet, el tamaño del establecimiento y el grado de conocimiento normativo del contribuyente

METODOLOGÍA

La presente investigación adoptó un enfoque mixto, que integró componentes cuantitativos y cualitativos de manera complementaria. El componente cuantitativo buscó medir y analizar la relación entre la implementación de la facturación electrónica y el nivel de cumplimiento fiscal mediante la recolección y procesamiento de datos numéricos obtenidos directamente a través de una encuesta estructurada aplicada a los contribuyentes del sector hotelero de Melgar, Tolima; este enfoque permitió aplicar procedimientos estadísticos para describir comportamientos y analizar la relación percibida entre la facturación electrónica y el cumplimiento fiscal, en línea con la hipótesis de investigación planteada. El componente cualitativo, por su parte, profundizó en la comprensión de los factores que condicionaron el cumplimiento fiscal mediante la realización de entrevistas semiestructuradas a contadores y propietarios de establecimientos hoteleros del municipio, lo que permitió capturar percepciones, experiencias y significados que los datos numéricos no lograron recoger por sí solos. La combinación de ambos enfoques, siguiendo el diseño de triangulación metodológica propuesto por Creswell y Creswell (2018), fortaleció la validez y profundidad del análisis al contrastar los hallazgos cuantitativos con las narrativas cualitativas obtenidas en campo.

Esta investigación fue de tipo descriptivo con abordaje fenomenológico en su componente cualitativo, ya que caracterizó la percepción sobre el cumplimiento fiscal del sector hotelero de Melgar durante el periodo 2022-2024 a partir de indicadores tributarios concretos como la tasa de presentación oportuna de declaraciones, el nivel de adopción de la facturación electrónica y la percepción del riesgo tributario. Asimismo, analizó la relación percibida entre el nivel de adopción de la facturación electrónica y el cumplimiento fiscal, considerando factores moderadores como la conectividad a internet, el tamaño del establecimiento y el conocimiento normativo del contribuyente. El componente cualitativo adoptó un abordaje fenomenológico debido a que buscó comprender la experiencia vivida de los contribuyentes

frente al proceso de implementación de la facturación electrónica, identificando los significados, percepciones y barreras que estos atribuyeron al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de triangulación concurrente. Fue no experimental porque no se manipularon las variables de estudio, sino que se observaron y midieron en su estado natural. Fue transversal debido a que la recolección de datos tanto de la encuesta como de las entrevistas se realizó en un único momento en el tiempo, aunque el análisis abarcó el periodo fiscal 2022-2024 como referente temporal. La triangulación concurrente implicó que los datos cuantitativos y cualitativos se recolectaron simultáneamente y de manera independiente, para luego comparar e integrar sus resultados en la fase de análisis, fortaleciendo así la validez de las conclusiones (Creswell y Creswell, 2018).

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (código CIIU 5511) con obligaciones tributarias activas ante la DIAN en el municipio de Melgar, Tolima, durante el periodo 2022-2024. De acuerdo con la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima (2022), el municipio registra más de 300 establecimientos activos bajo el código CIIU 5511, entre hoteles, hostales y fincas de recreo con servicio de hospedaje.

La muestra estuvo conformada por 50 participantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, criterio adecuado para investigaciones descriptivas en contextos donde el acceso a la población total es limitado. Todos los participantes respondieron la encuesta del componente cuantitativo y, de ellos, 10 fueron seleccionados como informantes clave para las entrevistas del componente cualitativo. Se incluyeron propietarios o administradores de establecimientos hoteleros y contadores con experiencia en el sector. Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta fueron: establecimiento ubicado en el municipio de Melgar; actividad económica registrada en el CIIU hotelero o de hospedaje; obligación tributaria activa ante la DIAN durante al menos uno de los años del periodo 2022-2024; y disponibilidad voluntaria para participar en el estudio. Se excluyeron establecimientos sin actividad tributaria registrada o cuyo propietario o representante no pudo ser contactado durante el trabajo de campo.

Para la recolección de información primaria se emplearon dos técnicas complementarias correspondientes a cada componente del enfoque mixto. Para el componente cuantitativo se utilizó la

encuesta estructurada, dado que permitió obtener datos estandarizados y comparables sobre percepciones, comportamientos y características de los contribuyentes. El instrumento fue un cuestionario de 22 preguntas mayoritariamente cerradas, incluyendo preguntas de selección única y de selección múltiple, precedido por una pregunta de caracterización del cargo del encuestado (contador, administrador o propietario), y organizado en dos bloques: (1) adopción de la facturación electrónica y su relación percibida con el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y (2) factores socioeconómicos y tecnológicos que condicionaron dicha relación: conectividad, tamaño del establecimiento, conocimiento normativo y percepción del riesgo tributario.

El instrumento fue aplicado de manera virtual durante el tercer trimestre de 2026. Para el componente cualitativo se empleó la entrevista semiestructurada como técnica, aplicada a 10 informantes clave del sector. El instrumento fue una guía de entrevista con 12 preguntas abiertas organizadas en tres ejes temáticos: (1) proceso de adopción de la facturación electrónica; (2) percepción sobre los obstáculos al cumplimiento fiscal en el sector hotelero de Melgar; y (3) factores condicionantes. Las entrevistas fueron realizadas de forma presencial, con una duración promedio de 30 a 45 minutos, previo consentimiento informado de los participantes, y sus respuestas fueron registradas mediante grabación de audio y notas de campo para su posterior análisis.

El procedimiento de recolección se desarrolló en seis etapas. En primera instancia, se realizó el contacto inicial con los participantes para presentar el estudio y solicitar su participación voluntaria. En segundo lugar, se aplicó el cuestionario de manera virtual. Posteriormente, se realizaron las entrevistas semiestructuradas a los informantes clave. En cuarto lugar, se sistematizaron las respuestas de la encuesta en una base de datos unificada en Microsoft Excel y se transcribieron las entrevistas. Enseguida, se organizaron y depuraron los datos primarios recolectados. Por último, se realizó el procesamiento y análisis integrado de los resultados cuantitativos y cualitativos para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Para el análisis cuantitativo se emplearon estadísticos descriptivos (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central) y se analizó la relación percibida entre el nivel de adopción de la facturación electrónica y los indicadores de cumplimiento fiscal; los resultados se presentaron mediante tablas de frecuencia y gráficas de tendencia.

Para el análisis cualitativo se realizó un análisis de contenido temático sobre las transcripciones de las entrevistas, identificando categorías emergentes vinculadas a los ejes temáticos. Los hallazgos de ambos componentes se integraron mediante triangulación metodológica, contrastando las tendencias estadísticas con los relatos de los informantes clave para construir una interpretación comprehensiva del fenómeno estudiado.

La investigación se desarrolló bajo los principios éticos de voluntariedad, anonimato y confidencialidad. Todos los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y brindaron su consentimiento de manera libre. La información suministrada fue tratada de forma anónima y confidencial, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales (Habeas Data), y fue utilizada exclusivamente con fines académicos, sin posibilidad de identificar individualmente a ninguno de los establecimientos o personas encuestadas. El estudio no implicó procedimientos que pudieran representar riesgo o daño para los participantes.

El estudio presentó las siguientes limitaciones metodológicas. En primer lugar, el acceso a información tributaria desagregada a nivel municipal estuvo restringido por las políticas de confidencialidad de la DIAN, lo que obligó a trabajar con datos primarios obtenidos directamente de los contribuyentes y de la Cámara de Comercio. En segundo lugar, el muestreo por conveniencia limitó la representatividad estadística de los resultados, por lo que las conclusiones no fueron generalizables a otros municipios o sectores económicos del país, aunque sí pudieron servir como referencia para contextos con características similares. Por último, la disposición de algunos participantes a suministrar información veraz sobre sus prácticas tributarias pudo verse limitada por el temor a consecuencias fiscales, lo que pudo introducir sesgos en los datos reportados.

RESULTADOS

La encuesta se aplicó a 50 participantes del sector hotelero de Melgar, Tolima: 46% propietarios, 40% administradores y 14% contadores. Del total, el 46% corresponde a microempresas con 1 a 10 habitaciones, el 34% a pequeñas empresas con 11 a 30 habitaciones y el 20% a establecimientos medianos o grandes. Sobre la responsabilidad 52 del RUT, solo 39 de los 50 encuestados respondieron la pregunta, y de ellos el 64% confirma tenerla habilitada, es decir que ya está formalmente reconocido ante la DIAN como obligado a facturar electrónicamente.

Lo llamativo no es tanto el porcentaje en sí, sino que 11 personas no respondieron. Esto es comprensible si se tiene en cuenta que, en un sector donde predominan los negocios familiares y las microempresas, es normal que una sola persona atienda al cliente, lleve la caja y maneje la parte contable a la vez y ese desconocimiento sobre la propia situación tributaria habla más de la falta de acompañamiento que de mala fe.

En cuanto al estado actual, el 48% de los hoteles emite facturas electrónicas de forma habitual y sistemática, el 18% lo hace solo ocasionalmente y un 14% está en proceso de implementarlo. Lo más preocupante es que el 20%, es decir 10 establecimientos, todavía no ha implementado el sistema. Como más de la mitad de la muestra tiene activa la responsabilidad 52 y la obligatoriedad rige desde la Resolución 000042 de 2020, ese grupo está incumpliendo una obligación legal vigente, algo que la DIAN puede detectar simplemente cruzando el registro de habilitación con la información tributaria del contribuyente. Cinco años después de la norma, más de un tercio del sector (entre quienes no han implementado el sistema y quienes lo hacen solo de vez en cuando) sigue sin operar de manera plena, lo que deja claro que la norma por sí sola no bastó para lograr la adopción universal en el municipio.

Los desafíos operativos ayudan a entender por qué la adopción sigue siendo parcial. Frente al medio de pago del cliente, el 42% de los hoteleros dice no tener mayores problemas con el sistema, pero el resto sí enfrenta fricciones concretas, un 33% señala que los clientes que pagan en efectivo se van sin esperar la factura electrónica, y un 24% menciona demoras del sistema al procesar pagos con tarjeta o transferencia. A esto se suma que el 52% tiene dificultades ocasionales y el 12% dificultades frecuentes para clasificar sus actividades económicas dentro del sistema y un 6% directamente no usa la facturación electronica por esa razón. La explicación es sencilla, los hoteles de Melgar rara vez viven de una sola actividad. La mayoría ofrece a la vez hospedaje, alimentación, alquiler de zonas comunes y eventos, cada uno con su propio código CIIU, su propia tarifa de IVA y su propio tratamiento fiscal. La facturación electronica obliga a discriminar cada servicio por separado y para un hotelero que antes facturaba todo bajo un mismo concepto eso se siente como una carga adicional sobre un proceso que ya venía funcionando de otra forma, no como una mejora. No es resistencia al cambio, es una complejidad técnica real que la normativa no ha acompañado con guías específicas para el sector turístico en municipios como Melgar.

En cuanto a la conciliación, el 58% califica el proceso de hacer coincidir los reportes de la DIAN con la contabilidad interna como moderadamente complejo, y un 18% adicional lo considera altamente complejo; en total, cerca del 76% enfrenta algún grado de dificultad técnica en este punto. Sobre la periodicidad, casi la mitad (49%) concilia mensualmente junto con cada declaración de IVA, el 27% lo hace bimestralmente y el 21% solo una vez al año, al momento de preparar la declaración de renta. Este último grupo merece una alerta particular ya que conciliar apenas una vez al año significa acumular doce meses de posibles diferencias entre lo facturado y lo declarado, lo que en la práctica hace casi imposible detectar y corregir errores a tiempo. Una conciliación anual deja al contribuyente expuesto a sanciones por diferencias que, con una revisión mensual o bimestral, se podrían haber detectado y corregido oportunamente. Lo recomendable sería adoptar como mínimo la conciliación bimestral, alineada con los periodos de declaración del IVA.

Estas dificultades de conciliación tienen una raíz estructural en el tipo de contabilidad que llevan los establecimientos, el 42% usa software contable especializado, el 28% se maneja con registros en Excel y el 26% solo lleva registros manuales básicos. Es decir, más de la mitad (54%) no cuenta con un sistema contable digital que se comunique automáticamente con la plataforma de la DIAN. Para ese grupo, la facturación electrónica no llega como algo que se integra de forma natural a su trabajo, sino como un paso más que se suma a una base contable que no estaba preparada para recibirla. El resultado es fricción, más probabilidad de omisiones y conciliaciones manuales propensas a errores. Las quejas de los hoteleros en la parte operativa no tienen que ver con fallas del sistema, sino con la dificultad de adaptar una herramienta pensada para negocios que ya llevaban contabilidad digital.

A pesar de todo esto, los resultados muestran que la facturación electrónica sí tiene un efecto positivo y medible sobre el cumplimiento fiscal en quienes la usan de forma correcta. El 85% de los encuestados calificó con 4 o 5 sobre 5 las mejoras en la presentación oportuna de las declaraciones, y el 79% valoró igual de bien la reducción de la posibilidad de subvalorar ingresos. Estos son, sin duda, los hallazgos más contundentes de toda la encuesta y respaldan con fuerza la hipótesis central de la investigación. El contraste con el 20% que todavía no ha implementado el sistema es revelador, quienes evaden la obligación se quedan por fuera de estos beneficios de control y transparencia y al mismo tiempo quedan expuestos a sanciones por incumplimiento normativo.

En el terreno tecnológico, el 82% de los hoteles reporta fallas de conectividad, el 62% de forma ocasional y un 20% más de tres veces al mes. Solo el 18% opera sin ningún tipo de interrupción. En general, la calidad de la infraestructura de internet en Melgar se calificó entre 3 y 4 sobre 5 (38% y 42% respectivamente), una percepción de suficiencia apenas aceptable, pero lejos de ser óptima. Cada falla de conectividad en plena transacción pone al hotelero frente a una disyuntiva incómoda como lo es perder al cliente o dejar de emitir la factura. En la práctica, esa conectividad deficiente termina funcionando como un incentivo involuntario a no registrar la venta, lo que amplía la brecha entre los ingresos reales y los declarados ante la DIAN.

El tamaño del establecimiento como factor limitante fue calificado con 4 o 5 por el 50% de los encuestados, y con 3 por otro 28%, lo que confirma que el diseño de la política de Facturación electronica no tuvo suficientemente en cuenta las condiciones reales de las microempresas hoteleras, negocios que muchas veces maneja una sola persona, o dos como mucho, combinando atención al cliente, administración y contabilidad al mismo tiempo. Entre los costos que más pesan como carga económica está, en primer lugar, la capacitación del personal o del contador (56% de las menciones), seguida del pago al proveedor tecnológico habilitado por la DIAN (44%) y la adquisición o suscripción del software (38%). Esto deja ver que la barrera principal no es tanto económica como de conocimiento y acompañamiento.

El 78% de los encuestados tiene un conocimiento insuficiente o apenas básico de la normativa que regula la facturación electronica en Colombia, el 40% conocimiento básico, 30% mínimo y 8% ninguno. Solo el 22% aplica la norma y se mantiene actualizado. Esta brecha tiene una causa institucional bastante clara, el 18% no ha recibido ningún tipo de capacitación y más llamativo aún, solo el 6% la recibió directamente de la DIAN. Siendo la DIAN la entidad que exige el cumplimiento, ese 6% deja ver una ausencia institucional importante, la autoridad tributaria exigió el cumplimiento sin garantizar el acceso a la formación necesaria para lograrlo y terminó delegando esa responsabilidad al mercado privado de contadores y asesores, a un costo que no todos los microempresarios pueden pagar. No es casualidad que el 72% de los encuestados considere que la falta de capacitación incide fuertemente (4 o 5) en las inconsistencias entre lo facturado y lo declarado, son los propios hoteleros quienes señalan la formación como el factor más determinante del incumplimiento.

Por último, el 60% percibe el control de la DIAN como moderado y un 22% adicional lo ve como muy escaso, lo que suma un 82% que no percibe una fiscalización tributaria realmente efectiva en Melgar. Desde el Modelo de Fischer (1992), esto tiene sentido, cuando la percepción de detección es baja, el incentivo al cumplimiento voluntario también baja, porque si el hotelero no cree que la DIAN lo va a detectar, el riesgo percibido se reduce y la motivación para cumplir se debilita. Pero el mismo instrumento arroja un dato esperanzador, el 72% afirma que la posibilidad de ser detectado sí lo motivaría a declarar correctamente. Esto sugiere que no hace falta una reforma normativa adicional, porque la obligación ya existe, sino una presencia fiscalizadora más visible que haga creíble la amenaza de detección. Eso podría tener un efecto disuasivo inmediato sobre el 20% que hoy incumple la obligación de facturar electrónicamente.

DISCUSIÓN

Los resultados permiten ver puntos de encuentro y de contraste con la literatura existente. Para empezar, el hecho de que el 52% (20% No ha implementado, 18% de forma ocasional y el 14% esta en proceso) de los establecimientos encuestados aún no haya adoptado la facturación electronica de forma plena confirma lo que ya había encontrado la Universidad de la Amazonia (2022) en microempresas del sector servicios colombiano y coincide con lo que plantean Muñoz Villegas y Mosquera Carrascal (2021) sobre lo desigual que resulta la implementación entre territorios y sectores. Sin embargo, contrasta con Arias Macías et al. (2025), quienes en su revisión sistemática encontraron avances más significativos en la reducción de la evasión fiscal cuando hay mayor acompañamiento institucional. Esa diferencia entre el panorama nacional y lo que ocurre en Melgar podría explicarse justamente por la debilidad del acompañamiento formativo e institucional en el municipio.

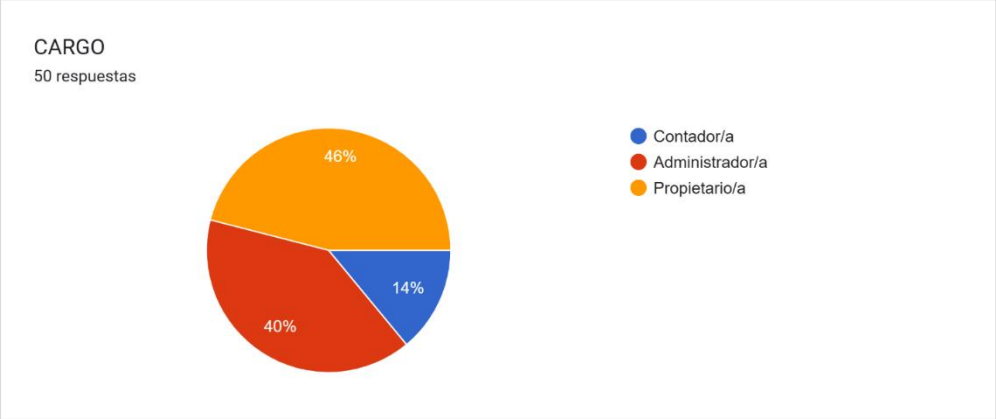
En segundo lugar, el efecto positivo de la facturación electronica sobre la presentación oportuna de declaraciones (calificado con 4 o 5 por el 85% de los encuestados) coincide con lo que plantea la Teoría de la Administración Tributaria 3.0 (OCDE, 2020) sobre cómo las herramientas digitales integradas al día a día tributario reducen las fricciones del cumplimiento. Sin embargo, la persistencia de brechas entre lo facturado y lo declarado (atribuida principalmente al desconocimiento del procedimiento de conciliación y a los costos del sistema, cada uno con 17 menciones) muestra que la digitalización por sí sola no garantiza el cumplimiento pleno, en línea con lo que argumenta Slemrod (2019) sobre la

necesidad de combinar las reformas tributarias digitales con estrategias de simplificación y educación fiscal.

En tercer lugar, que la mayoría perciba el control de la DIAN como apenas moderado (60%) y que, al mismo tiempo, haya una alta disposición a cumplir cuando sube la percepción de riesgo (72%), respalda el Modelo de Fischer (1992), que ubica las variables del sistema tributario (la probabilidad de detección y el peso de las sanciones) como determinantes del comportamiento fiscal. Esto sugiere que fortalecer la presencia fiscalizadora de la DIAN en Melgar, junto con programas de capacitación accesibles y gratuitos para el sector hotelero, podría tener un efecto multiplicador sobre el cumplimiento fiscal en el municipio, y de paso contribuir tanto al recaudo local como a la sostenibilidad del sector turístico en el territorio.

ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Figura 1. Cargo del encuestado (n=50).



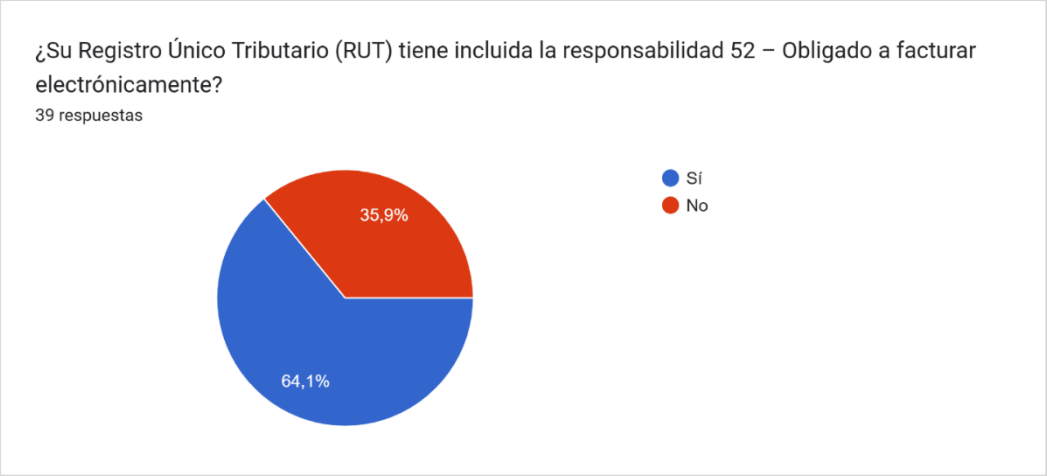
Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Tamaño del establecimiento según número de habitaciones (n=50).



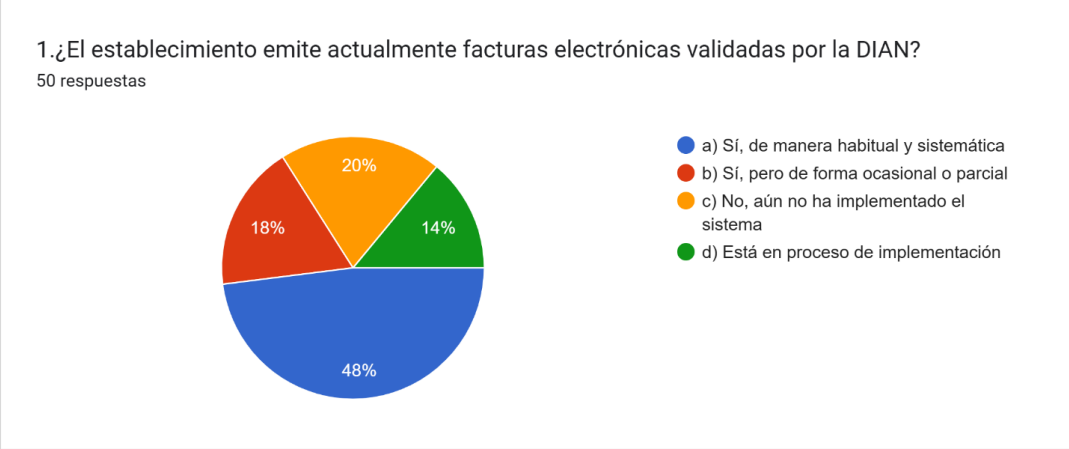
Fuente: elaboración propia.

Figura 3. RUT con responsabilidad 52 – obligado a facturar electrónicamente (n=39).



Fuente: elaboración propia.

Figura 4. Estado actual de emisión de facturas electrónicas validadas por la DIAN (n=50).



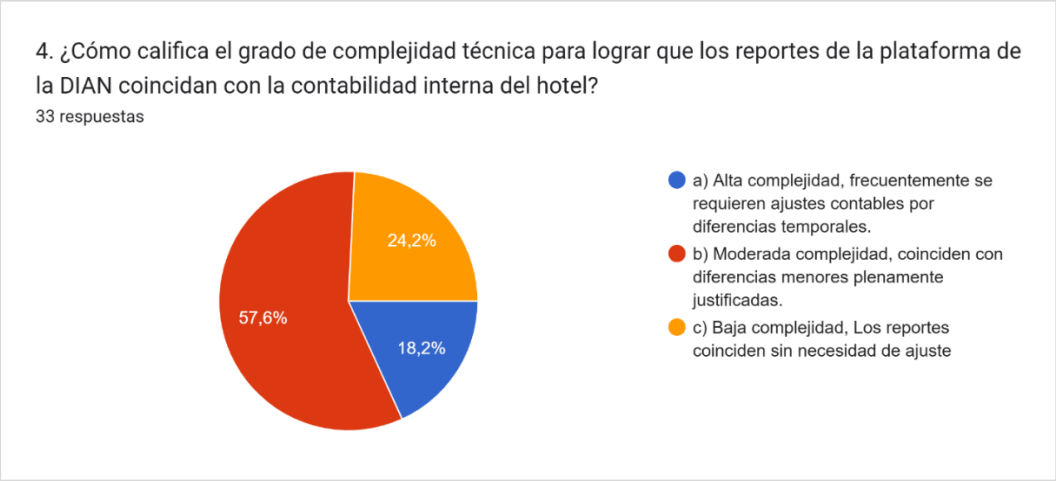
Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Principal desafío al emitir FE según medio de pago del cliente (n=33).



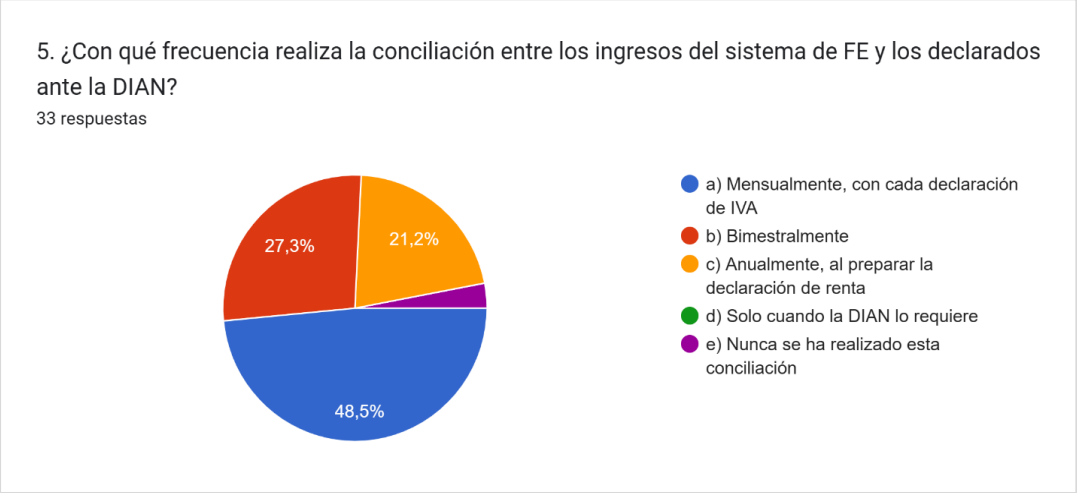
Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Complejidad técnica para conciliar FE con contabilidad interna (n=33).



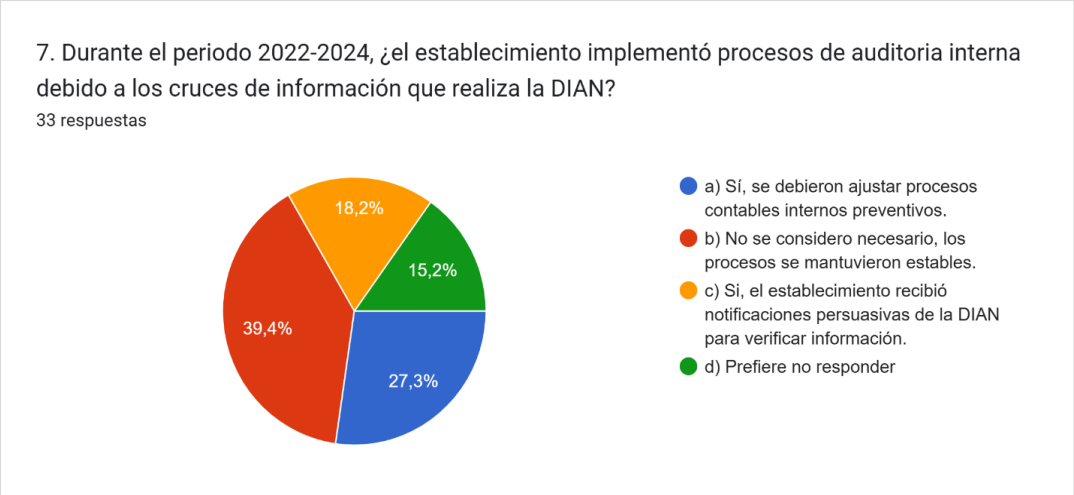
Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Frecuencia de conciliación entre FE e ingresos declarados ante la DIAN (n=33).



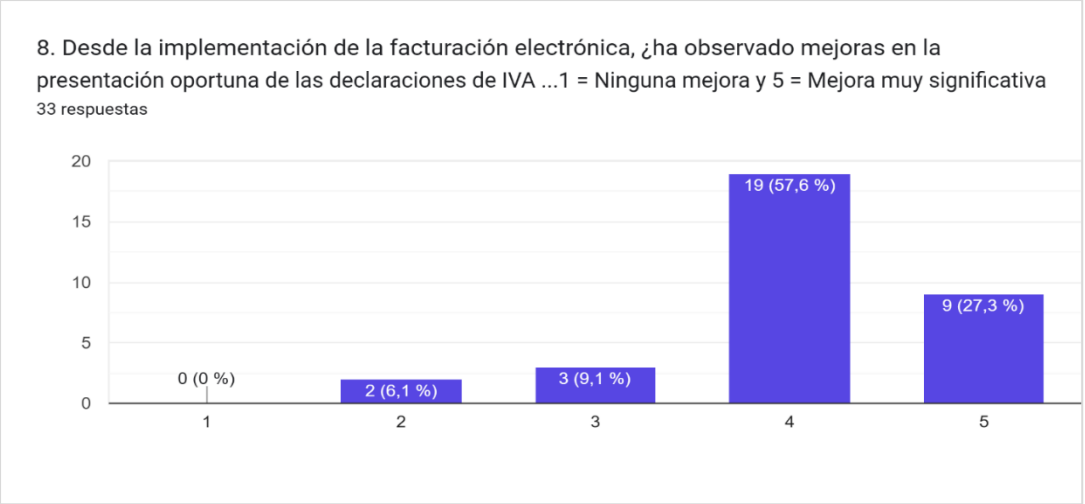
Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Implementación de auditoría interna 2022-2024 (n=33).



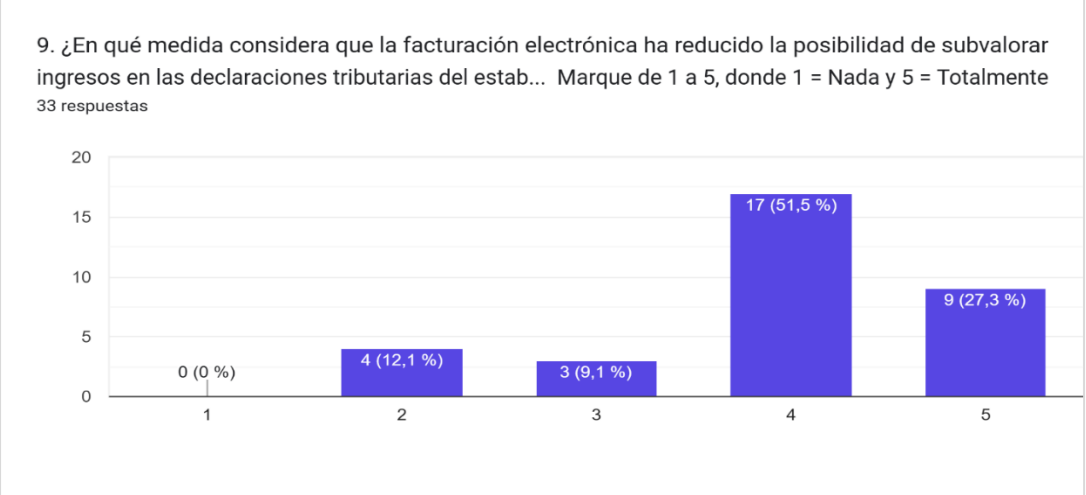
Fuente: elaboración propia.

Figura 9. Mejoras en presentación oportuna de declaraciones desde la FE (Likert 1-5, n=33).



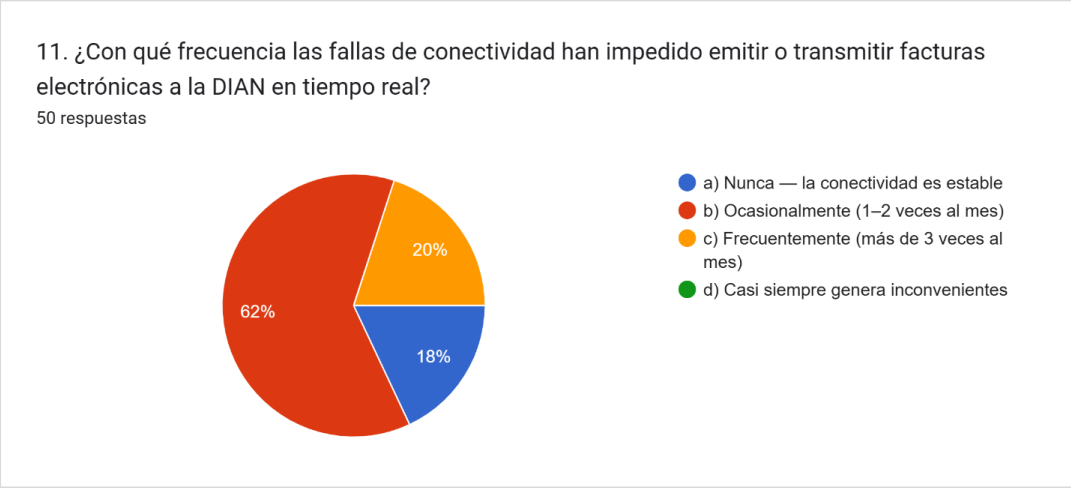
Fuente: elaboración propia.

Figura 10. Reducción de subvaloración de ingresos con la FE (Likert 1-5, n=33).



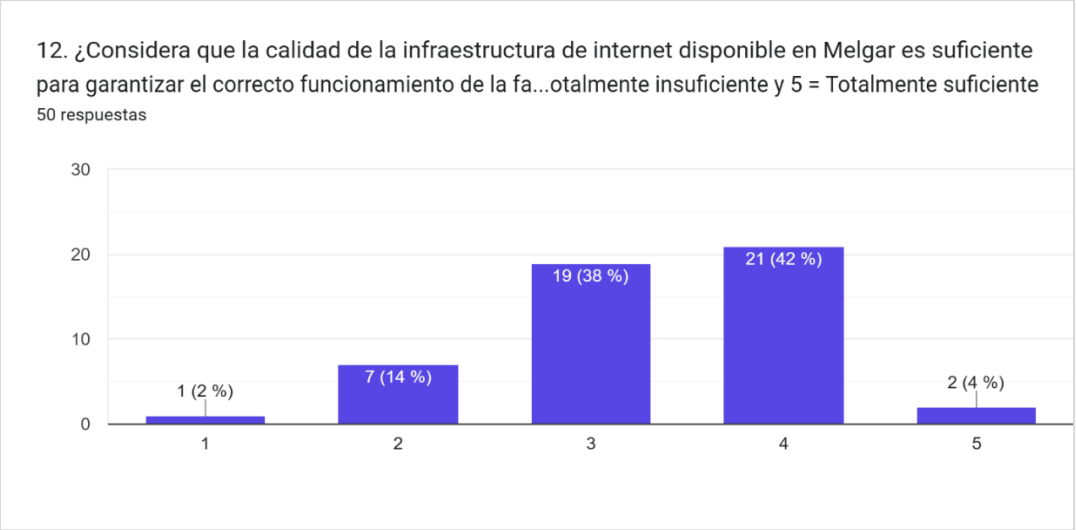
Fuente: elaboración propia.

Figura 11. Frecuencia de fallas de conectividad para emitir FE en tiempo real (n=50).



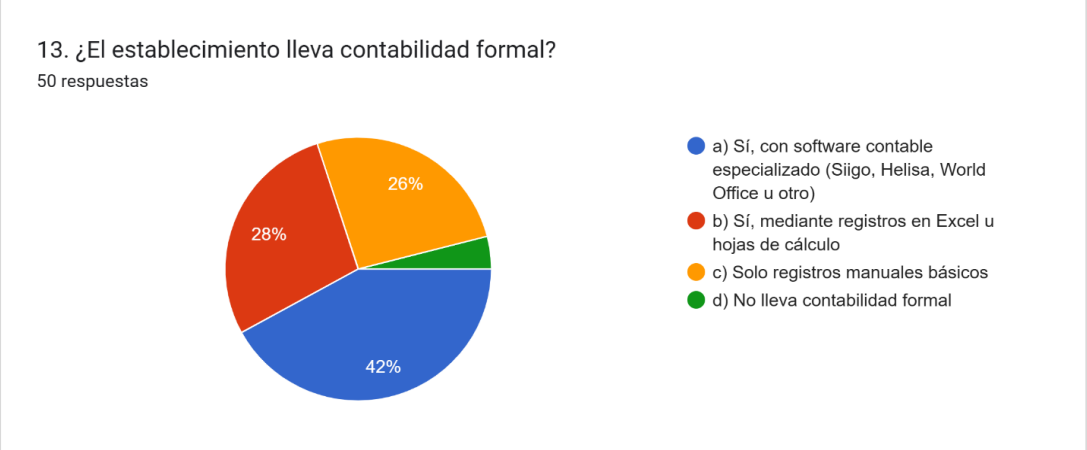
Fuente: elaboración propia.

Figura 12. Percepción de la calidad de la infraestructura de internet en Melgar (Likert 1-5, n=50).



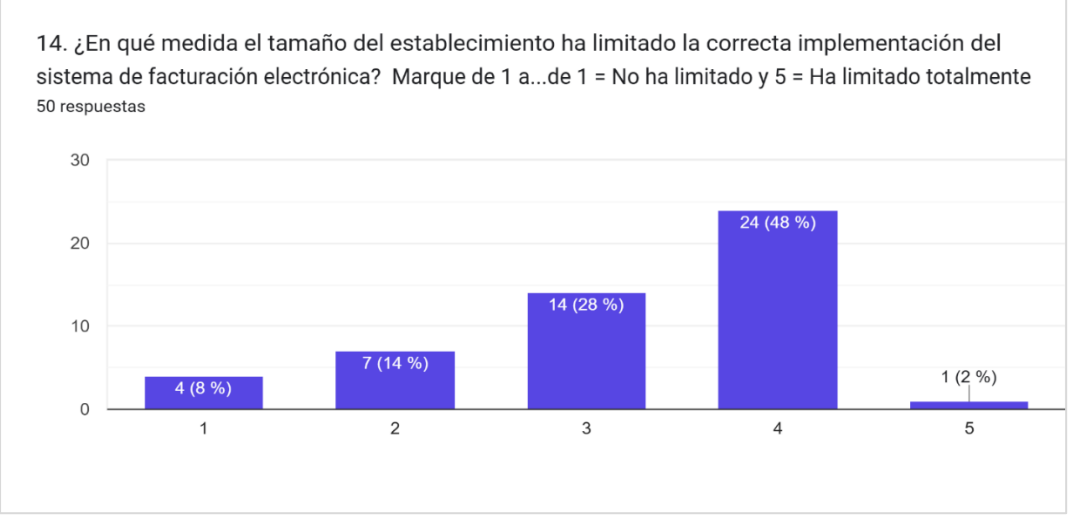
Fuente: elaboración propia

Figura 13. Tipo de contabilidad formal llevada por el establecimiento (n=50).



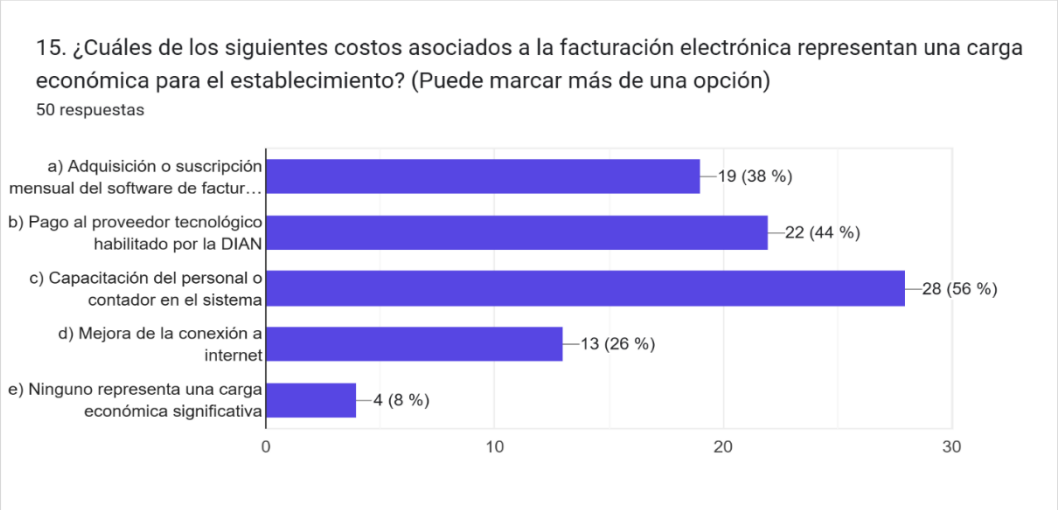
Fuente: elaboración propia.

Figura 14. Medida en que el tamaño del establecimiento limita la implementación FE (Likert 1-5, n=50).



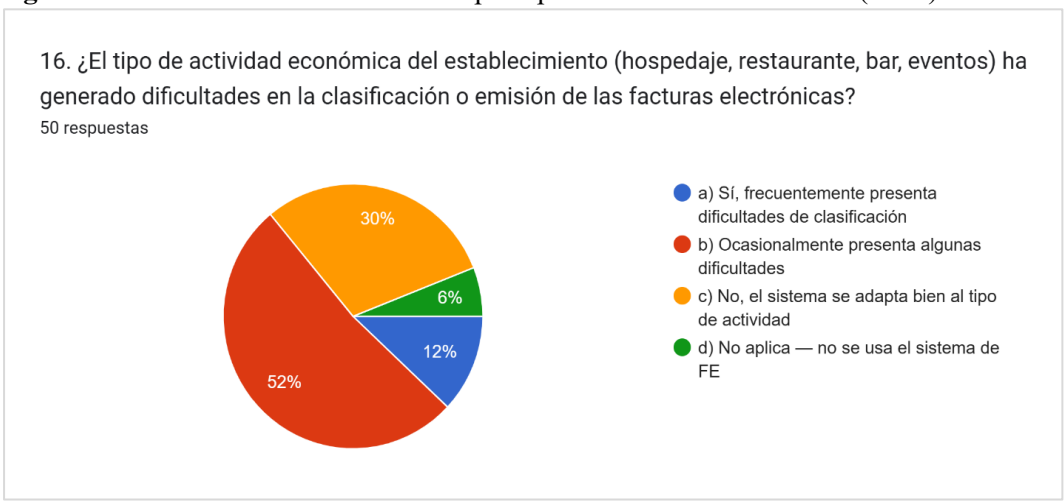
Fuente: elaboración propia.

Figura 15. Costos FE que representan carga económica (respuesta múltiple, n=50).



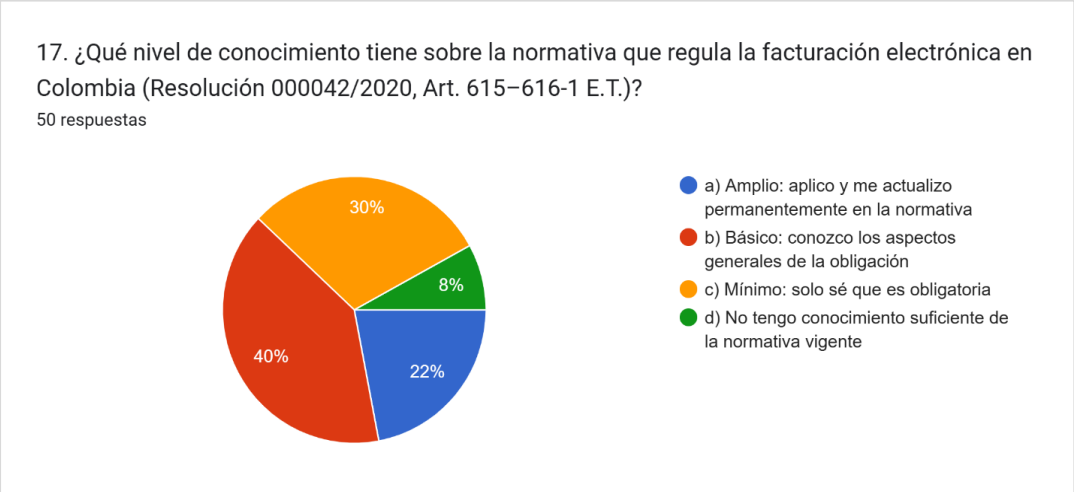
Fuente: elaboración propia

Figura 16. Dificultades en clasificación por tipo de actividad económica (n=50).



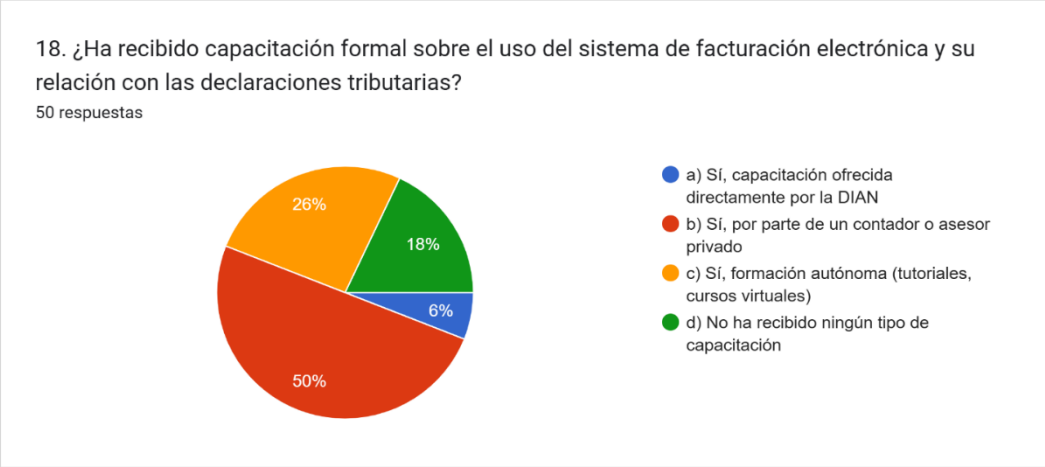
Fuente: elaboración *propia.*

Figura 17. Nivel de conocimiento de la normativa FE – Resolución 000042/2020 (n=50).



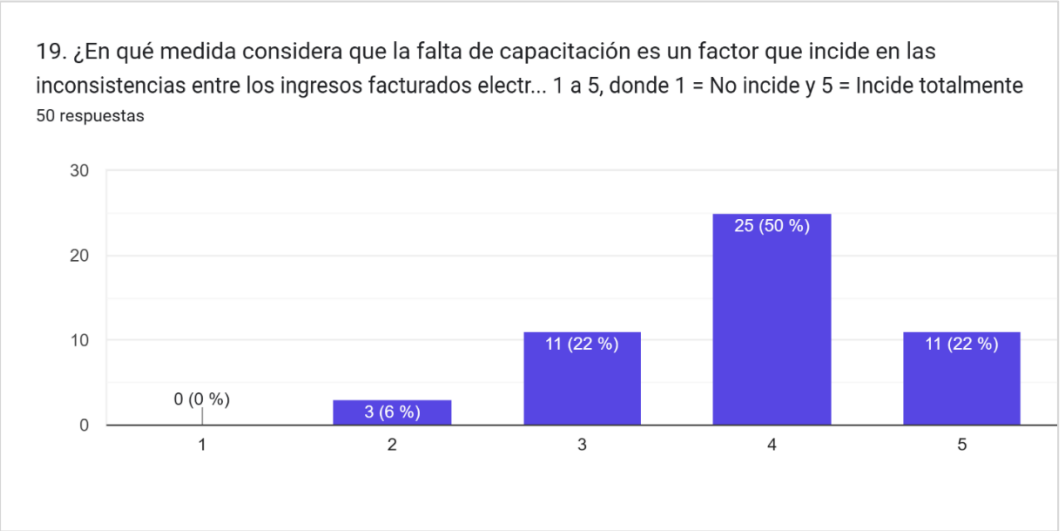
Fuente: elaboración propia.

Figura 18. Fuente de capacitación en el sistema de facturación electrónica (n=50).



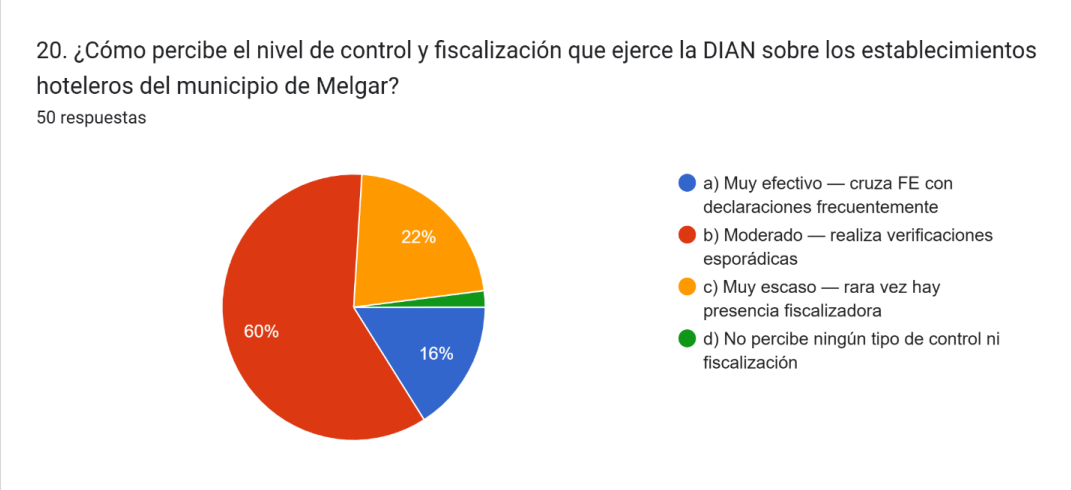
Fuente: elaboración propia.

Figura 19. Incidencia de la falta de capacitación en inconsistencias FE vs. DIAN (Likert 1-5, n=50*)*.



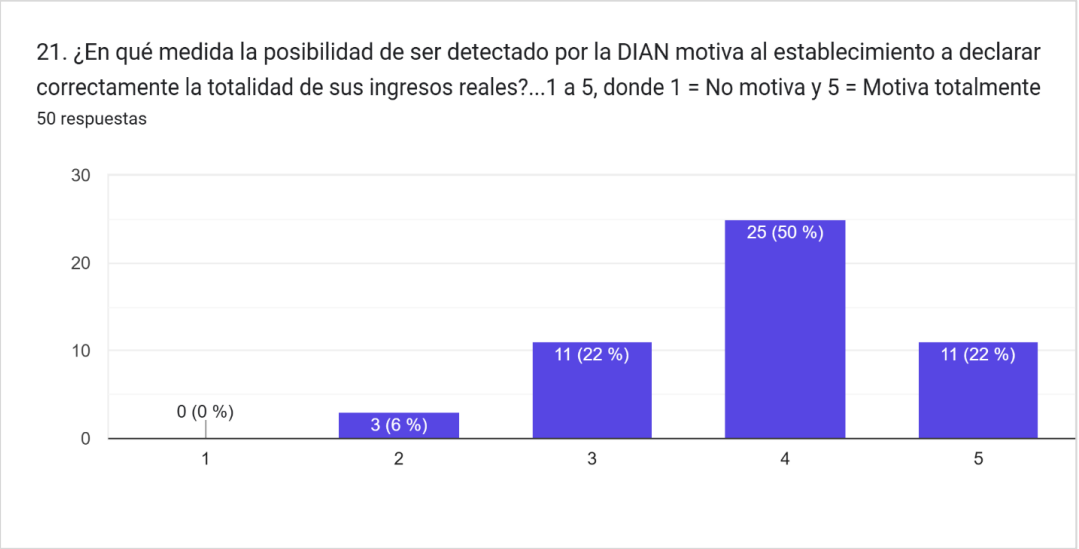
Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Percepción del nivel de control y fiscalización DIAN sobre hoteles de Melgar (n=50). Fuente:



elaboración propia.

Figura 21. Motivación de ser detectado por DIAN para declarar correctamente (Likert 1-5, n=50).



Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

Esta investigación buscaba entender cómo perciben contadores y administradores la relación entre la facturación electrónica y el cumplimiento fiscal de los hoteles de Melgar entre 2022 y 2024, y los datos recogidos confirman que esa relación existe y es medible, aunque está lejos de ser automática.

El proceso de implementación en el municipio muestra un panorama con más matices que la simple división entre quienes cumplen y quienes no. El 48% de los establecimientos ya emite facturas de manera habitual, pero un tercio del sector sigue sin operar de forma plena cinco años después de que la obligación entrara en vigencia, lo que confirma que la norma, por sí sola, no basta para lograr una adopción universal.

En cuanto a cómo perciben los propios hoteleros su cumplimiento fiscal, la encuesta arrojó uno de los hallazgos más sólidos del trabajo, entre quienes usan bien el sistema, el 85% percibe mejoras en la presentación oportuna de declaraciones y el 79% considera que ha reducido la posibilidad de subvalorar ingresos. Esto confirma la hipótesis planteada al inicio, la facturación electrónica sí es percibida como un factor que favorece el cumplimiento fiscal.

Esa misma hipótesis advertía, sin embargo, que esta percepción está moderada por factores estructurales, y los datos lo confirman. La conectividad deficiente (82% reporta fallas), el tamaño reducido del establecimiento (50% lo señala como limitante fuerte) y el bajo conocimiento normativo

(78% con conocimiento insuficiente o básico) explican buena parte de la brecha entre la obligación legal y la práctica real. Ninguno de estos tres factores actúa solo: se refuerzan entre sí, sobre todo en negocios familiares y microempresas donde una misma persona factura, cobra, contabiliza y atiende al cliente al mismo tiempo.

Un hallazgo que vale la pena resaltar tiene que ver con la capacitación. Solo el 6% de los hoteleros recibió formación directamente de la DIAN, mientras que el 72% identifica esa falta de capacitación como el factor que más incide en las inconsistencias entre lo facturado y lo declarado. La autoridad tributaria exigió el cumplimiento de una norma sin garantizar, en la misma proporción, el acceso a la formación necesaria para cumplirla. Cerrar esa brecha institucional, más que endurecer sanciones, parece ser la palanca más directa para mejorar el cumplimiento fiscal del sector en el corto plazo.

Este tipo de trabajo también deja una lectura sobre el papel de la academia en el territorio. Investigaciones como esta, desarrolladas desde un posgrado en Gestión Tributaria, muestran que la universidad puede aportar evidencia concreta y aplicada a problemas fiscales reales de municipios pequeños como Melgar, generando información que hoy no producen ni la DIAN ni los gremios locales, y que puede orientar políticas públicas diferenciadas y estrategias de acompañamiento institucional.

Quedan preguntas abiertas para quien quiera continuar esta línea de trabajo. Sería valioso indagar con mayor profundidad si un programa de capacitación gratuito y sostenido, liderado directamente por la DIAN, cambia realmente los niveles de cumplimiento en el sector, o si el problema de fondo es estructural y va más allá de la formación. También queda pendiente extender este análisis a otros sectores económicos de Melgar y a municipios turísticos similares, para determinar si los hallazgos aquí encontrados son un patrón regional o una particularidad local.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre, A. M. (2022). *Facturación electrónica: una apuesta positiva a nivel digital en la lucha contra la evasión.* https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/25271

Arias Macías, B. C., Andrade Moreira, N. G., Arizaga Vera, F. E., y Arizaga Vera, E. M. (2025). *Transformación digital tributaria: impacto de la facturación en la transparencia contable. Una revisión sistemática.* https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2750

Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima. (2022). *Informe económico y empresarial de la*

región. https://www.ccsurorientetolima.org.co

Congreso de la República de Colombia. Ley 1819 de 2016 Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 50.101.

Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5.ª ed.). SAGE Publications.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Resolución 000042 de 2020: Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta el Anexo Técnico de Factura Electrónica de Venta versión 1.8, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 51.305.

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Resolución 000165 de 2023: Por la cual se desarrollan el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta el Anexo Técnico de Factura Electrónica de Venta versión 1.9, el Anexo Técnico del Documento Equivalente Electrónico versión 1.0, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 52.568.

Estatuto Tributario Nacional (2023). Artículos 615 y 616-1: Obligación de expedir factura y factura de venta o documento equivalente. Legis.

Fischer, C. M., Wartick, M., y Mark, M. (1992). Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11, 1-46.

Gobernación del Tolima. (2022). Plan departamental de desarrollo 2022. https://www.tolima.gov.co

Muñoz Villegas, A. M., y Mosquera Carrascal, J. (2021). Competitividad de las empresas PyMes al implementar la factura electrónica. https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/711

OCDE — Foro de Administración Tributaria. (2020). Administración Tributaria 3.0: la transformación digital de la administración tributaria. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2020/12/f30c1100-es.pdf

Quintero Rivera, J., y Sánchez Quiñónez. (2021). Proceso de implementación de la factura electrónica en las Pymes de una ciudad adulta en Colombia como estrategia de sostenibilidad en los territorios.https://funiaucali.edu.co/social_web/administrador/modelos/informacion_institucio

nal/documentos%20editorial/libro_4_tomo_4_Ciencias_multidisciplinares.pdf

Revista de Ciencias Económicas y Administrativas. (2022). Transformación digital en la gestión fiscal colombiana: impacto de las TIC en la eficiencia y transparencia tributaria. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10185907

Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904-954. https://doi.org/10.1257/jel.20181437

Universidad de la Amazonia. (2022). Facturación electrónica en microempresas de la Comuna Dos de Neiva: perspectivas. https://editorial.uniamazonia.edu.co/faccea/article/view/618

UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2023). Propuesta para la optimización de la gestión tributaria respecto a problemáticas en procesos de facturación electrónica: un estudio de caso en Colombia. https://repository.uniminuto.edu/home