



**ACCIÓN DE MEJORA EN EL AREA COMERCIAL Y LOGISTICO DEL
CONSULTORIO CONTABLE – NAF**

AREA COMERCIAL Y LOGISTICO

YEIMI YOANA CALDERÓN

ID: 547382

DIEGO MAURICIO LLANOS PEÑA

ID: 545401

CORPORACIÓN UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS (UNIMINUTO)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA

CONTADURÍA PÚBLICA

NEIVA-HUILA

2020–1

**ACCIÓN DE MEJORA EN EL AREA COMERCIAL Y LOGISTICO DEL
CONSULTORIO CONTABLE – NAF**

YEIMI YOANA CALDERÓN:
ID: 547382

DIEGO MAURICIO LLANOS PEÑA
ID: 545401

ASESOR:
MG. EMILIO ALBERTO BOLAÑOS ROJAS

CORPORACIÓN UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS (UNIMINUTO)
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA
CONTADURÍA PÚBLICA
NEIVA-HUILA
2020–1

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres, a mi familia y compañeros. A Dios porque me ha dado la fortaleza, el entendimiento para seguir adelante; a mis padres porque con su amor han sido mi apoyo incondicional, motivador y han sido mi motor para cumplir hoy un sueño más a pesar de algunas dificultades, a mi familia porque son el pilar más importante tanto económico como afectivo y por supuesto a mis compañeros por el trabajo equipo constante y enriquecedor.

Así mismo deseo expresar mi dedicatoria al cuerpo docente y la Universidad Minuto de Dios (UNIMINUTO) quienes con su dirección, enseñanza y colaboración permitieron el desarrollo de este proyecto.

De manera especial a la tutora Luz Mery Celis, por haberme guiado, y brindado tantas oportunidades en conocimiento para culminar con motivación mis metas propuestas.

Aprovechar esta oportunidad de la dedicatoria a todo el cuerpo técnico y colaboradores UNIMINUTO como un testimonio de gratitud, admiración, esfuerzo y logros constantes, en la que he llegado con grandes huellas de este recorrido profesional.

“Proyectar la mente hacia el éxito es vivir a tiempo nuestros sueños”

Yeimi Yoana Calderón

Dedicatoria

A Dios

Por darme la vida y la salud, como los dones más preciados, por rodearme de seres maravillosos y por permitirme aprovechar de todos los momentos buenos y malos que me han moldeado como ser humano para llegar a la recta final de este proyecto personal de ser profesional.

A mi familia

Por darme el privilegio de hacer parte de ellos, por su apoyo incondicional ante las dificultades que pude superar y por ser los cómplices de todos mis proyectos.

A la universidad

Porque a través de todos sus colaboradores, son el medio para cumplir grandes propósitos.

“Aunque el futuro parece incierto, la fe y la esperanza son los cimientos para edificar sueños”

Diego Mauricio Llanos Peña



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de Calidad al alcance de todos
Contaduría Pública

Agradecimientos

vi

Agradecemos a la ex directora del programa de Contaduría Pública, doctora Luz Ángela Malagón y los docentes involucrados en el proyecto: Luz Mery Celis Murcia, Esmeralda Mendieta, Dolly Ximena Calderón, Jaime Adolfo González, German Arias, María Rut Losada Córdoba, quiénes han sido el apoyo y orientación en la gestación de esta gran iniciativa de Consultorio Contable y NAF y por supuesto a las personas que nos han permitido orientarles en diversos temas de interés haciendo con ello que nuestra labor haya sido valorada y nos hayamos enriquecido como estudiantes y como personas.

Agradecemos también a la corporación Universitaria **MINUTO DE DIOS** en general y la dirección de impuestos y aduanas nacionales **DIAN** y brindarnos estos espacios de aprendizaje y de interacción con el público, en la realización de nuestra práctica profesional como consultorio contable y **NAF**. Experiencia que nos permitió enriquecer nuestros conocimientos, y así mismo compartirlo con los demás, obtener y proporcionar una vivencia práctica en temas contables fiscales y de gestión tributaria. En esta modalidad, orientamos sin costo alguno a personas naturales y jurídicas de baja renta a pequeñas empresas, y personal de la universidad, prestando un servicio social, apoyado en la filosofía institucional, y mejorando a su vez nuestro perfil profesional.

Al Magister **Emilio Alberto Bolaños Rojas**, quien fue el orientador y colaborador en permitir desarrollar el proyecto y que, con su amabilidad, disponibilidad y su aporte profesional

nos permitió alcanzar los objetivos de este trabajo de sistematización, también por
facilitarnos siempre los medios suficientes para llevar cabo todos los avances propuestas
durante el desarrollo de este trabajo, el cual ha sido clave para alcanzar los objetivos
perseguidos

Tabla de Contenido

viii

1.	Resumen.....	1
1.1	Acción de Mejora en el Área Comercial y Logística Del Consultorio Contable – NAF 2019 -1.....	1
2.	Abstract	3
3.	Introducción	5
4.	¿Quiénes son el Consultorio Contable –NAF (Uniminuto)?	7
4.1	Misión	7
4.2	Visión.....	7
5.	Planteamiento del problema.....	8
6.	Definición del problema	10
7.	Antecedentes	13
8.	Análisis de antecedentes	16
9.	Justificación	18
10.	Objetivos.....	20
10.1	Objetivo general.....	20
10.2	Objetivos específicos	20
11.	Delimitación.....	21
11.1	Espacial.....	21
11.2	Temporal.....	21
12.	Marco teórico – referencial.....	22
12.1	Participación de los usuarios en el servicio del consultorio contable en la actualidad.....	22

12.2	Participación optima de usuarios.....	24
13.	Marco histórico.....	25
14.	Marco normativo – legal.....	27
14.1	Ley sobre el servicio de consultorios en universidades.....	27
14.2	Normatividad Concordante.....	27
14.2.1	Artículo 3.....	28
14.2.2	Artículo 28.....	28
14.2.3	Artículo 57.....	29
14.3	Jurisprudencia Constitucional concordante.....	29
14.3.1	Resolución 47 DIAN 10 de junio de 2016.....	29
15.	Marco Conceptual.....	31
15.1	Posibles causas internas en la institución.....	31
15.2	Espacio de atención a usuarios.....	31
15.3	Falta de apoyo económico de la institución.....	32
15.4	Causas Individuales de la poca participación.....	32
15.5	Diferencias individuales.....	32
15.6	Otros Factores que influyen en la poca participación.....	32
15.6.1	El desconocimiento de las obligaciones.....	33
15.6.2	La falta de tiempo para desplazarse.....	33
16.	Estado del arte.....	34
17.	Diseño metodológico.....	36
17.1	Características de la investigación.....	36

17.2	Metodología cuantitativa Marco epistemológico.....	36
17.3	Método	36
17.4	Procedimiento	37
18.	Población Muestra	38
19.	Instrumento de evaluación	39
20.	Conclusión	53
21.	Recomendación.....	56
22.	Anexos	62

	Pág.
Ilustración 1: Banner Uniminuto.....	1
Ilustración 2: Encuesta de investigacion de la Universidad Minuto de Dios.....	41
Ilustración 3: Edad de los Encuestados.....	42
Ilustración 4: sexo de encuestados.....	42
Ilustración 5: Es estudiante de la Uniminuto	43
Ilustración 6: ¿Hace parte o está involucrado directamente en las actividades del consultorio?	44
Ilustración 7: ¿Conoce los servicios que presta el Consultorio Contable Uniminuto?	44
Ilustración 8: ¿Ha utilizado los servicios del Consultorio Contable?	45
Ilustración 9: ¿A través de que medio se enteró de la existencia del consultorio?	46
Ilustración 10: ¿Cuándo acudió, Logro resolver su consulta satisfactoriamente?	47
Ilustración 11: ¿Cuándo acudió al Consultorio, como fue la atención que recibió?.....	48
Ilustración 12: De las siguientes razones ¿Cuál considera que es la más importante para justificar la labor del consultorio?.....	48
Ilustración 13: ¿Por qué cree que los usuarios no acuden masivamente al consultorio? Elija una razón 153 respuestas	50
Ilustración 14: ¿Qué estrategia o actividad recomendaría para incrementar la cantidad de usuarios?	51
Ilustración 15: Encuesta Sistematización Practica Profesional.....	62
Ilustración 16: Evidencias en la participación del Consultorio Contable – NAF	63

1. Resumen

1

1.1 Acción de Mejora en el Área Comercial y Logística Del Consultorio Contable – NAF 2019 -1



Ilustración 1: Banner Uniminuto

La finalidad de este proyecto, es entregar a la Universidad Minuto de Dios – UNIMINUTO, unas estrategias que indiquen el mejoramiento y la participación de usuarios en el Consultorio Contable – NAF, con el objetivo de abrir espacios de manera gratuita a personas Naturales y jurídicas de baja renta, público en general, prestándoles servicios y orientaciones contables, tributarios, y de gestión, ante algunas entidades estatales entre otras, apoyada con el acompañamiento exhaustivo de los profesores previamente capacitados en materia.

El punto de partida fue una modalidad de practica puesto que estamos en el proceso de implementación y posicionamiento, que busca consolidar y afianzar el desarrollo profesional y

ético, creando en ellos la cultura de contribuir en pro del progreso del país a través de la prestación de un buen servicio y además llegar a interactúan los conceptos aprendidos, frente a las exigencias de la vida real, como complemento fundamental en la formación de los futuros profesionales.

2

La intención de esta nueva modalidad, como una estrategia de proyección social de la Universidad UNIMINUTO, es promocionar y divulgar en diferentes espacios, el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y contables, para mejorar así la cultura al público en general, con una atención oportuna y formal fortaleciendo los tramites e información por parte del Consultorio Contable – NAF.

Una vez realizada las estrategias en el cumplimiento de las obligaciones formales, en ciertas tácticas para combatir la evasión, el contrabando, la morosidad tributaria, y en temas contables, considerando como un espacio de atención permanente en aprendizaje flexible y participativo, busque fortalecer la cultura de la contribución en la ciudadanía.

Finalmente, para el manejo óptimo de las alianzas estratégicas comerciales que se emplearán en los servicios y orientaciones que se han estado realizando en todo este proceso, es facilitar al público en general el compromiso, la orientación y por supuesto el acompañamiento por parte del Consultorio Contable – NAF.

Palabras claves: Consultorio Contable, Orientación, obligaciones formales, Mejoramiento, participación de usuarios.

2. Abstract

3

The purpose of this project is to provide the University Minute of God (UNIMINUTO) with strategies that indicate the improvement and participation of users in the Accounting-NAF office with the aim of opening spaces for free to natural and legal persons of low public income in general by providing tax and management accounting services and guidelines to some state entities among others supported with the exhaustive accompaniment of previously trained teachers in matters.

The starting point was a practice modality since we are in the process of implementation and positioning, which seeks to consolidate and strengthen professional and ethical development, creating in them the culture of contributing to the progress of the country through the provision of a good service and also reaching the concepts learned, facing the demands of real life, as a fundamental complement in the training of future professionals.

The intention of this new modality, as a strategy of social projection of UNIMINUTO University, is to promote and disseminate in different spaces, the voluntary fulfillment of tax and accounting obligations, in order to improve the culture to the general public, with a timely and formal attention strengthening the procedures and information by the Accounting Office – NAF.

Having carried out strategies in the fulfillment of formal obligations, in certain tactics to combat evasion, smuggling, tax delinquency, and accounting matters, considered as a space of permanent attention in flexible and participatory learning, seek to strengthen the culture of contribution in citizenship.

Finally, for the optimal management of the commercial strategic alliances that will be used in the services and orientations that have been carried out throughout this process, is to facilitate to the general public the commitment, orientation and of course the accompaniment by the Accounting Office – NAF

Keywords: Consultorio Contable, Orientación, obligaciones formales, Mejoramiento, participación de usuarios.

3. Introducción

5

El desarrollo actual de la contabilidad y la cultura tributaria, en Colombia asume retos que pretenden afianzar el sentido investigativo, en una condición práctica, donde se abren espacios académicos que buscan proporcionar a las personas naturales y jurídicas a una concientización en su obligación como contribuyente¹.

El consultorio contable - NAF, son una iniciativa de proyección social Universitaria, que brindan la orientación, capacitación, seguimiento y asistencia, permanente en información tanto contable, financiera y tributaria. La metodología es fomentar los deberes formales como contribuyentes a la responsabilidad ciudadana y solidaridad social, optimizando el cumplimiento y el desempeño por parte del consultorio. Por ello es importante lograr un fortalecimiento en doble vía fomentando el compromiso de prestar un servicio eficiente que permita un acercamiento al contribuyente satisfaciendo sus necesidades y logrando una mayor competitividad en el mercado. De esta manera el consultorio se convierte en un escenario propicio para que los estudiantes tengan un enfoque al campo empresarial.

No cabe duda que la creación e implementación de un consultorio contable, que viene articuladas con las NAF, detalla un portafolio de servicios, que sirve de herramienta al plan de ejecución prospectado y así mismo contribuir al desarrollo exitoso de actividades como

¹ Francisco de Borja Díaz Rivillas / Antonio Enrique Lindemberg Baltazar, cultura contributiva en América Latina, 2016-08. <http://www.educacionfiscal.org/files/2016-08/cultura-contributiva-en-america-latina-livro-mexico.pdf>

mecanismo para fortalecer el conocimiento teórico con la práctica y lograr darle un valor agregado a la Universidad.

6

Hasta el momento la línea de trabajo como responsabilidad social del consultorio contable permite que la universidad en su proceso de formación de estudiantes, se convierta en una parte de solución de problemas que padece la sociedad, al asistir con asesorías profesionales especializadas a un gran número de personas que por sus condiciones económicas ven frustradas sus posibilidades de acceder a estos servicios.

De esta manera es primordial conocer el problema. Su origen, su causa y su efecto, para así poder organizar las estrategias que contribuyan a identificar y a implementar un crecimiento significativo en la participación de usuarios del Consultorio Contable y NAF.

4. ¿Quiénes son el Consultorio Contable –NAF (Uniminuto)?

7

4.1 Misión

El consultorio contable de la Corporación Universitaria Minuto De Dios Vicerrectoría Regional Sur, tiene como misión brindar los servicios de orientación, análisis, consultoría, creación, legalización de empresas y temas de gestión contable que contribuyen a mejorar la organización y el crecimiento de pequeños empresarios y personas naturales.¹

Fortalecer el proceso de formación integral, de la comunidad académica de ciencias empresariales del programa Contaduría Pública, con un espíritu social y de proyección a la comunidad.

4.2 Visión

Para el año 2025, el consultorio contable de la Corporación Universitaria Minuto De Dios Vicerrectoría Regional Sur, será reconocido por la realidad y calidad de su orientación, capacitación y asesoría teniendo en cuenta los valores éticos que promuevan la Universidad y el programa de Contaduría Pública Siempre en pro del servicio social y profesional ofreciendo servicios oportunos e integrales.

¹¿Quiénes Somos Y Cuales Son Nuestros Servicios?, Corporación Universitaria Minuto de Dios (2020-04-06) https://consultoriouniminuto.blogspot.com/p/blog-page_9.html

5. Planteamiento del problema

8

Según la DIAN la problemática tributaria que tiene el País es la falta de formalizar sus organizaciones. El Departamento Nacional de Planeación informa que las Mi Pymes (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) contribuyen a reducir la pobreza y la inequidad, al ser alternativas de generación de empleo, ingresos y activos para un gran número de personas, al igual con la nueva normatividad en el País se hace imprescindible que los nuevos emprendedores conozcan y aplique en sus proyectos de empresas todo el reglamento sistemático legal exigida por el gobierno para un perfecto funcionamiento de las mismas, asimismo sortear inconvenientes a futuro y eliminando riesgos en su equilibrio económico y su formalización ante los entes reguladores.¹

“En un comunicado el Dr. José Andrés Romero Tarazona director general de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) informó que se recaudó la suma de \$1.1 billones por concepto de normalización tributaria.”²

La poca afluencia de personas a los servicios del consultorio contable y NAF. Aunque ya son varias las personas beneficiadas gracias a este servicio, y teniendo en cuenta el poco tiempo que lleva abierto al público, se ha podido concluir que el número de personas que asisten a realizar consultas es muy bajo.

¹ El sistema tributario colombiano: impacto sobre la eficiencia y la competitividad, (s.f).
https://www.dian.gov.co/dian/cifras/EstudiosExternos/Tributacion_y_competitividad.pdf

² Dian.gov.co, Comunicado de Prensa No. 125, (2019-09-26)
<https://www.dian.gov.co/https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Comunicado-de-Prensa-125.aspx>

Lo anterior obedece a desinformación y/o falta de conocimiento de las personas 9
sobre la existencia de dicho servicio. Situación que nos impulsa a crear estrategias encaminadas
a darlo a conocer con el fin de popularizarlo y así mejorar la participación de las personas y
poder brindarles un gran servicio.

6. Definición del problema

10

En la ciudad de Neiva el DANE en la Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado Laboral arrojó información estadística que la proporción del empleo informal en la población ocupada del mes de mayo- julio (2019) es del 53.3%, este refleja un indicador muy alto que retrasa el crecimiento económico de nuestra ciudad, una de las falta de legalizar sus negocios ha sido anteriormente que este constituía un proceso engorroso debido a la cantidad de tramites e impuestos exigidos, por lo que algunos proyectos no se llevan a cabo mucho antes de consolidarse, otro es pensando en eludir impuestos será más rentable, y por ultimo por falta de conocimiento en el tema; esas personas no toman en cuenta “una empresa legalizada da la identidad y seriedad que se requiere para hacer negocios; refleja cumplimiento de sus obligaciones y confianza hacia todos sus clientes” asegura Mauricio Molina,¹ quien se desempeñó como director de Bogotá Emprende, programa de la Cámara de Comercio de Bogotá y la Alcaldía de Bogotá que promueve el desarrollo de ideas de negocio y consolidación de compañías con el fin de promover la economía de la región. Por tal motivo se crea el Consultorio Contable y NAF (Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal) de la UNIMINUTO; buscando realizar acompañamiento y prestando servicio de asesoría contables y tributaria. Identificando estrategias eficaces para la captación de clientes.

Este proyecto educativo del programa de Contaduría Pública busca contribuir a la formación integral de profesionales que puedan aportar, desde sus saberes específicos, a la solución de los problemas de la sociedad con responsabilidad y sensibilidad social; en plena

¹Mundo empresarial, La importancia de formalizar su empresa (12 de abril de 2010).
<https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-formalizar-su-empresa-3809>

coherencia con el Modelo Pedagógico, su problema y propósito de formación.²

11

La empresa podrá contar con un grupo interdisciplinario que conduzca a la organización a diagnosticar y solucionar múltiples actividades administrativas, contables y financieras productos del crecimiento, del entorno económico y la necesidad del autocontrol para optimizar los recursos de las empresas.

Según la problemática antes mencionada, el objetivo de este trabajo es - **¿identificar las posibles estrategias de mejora y su respectiva implementación, para optimizar la participación de los usuarios del Consultorio Contable y NAF en el área comercial?**

A nivel nacional, la falta de una buena cultura tributaria, deriva en la evasión de impuestos; situación que trae consecuencias negativas al estado dejando de percibir ingresos considerables que repercuten en el déficit fiscal, la economía y el desarrollo en general. Para mitigar un poco este flagelo el estado a través de la DIAN, acoge la estrategia de los NAF, (núcleos de apoyo contable y fiscal) con el fin de fortalecer las relaciones entre el estado y los contribuyentes, para crear conciencia en ellos sobre la importancia del pago oportuno de los impuestos.

Para llevarlo a cabo firma convenios con universidades para que a través de ellos se abran espacios de atención al público en general especialmente de escasos recursos, en temas contables, impuestos y gestiones ante las entidades del estado. Esto a su vez permite

² undem.edu.co, Consultorio Contable, (2012), <https://udem.edu.co/index.php/quienes-somos-consultorio-contable>

descentralizar y descongestionar las largas filas de los contribuyentes ante dichas entidades y de una u otra forma ampliar los puntos de atención para consultas que puedan y estén autorizados en brindar. 12

En este orden de ideas lo que inicio como un espacio de atención se convierte en una responsabilidad de apoyo e intermediación entre el estado y los contribuyentes así mismo la razón de tener un convenio nos impulsa a dar resultados satisfactorios. Además de promover la participación de las personas en dicho servicio.

7. Antecedentes

13

La historia del intercambio internacional de información tributaria es, hasta entrado el siglo XXI, la historia de la opacidad. Se pueden destacar muy pocos resultados tangibles que demuestren lo contrario. Solo podemos consignar una progresiva -pero siempre insuficiente - toma de conciencia mundial sobre el problema desde el año 1989, cuando la Comunidad Europea intentó” armonizar” la tributación al ahorro como uno de los retos de su integración económica y, en general, de la globalización.

Los resultados de informalidad y seguridad social del Departamento Nacional de Estadística -DANE- en los últimos años no han sido alentadores, mostrando altos niveles de informalidad en varias ciudades principales del país, por ello y como estrategia para fortalecer las relaciones entre la DIAN y los ciudadanos, la entidad ha considerado que la educación fiscal debe ser un componente transversal en sus estrategias, por ello a través del Programa de Cultura de la Contribución, se pretende construir puentes con los ciudadanos como herramienta transformadora de la moral fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, considerando como aliadas estratégicas a las instituciones de educación superior (Romero, Guía general para la implementación y funcionamiento de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia, 2019)¹.

Los impuestos forman parte de la vida económica de todas las sociedades modernas. No

¹ Magda Carolina Rodríguez, Garza Práctica Empresarial NAF, (abril-2019). (Pag.2)
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11330/4/2019_practica_empresarial.pdf

es de sorprender, entonces, la atención que han obtenido en la teoría económica. Los análisis abarcan desde cuestiones generales, como el impacto de la imposición en la eficiencia económica y el bienestar general, como otros aspectos mucho más específicos que hacen a los diversos efectos de impuestos con características diferentes. Dentro de este amplio campo de estudio, en este capítulo se revisa la literatura sobre la teoría económica de la evasión y la elusión fiscal de impuestos indirectos. En los tres capítulos siguientes, se analizan aspectos puntuales respecto a los cuales se realizan contribuciones originales a la teoría económica.²

En resumen, no había conciencia de que la tributación se iba convirtiendo en un fenómeno intrínsecamente global y, de haberla, no se poseía los mecanismos para modificar el statu quo. Durante este periodo se van desarrollando los paraísos fiscales y aumenta la insolidaridad tributaria planetaria. Esto genera un "desajuste" en un triple plano: país frente a país (o, si se prefiere, países o jurisdicciones opacos frente al resto de países); transnacionales frente a empresas locales; y grandes fortunas frente a la clase media y los ciudadanos menos favorecidos.³

Pero, aunque lenta, inexorablemente se van desdibujando o desapareciendo los siete fenómenos descritos y la realidad mundial se convierte en una muy diferente ya hacia la década de los ochenta del pasado siglo.

² Roberto J. Arias, La Economía de la Evasión y la Elusión de Impuestos Indirectos, capítulo 1, (2009), pág. 12. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52921/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=5

³ Alberto Barreix Jerónimo Roca Fernando Velayos Los comienzos: el intercambio de información tributaria hasta 2009, (Pag.3). <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Breve-historia-de-la-transparencia-tributaria.pdf>

A la toma de conciencia (académica, política, económica, financiera) de que 15
el fenómeno tributario es global y de que la evasión está ligada al sistema financiero al menos
en dos vertientes, se une el fin de la época dorada de crecimiento, las crisis económicas (1973, 1981 -las crisis del petróleo - y en América Latina los años 80 -la “década perdida”), el
consecuente aumento de los déficit públicos y, por tanto, la necesidad acuciante de recursos
públicos.

8. Análisis de antecedentes

16

El nivel de carga tributaria indudablemente es uno de los factores más relevantes detrás de la decisión de muchos pequeños empresarios de no formalizarse. Sin embargo, no son solo las tasas impositivas que importan en materia tributaria. La complejidad de los procedimientos del sistema impositivo, la multiplicidad de tributos y la escasez de información también inciden en los procesos de formalización.

La evasión y la elusión de los impuestos pueden considerarse comportamientos llevados a cabo por los contribuyentes que tienen motivaciones similares. Por lo tanto, la elusión fiscal es una actividad abierta donde la administración tributaria no tiene intervención. El análisis económico en este caso considera únicamente las oportunidades que presenta la política tributaria para tal actividad, entendiendo por política tributaria a la definición del hecho imponible y la base imponible, la estructura de tasas impositivas y las exenciones y deducciones permitidas.

Por lo tanto, en Colombia, los investigadores contables son escasos, y aislados que luchan por crear su propia contribución a la construcción del pensamiento contable y a los mecanismos² frágiles para resolver las controversias de doble tributación, incluso acudiendo al arbitraje tributario en última instancia.

¹ Roberto J. Arias, Ensayos Sobre la Teoría de la Evasión y Elusión de Impuestos Indirectos, Resumen, (pag.10).
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52921/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=5

² Rafael Franco Ruíz, Reflexiones Contables introducción, (Pag.1),(abril-2011),
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/reflexiones-contables.pdf>

Finalmente, el análisis de la transferencia fiscal y financiera es probable que culmine con éxito, que genere cambios de política fiscal, este también traerá nuevos retos técnicos y éticos para el manejo del proceso de transparencia tanto de los contribuyentes, los asesores y los administradores tributarios. El manejo de la información brindará nuevas oportunidades de servicios (para las empresas) y controles (para las administraciones tributarias). Asimismo, el uso de los datos requerirá nuevas obligaciones para los asesores y otros servicios públicos (no solo para las administraciones tributarias), por lo que será necesario desarrollar una normativa para la gestión y el control de su accionar.

9. Justificación

18

El consultorio contable del programa de contaduría pública, ha participado en diversidades actividades y temas de gestión contable y tributaria, que contribuyan a mejorar niveles de confianza en cuanto a la puesta en marcha de los servicios que presta el consultorio a saber.

Por lo tanto la amplia gama de servicios y actividades que se realiza a través del consultorio contable orientados satisfacer necesidades y soluciones de problemas específicos en los contribuyentes, empresariales y por supuesto académicos, en el cual se encuentra fundamentado en la modalidad de opción de grado del programa de contaduría pública, buscando contribuir a los estudiantes que se encuentran en este proceso de formación con un espíritu eminentemente social con proyección a la comunidad.

Para ello, su objetivo se centra en un portafolio de servicios, atendidos por estudiantes de contaduría pública capacitados en materia tributaria, contable y fiscal, atendidos por un grupo de profesionales experto para el mejoramiento de la gestión contable, administrativa y financiera, generando como resultados procesos de fortalecimiento de alto valor estratégico.

Además de lo anterior el programa de Contaduría Pública contempla dentro de su currículo asignaturas que propenden por el sentido investigativo y crítico de parte de los estudiantes. Por otro lado, se debe cumplir una importante función social, proyectándose a la comunidad, esto se logra principalmente a través de las actividades de investigación y asesoría.

En esta sistematización se plantea diseñar un Consultorio Contable como estrategia pedagógica de mayor cobertura para el programa de Contaduría Pública de la Universidad UNIMINUTO, que permita desarrollar en los estudiantes habilidades, destrezas y conocimientos prácticos, que apuntan a su formación integral, para que este tenga más alcance en el fluido de contribuyentes.

10. Objetivos

20

10.1 Objetivo general

Diseñar estrategias en los servicios de asesoría y consultoría, en el área comercial, llegando de esta manera a Personas Naturales, jurídicas y demás terceros que la necesiten o soliciten, buscando satisfacer las necesidades específicas del área.

10.2 Objetivos específicos

- Identificar estrategias comerciales que impulsen el desarrollo y mejoramiento en cuanto a las actividades propias del Consultorio Contable en el que genere niveles de confianza en el contribuyente.
- Diseñar estrategias comerciales que permitan cubrir las necesidades del área dentro de la consultoría, para lograr un alto nivel en el desarrollo de las actividades específicas del área y brindar a la comunidad una alternativa de apoyo para la gestión contable.
- Implementar las estrategias a la situación problemática identificada en el área comercial del consultorio contable del poco fluido en la atención del consultorio convirtiéndolo en una proyección del programa y de la universidad ante la sociedad.

11. Delimitación

21

11.1 Espacial

El estudio de hallar la poca afluencia de personas a los servicios del Consultorio Contable y NAF, ubicado en el Centro Progresía de la ciudad de Neiva, con los datos estadísticos que arroja las atenciones a usuarios realizadas durante el año 2019-2020.

11.2 Temporal

El trabajo de investigación tuvo una duración aproximadamente de DIEZ (10) meses; comprendido entre septiembre del 2019 y terminará aproximadamente a finales del mes de mayo de 2020.

12.1 Participación de los usuarios en el servicio del consultorio contable en la actualidad.

En el proyecto consultorio contable y NAF implementado en la UNIMINUTO, teníamos una gran expectativa sobre la participación activa de las personas y que la cantidad de consultas y solicitudes serían mayores a los resultados obtenidos a la fecha. Sin embargo, reiteramos nuestra posición de que, aunque el trabajo que se ha realizado hasta ahora ha sido un éxito, falta mucho por hacer y contamos con docentes y estudiantes con la capacidad y disponibilidad suficientes para atender muchas más personas. Esta iniciativa es la que pretendemos perfilar en esta investigación, buscando estrategias que permitan aumentar la participación de las personas y maximizar los beneficios.

Nuestros servicios están dirigidos a beneficiar a personas naturales como jurídicas según lo manifestó el doctor Jorge Eliecer Constan director de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional de Popayán: *“Los NAF va dirigida principalmente a microempresarios y pequeños comerciantes y en general a la ciudadanía que de una u otra manera no tenga los recursos suficientes para tener orientación o acompañamiento en todos los procesos de gestión tributaria, aduanera y cambiaria y a través del Núcleo de Apoyo Fiscal que le permita a la gente conocer que es la Renta, que son las Ventas, que es una Información Exógena, que es una Retención en la Fuente, como se hace una Base Gravable etc.”*¹

¹ FUP segunda IES con oficina NAF en Colombia, (s.f) <https://fup.edu.co/fup-segunda-ies-con-oficina-naf-en-colombia/>

El consultorio contable además de ser un servicio orientado a la comunidad, es un medio significativo para crear una buena cultura tributaria, con ello beneficia al estado permitiendo que la ciudadanía reconozca sus obligaciones tributarias y pueda orientarse en todos los trámites formales y sustanciales.

Los resultados de informalidad y seguridad social del Departamento Nacional de Estadística -DANE- en los últimos años no han sido alentadores, mostrando altos niveles de informalidad en varias ciudades principales del país, por ello y como estrategia para fortalecer las relaciones entre la DIAN y los ciudadanos, la entidad ha considerado que la educación fiscal debe ser un componente transversal en sus estrategias, por ello a través del Programa de Cultura de la Contribución, se pretende construir puentes con los ciudadanos como herramienta transformadora de la moral fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, considerando como aliadas estratégicas a las instituciones de educación superior. *(Romero, Guía general para la implementación y funcionamiento de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia, 2019).*²

Sumado a lo anterior, la configuración de una política institucional de cultura de la contribución, que enuncia siete ejes de acción: **comunicación, educación, valores, alianzas interinstitucionales, investigación, organización y evaluación**, ha permitido plasmar de manera estructurada y articulada, una serie de acciones que se encuentran contenidas en el plan de cultura de la contribución para la vigencia 2016 - 2018; **los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)** se encuentran circunscritos en los ejes de educación y alianzas. *(Colombia 2019)*

² Magda Carolina Rodríguez Garza, *Práctica Empresarial NAFintroducción*, (2019), (pág. 2), https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11330/4/2019_practica_empresarial.pdf

12.2 Participación óptima de usuarios.

Creemos que hasta ahora no existe un parámetro o un intervalo que determine una cantidad exacta de usuarios que se pueda considerar óptima. Argumentamos nuestro interés en aumentar la cantidad de usuarios, porque contamos como dijimos anteriormente, con un buen número de docentes y estudiantes dispuestos a atender consultas, además de amplios horarios de servicio que no han sido suficientemente aprovechados. El siguiente comunicado de prensa de la DIAN nos muestra algunos resultados de atenciones en el país a través de los NAF, donde podemos destacar la importancia de este servicio.

El apoyo del programa EUROSOCIAL en nuestro país, ha sido un elemento clave en la configuración de las alianzas con la academia, es un programa de cooperación entre América Latina y la Unión Europea que busca contribuir a la mejora de la Cohesión Social en los países Latinoamericanos. Es así como 52 NAF prestan sus servicios en 27 ciudades del país, durante el año 2017 se logró la atención de 24.736 consultas resueltas por 856 estudiantes capacitados en las diferentes Instituciones de Educación Superior. En esta nueva fase el aporte del programa EUROSOCIAL para la DIAN, está dirigido a la “Creación e implementación de una estrategia de cultura fiscal en las zonas del postconflicto de Colombia”, en donde la academia pasa a ser un actor de relevancia en el cumplimiento de este propósito. *DIAN comunicado de prensa 14 de marzo de 2018.*³

³ DIAN dio a conocer experiencias, avances y retos de los naf en Colombia, (Pág., 62), (s.f)
<https://www.dian.gov.co/Prensa/ComunicadosPrensa/062-DIAN%20dio%20a%20conocer%20experiencias,%20avances%20y%20retos%20de%20los%20NAF%20en%20Colombia.pdf>

13. Marco histórico

25

Desde ya hace cuatro semestres, la Universidad Uniminuto como parte de las asignaturas de la Carrera de Contaduría Pública, ha promovido la realización de la práctica social en el marco del desarrollo de un proyecto social específico, en la cual, el estudiante de la Uniminuto, mediante un trabajo de campo, atiende de manera presencial, virtual o llamadas telefónicas, mediante una solución al contribuyente, para contribuir a una solución continua y sostenible.

Con la ejecución de práctica social, se ha buscado despertar en el estudiante de la Uniminuto su consciencia social con respecto a la realidad que vive el país, motivando actitudes y conductas propias para avanzar en la búsqueda de una Colombia más justa, equitativa, solidaria y en el camino del desarrollo humano sostenible, aportando al perfil de los Contadores Públicos egresados de la Universidad Minuto de Dios, el "valor social", y así de ésta manera fortalecer su formación integral, logrando que éste sea un profesional competente, de alta calidad en el mercado laboral y con un alto grado de responsabilidad social, mediante la realización de un serie de labores que le han permitido reconocer una realidad empresarial y social, aplicar los conocimientos adquiridos durante su carrera, obtener nuevos conocimientos y desarrollar nuevas habilidades y destrezas.¹

La modalidad de esta práctica universitaria en la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Minuto de Dios, se estableció que las experiencias deberían tener un componente práctico en temas de la profesión, por lo cual se escogió la práctica Social en convenio con la

¹ cea.javeriana, Nuestra Historia, (S.F), <https://cea.javeriana.edu.co/consultorio-contable-historia>

DIAN, donde los estudiantes desarrollan un proyecto social como estrategia para la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y el fortalecimiento de la Cultura de la Contribución en la ciudadanía.

14. Marco normativo – legal

27

En nuestro país el marco legal de los impuestos está consignado en el estatuto tributario nacional, donde encontraremos la legislación que determinan la clasificación de los impuestos, tarifas, formas de recaudo, obligaciones formales y sustanciales, sanciones, entre muchas otras disposiciones, además de los derechos y deberes de los sujetos pasivos de los impuestos.

El origen de los impuestos está sustentado en la constitución, en el artículo 95 numeral 9 donde expresa que todo ciudadano debe contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del estado dentro de conceptos de justicia y equidad.¹

14.1 Ley sobre el servicio de consultorios en universidades

Los NAF en Colombia están regulados por la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, y se implementan a través de las entidades de educación superior mediante la firma de un convenio. Los requisitos, condiciones y el proceso de apertura de un NAF están reglamentado en la Guía general para la implementación y funcionamiento de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia. (Dian.gov.co)²

14.2 Normatividad Concordante

¹ los impuestos (S.F.)

<http://service.udes.edu.co/modulos/documentos/rafaelcantor/LOSIMPUESTOSORIGENYCLASIFICACION.pdf>

² Guía General Para La Implementación Y Funcionamiento De Los Núcleos De Apoyo Contable Y Fiscal En Colombia Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente,(Diciembre, 2018)

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;³

14.2.1 Artículo 3

El Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y con la presente Ley, garantiza la autonomía educativa, y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de su suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.

14.2.2 Artículo 28.

La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes, y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.

³ dian.gov.co, La Entidad, (24 de marzo, 2020).
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

14.2.3 Artículo 57

Las universidades estatales u oficiales deben organizarse como entes universitarios autónomos, con régimen especial y vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que se refiere a las políticas y la planeación del sector educativo. Los entes universitarios autónomos tendrán las siguientes características: Personería Jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y podrán elaborar y manejar su presupuesto de acuerdo con las funciones que le corresponden. El carácter especial del régimen de las universidades estatales u oficiales comprenderá la organización y elección de directivas, del personal docente y administrativo, el sistema de las universidades estatales u oficiales, el régimen financiero y el régimen de contratación y control fiscal, de acuerdo con la presente Ley.⁴

14.3 Jurisprudencia Constitucional concordante

14.3.1 Resolución 47 DIAN 10 de junio de 2016.

El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, en uso de sus facultades legales, en especial las consagradas en el numeral 8 del artículo 3º numerales 1, y 26 del artículo 6º. Del Decreto 4048 de 2008, y ⁵

⁴Departamento Administrativo de la Función Pública, Concepto 393681 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública (17/12/2019, (pág., 3).
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=108574

⁵ Santiago Rojas Arroy, .Resolución 47, (16- Junio- 2016),
<https://www.cijuf.org.co/node/10447>

Considerando:

Que corresponde a la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones formales mediante las cuales se hace efectivo el deber contenido en el numeral 9 del artículo 95 de la Constitución Política...

Resuelve:

Artículo 1o. Adóptense los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), como estrategia para la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y el fortalecimiento de la Cultura de la Contribución en la ciudadanía.

15. Marco Conceptual

31

15.1 Posibles causas internas en la institución

El consultorio contable, como lo hemos dicho anteriormente, es un proyecto que apenas hace poco se implementó. Fuimos los pioneros en abrir las puertas al público y por ende somos testigos del apoyo y respaldo que la institución ha brindado, no solo por el compromiso con la educación y formación de los estudiantes, también por la responsabilidad que se adquirió con la DIAN al momento de firmar el convenio.

Este acuerdo tiene ciertos requisitos que se deben cumplir a cabalidad y que rezan en la página oficial de la DIAN, entre ellos está la asistencia y participación en las capacitaciones impartidas por la misma entidad sobre temas de interés general y de bastante demanda en el consultorio, como son los tramites del Rut, impuesto sobre las ventas, facturación electrónica etc.

15.2 Espacio de atención a usuarios

Otra parte del convenio es la implementación de un espacio físico donde se atienden los usuarios, con sillas, mesas, computador, internet, entre otros, que faciliten la atención de los usuarios. Una de las posibles causas puede ser la carencia de un mejor espacio, pero, sobre todo, de un lugar más concurrido y que además existan otros puntos de atención adicionales donde los usuarios puedan llegar con facilidad.

15.3 Falta de apoyo económico de la institución

El consultorio tiene poca afluencia de usuarios, y en este trabajo buscamos proponer algunas soluciones que tiendan a mejorar, sin embargo, muchas de estas propuestas requieren ser impulsadas con el apoyo económico de la universidad, especialmente en lo que tiene que ver con aspectos publicitarios, equipos de comunicación, entre otros.

15.4 Causas Individuales de la poca participación

Otro objetivo que se busca en este proyecto, es conocer de primer plano la opinión de los usuarios respecto al consultorio, cual fue la experiencia al ser atendido, como se enteró que existía, la expectativa frente a una mejora en los servicios, etc. solo a partir de allí podemos tener un panorama general de las motivaciones individuales para participar o no, en el consultorio y poder determinar y proponer un plan de mejora, apoyado en la diversidad de opiniones.

15.5 Diferencias individuales

Las diferencias individuales de cada persona permiten elegir con libertad la manera en que gestionan sus deberes y obligaciones. De la misma forma el concepto que cada uno tenga sobre los servicios del consultorio repercute en la afluencia de usuarios al mismo.

15.6 Otros Factores que influyen en la poca participación

15.6.1 El desconocimiento de las obligaciones

Uno de los propósitos de los NAF es crear en los usuarios una “buena” cultura tributaria, para ello crea estos espacios de atención enfocados en el público de baja renta y que en su mayoría porque son pequeños contribuyentes y no están obligados formalmente a declarar impuestos, porque desconocen sus obligaciones o en su defecto porque son evasores de los mismos.

15.6.2 La falta de tiempo para desplazarse.

El estrés, el afán, y la velocidad en que vivimos el día a día, podría ser uno de los factores más relevantes de la poca afluencia de usuarios. Pues podemos creer que, así como nosotros, por la falta de tiempo cancelamos citas médicas u otros compromisos, así mismo las personas podrían dejar de acudir a recibir una orientación por cualquier motivo.

Según el portal de la **DIAN** estas son las cifras de los resultados de gestión de los NAF solo hasta el año 2018, lo que evidencia la buena acogida de esta iniciativa y la importancia para el país en general, de que esta labor continúe desarrollándose, abriendo cada vez más espacios de atención.

Los resultados de implementación de los NAF en nuestro país han arrojado resultados satisfactorios, y cada día son más las universidades que firman el convenio con la DIAN para abrir este espacio de atención y servicio. Entre lo más destacado de la actualidad de los NAF es el reconocimiento y el premio al primer lugar otorgado a Unicomfauca, por su excelencia en el desarrollo de los NAF.

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Corporación Universitaria Comfauca fue seleccionado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, como ganador del **primer lugar** en la categoría de *Mejores resultados* por la excelente gestión realizada en el año 2018 y el primer semestre de 2019.¹

La noticia fue recibida por docentes del programa Contaduría Pública quienes junto a los estudiantes integrantes del NAF Unicomfauca **han realizado desde al año pasado diversas gestiones de apoyo y asesoría fiscal** a la comunidad estudiantil o ciudadanía en general, que deban realizar un diligenciamiento de la DIAN o asesor contable, y no tienen los recursos para pagarlo.

(Actualicese, 2017), indica que los Núcleos de apoyo Fiscal, como nueva estrategia, y de la mano de instituciones educativas, la DIAN, busca propiciar formación en temas contables y fiscales de estudiantes y personas de bajos recursos que no tienen la posibilidad de obtener asesorías por parte de profesionales expertos en la materia.

Esta iniciativa de los Núcleos de apoyo contable y fiscal –NAF– fue creada en Brasil e implementada inicialmente por la *Receita Federal*, ente de la administración tributaria de dicho país. A la fecha, funciona en países como El Salvador, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Guatemala, México, Chile y Colombia. **En nuestro país, ciudades como Bogotá, Neiva, Pereira, Yopal, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Arauca, Cartagena, entre otras, han implementado este mecanismo.²**

Universidades como La Gran Colombia, Uniminuto, Unitrópico, Universidad Autónoma Latinoamericana –Unaula–, Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Libre de Pereira, Universidad Tecnológica del Caribe, entre otras, se han unido a esta iniciativa.

¹ Naf Unicomfacauca Es Reconocido Por La Dian A Nivel Nacional, (Octubre 2 de 2019), <http://www.unicomfacauca.edu.co/index.php/enlaza-modulo-ultimas-publicaciones/item/197-naf-unicomfacauca-es-reconocido-por-la-dian-a-nivel-nacional>

² Núcleos de apoyo contable y fiscal: ¿En qué consiste esta nueva herramienta de la DIAN? Actualicese (agosto-18-2017) <https://actualicese.com/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-en-que-consiste-esta-nueva-herramienta-de-la-dian/>

17.1 Características de la investigación

El fin del diseño, como el de la investigación en general, es lograr la máxima validez posible, es decir, la correspondencia más ajustada de los resultados con la realidad”. A continuación, se presenta la metodología empleada en el desarrollo del trabajo. La metodología permite conocer las actividades y las estrategias seguidas en esta sistematización para validar la hipótesis de partida. La investigación correspondiente a este trabajo tiene una doble aplicación metodológica, por una parte, es cuantitativa y por la otra es cualitativa.

17.2 Metodología cuantitativa Marco epistemológico

Desde una perspectiva cuantitativa, nos situamos en los resultados que aborda a la situación en el consultorio de la poca afluencia de los usuarios. Este paradigma tiene como objetivo explicar y buscar soluciones a los resultados obtenidos en el proyecto, por lo tanto, es objetivo y se puede fragmentar en variables.

17.3 Método

El estudio está orientado a conocer las necesidades de los participantes encuestados a partir de las experiencias y para poder determinar un plan de mejora en el consultorio contable.

17.4 Procedimiento

37

Se utilizará encuestas para obtener información cuantitativa. Que se realizará en el mes de marzo - mayo de manera virtual con los correos de los participantes que han o no tenido experiencias significativas con el consultorio, con estudiantes y/o personas externas de baja renta.

18. Población Muestra

38

Para la realización de este proyecto de sistematización área comercial y logístico del consultorio contable, se toma como población en este tipo de estudio a un grupo de estudiantes de cualquier área de ciencias empresariales de la universidad Minuto de Dios y particulares, ubicados en la ciudad de Neiva.

El fin fundamental que se toma como población tanto a particulares como en la Corporación Universidad Minuto de Dios, es proyectar la dinámica de participación en la forma más amplia y posible de cada uno de los encuestados para una mayor precisión en cuanto a la investigación, y llegar encontrar los resultados esperados.

19. Instrumento de evaluación

39

El proyecto se desarrolló como una propuesta de estrategias comerciales que impulsan en el mejoramiento continuo de las actividades propias del Consultorio Contable, por lo que este se convierte en una pieza clave a todas las personas naturales y jurídicas, en el que genera niveles de confianza, buscando satisfacer las necesidades específicas del área.

Por lo tanto para el cumplimiento de estos objetivos se diseñó un instrumento de recolección de datos, tipo encuesta, el cual se aplicó como primera medida a los consultantes en el NAF, profesores, administración, estudiantes de la Universidad Minuto de Dios y la participación de contribuyentes de baja renta; un ejercicio que se practicó de gran importancia para identificar la situación problemática del poco fluido en la atención del consultorio contable convirtiéndolo en un proyección del programa de la universidad Minuto de Dios.

Por lo tanto la importancia la importancia de los impuestos y el gasto público; con lo que se espera que los ciudadanos aumenten conciencia cívica en relación con la necesidad de cumplir de forma adecuada y puntual con sus obligaciones tributarias.¹

¹Roberto Carlos Díaz Alonso, ElConsultorioContableEmpresarialDeHoy-6634711.pdf (septiembre, 30 de 2010)
<file:///C:/Users/SISEN%20SECURITY%20SAS/Downloads/Dialnet>

<https://docs.google.com/forms/d/1smH3kLGudr9Ccymqzad2FxVBzp1eR5K4-K504W2hNeQ/edit>

<p align="center">Encuesta de investigación para determinar las causas de la poca afluencia de personas a los servicios del consultorio contable y NAF de la Corporación Universitaria Minuto de Dios</p> <p align="center">Encuesta para ser aplicada de forma personal, virtual o por entrevista telefónica.</p> <p align="center">Preguntas abiertas para un enfoque cualitativo</p>							
1. Edad	Entre 16 y 25 años	Entre 25 y 35 años	Entre 35 y 40 años		Más de 40 años		
2. Sexo	Masculino			Femenino			
3. ¿Es estudiante de la Uniminuto?					I		NO
4. ¿Hace parte o está involucrado directamente en las actividades del consultorio?					I		NO
5. ¿Conoce los servicios que presta el consultorio contable Uniminuto?					I		NO
6. ¿Ha utilizado los servicios del consultorio contable?					I		NO
7. ¿A través de que medio se enteró de la existencia del consultorio?							
a. A través de un amigo		b. Redes sociales		c. campaña de atenciones		d. Información de la universidad	
8. ¿Cuándo acudió, Logro resolver su consulta satisfactoriamente?					I		NO
9. ¿Cuándo acudió al consultorio, como fue la atención que recibió?							

Exce lente	Buen a	Regular	Deficiente
10. ¿De las siguientes razones cual considera es la más importante para justificar la labor del consultorio?			
a. La orientación es gratuita			
b. Es una labor social			
c. Permite conocer a los usuarios sus responsabilidades y obligaciones			
d. Ayuda a las personas que no disponen de tiempo para sus diligencias			
11. ¿Porque cree que los usuarios no acuden masivamente al consultorio? Elija una razón			
a. No lo consideran importante			
b. No están enterados de los servicios que presta			
c. No les genera confianza			
d. No saben dónde está ubicado el consultorio			
12. ¿Qué estrategia o actividad recomendaría para incrementar la cantidad de usuarios?			
a. Mejorar la calidad de la atención			
b. Promover más campañas de atención			
c. Promover académicamente la visita al consultorio			
d. Publicitar el consultorio por medios masivos de comunicación			
¡GRACIAS POR SU OPINION!			

Ilustración 2: Encuesta de investigación de la Universidad Minuto de Dios.

La encuesta que se realizó para particulares, estudiantes y profesores del programa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y los que hicieron partícipes en el consultorio contable, las respuestas fueron **157**, por lo tanto los resultados fueron los siguientes:

Edad: 157 respuestas

42

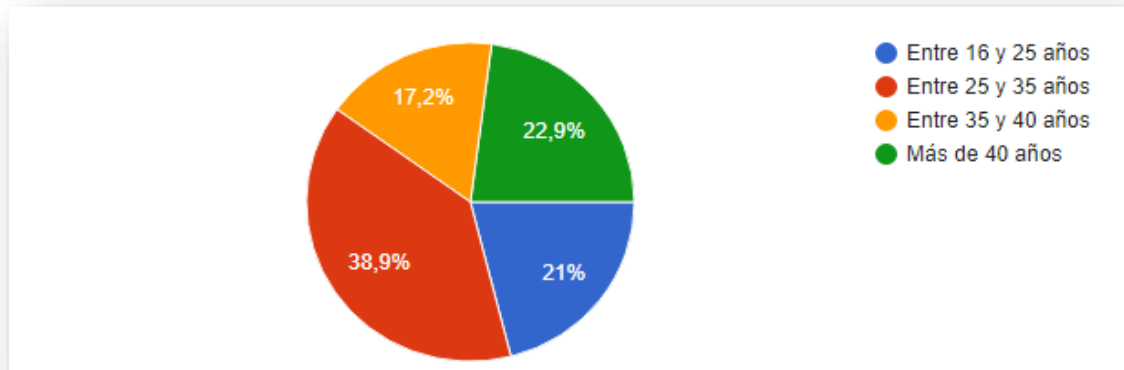


Ilustración 3: Edad de los Encuestados.

Según las respuestas obtenidas de las edades los que mas participaron estan entre los 25 y 35 años equivalen al promedio de las edades de los encuestados, mientras que las edades de 40

Sexo: 157 respuestas

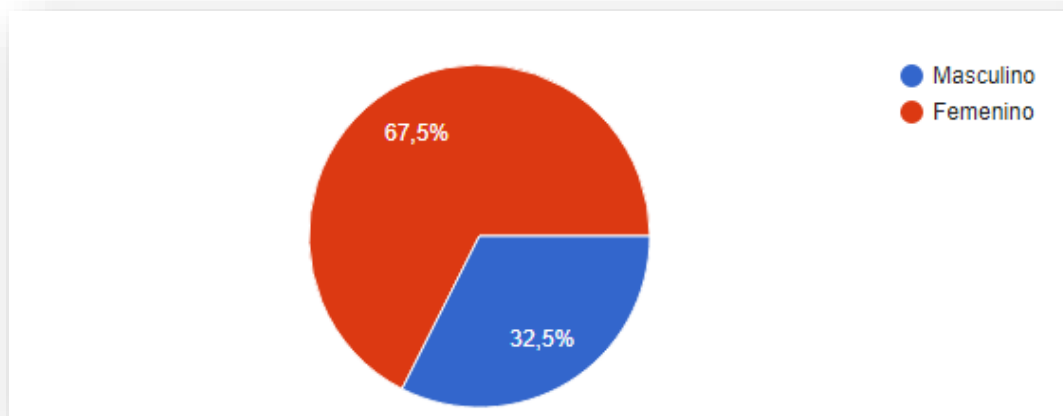


Ilustración 4: sexo de encuestados.

Como pueden observar los más acertados para esta encuesta el género femenino tuvo mayor competencia con un porcentaje de un 67% mayor parte de los encuestado entre los particulares, estudiantes y administradores de la Universidad Uniminuto, y poco participación en el género masculino.

¿Es estudiante de la Uniminuto?: 157 respuestas

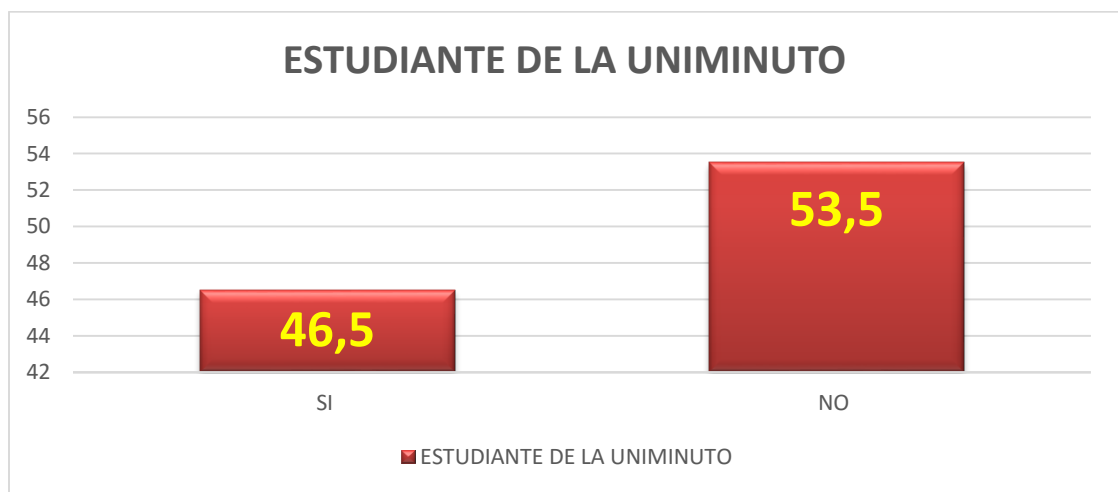


Ilustración 5: Es estudiante de la Uniminuto

Se puede observar que el promedio de los encuestados estuvo casi igualado entre los que son estudiantes de la Uniminuto y los que no, con un porcentaje de 46,5%.y 53,5 % respectivamente. Este resultado nos garantiza una mayor objetividad, al contar con la opinión de personas que no hacen parte de Uniminuto ni del consultorio.

¿Hace parte o está involucrado directamente en las actividades del consultorio?: 157 respuestas

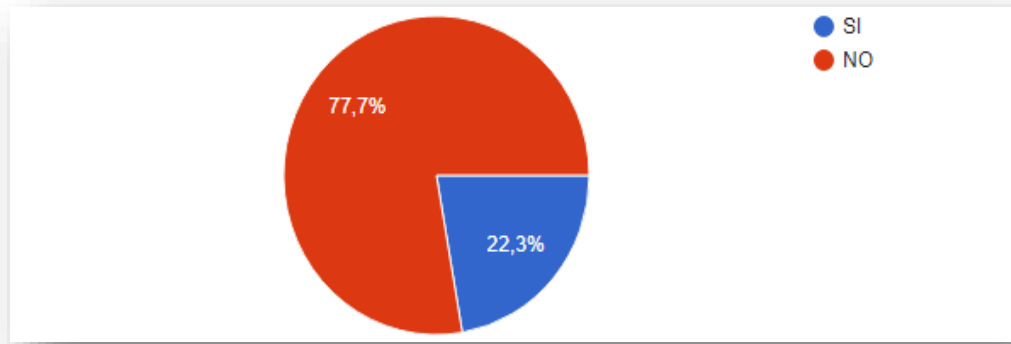


Ilustración 6: ¿Hace parte o está involucrado directamente en las actividades del consultorio?

Es muy notorio ver este resultado en donde evidencia un 77% que no están involucrados directamente en las actividades del consultorio, por lo tanto las respuestas van a tener una perspectiva más marcada entre particulares sobre su opinión referente al consultorio contable – NAF y es muy poca la participación en esta encuesta de los estudiantes pertenecientes al mismo con un porcentaje 22,3%.

¿Conoce los servicios que presta el Consultorio Contable Uniminuto? 157 respuestas

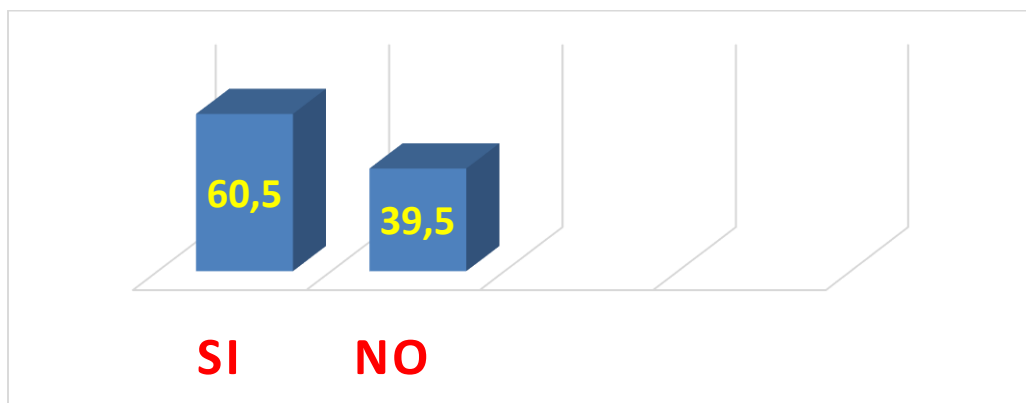


Ilustración 7: ¿Conoce los servicios que presta el Consultorio Contable Uniminuto?

En relación con la pregunta anterior, podemos **destacar** un buen resultado en cuanto a que los particulares, personas que no tienen que ver con el consultorio conocen de este servicio, con un porcentaje del 60,5%, y que además un 39,5% no conocen de este servicio social gratuito para personas de baja renta. Sin embargo sería uno de los objetivos aumentar aún más este porcentaje.

¿Ha utilizado los servicios del Consultorio Contable? 157 respuestas

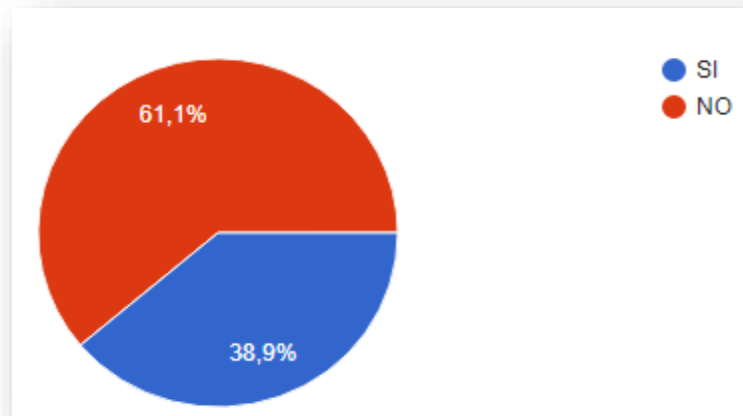


Ilustración 8: ¿Ha utilizado los servicios del Consultorio Contable?

En esta representación gráfica pocos han utilizado este servicio. Si relacionamos esta pregunta con la anterior podríamos pensar que en un porcentaje similar, más del 60 % conocen los servicios del consultorio pero esa misma cantidad no hace uso de él. Esto puede reflejar a dos o más interrogantes. Primero, que no han tenido la necesidad de usarlo, tienen un amigo o contador público que les asesora, que no les genera confianza. Etc.

¿A través de que medio se enteró de la existencia del consultorio?

46

153 respuestas

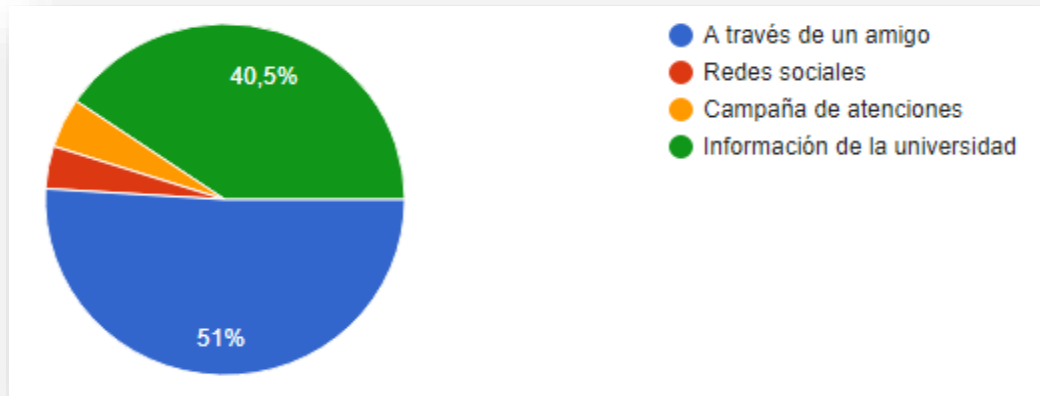


Ilustración 9: ¿A través de que medio se enteró de la existencia del consultorio?

Se evidencia un porcentaje amplio del conocimiento y existencia del consultorio a través del voz a voz, con un 51%, pero muy cercano a la información que brinda la Universidad en todos sus medios publicitarios y de promoción. Lo que sorprende es la poca información que se recibe a través de las redes sociales en plena era tecnológica y por medio de las campañas de atención. Este aspecto es relevante y debe impulsar a promover y apoyar dichas campañas por los estudiantes y la universidad a través de estrategias que comprometan este apoyo.

¿Cuándo acudió, Logro resolver su consulta satisfactoriamente? 145 respuestas

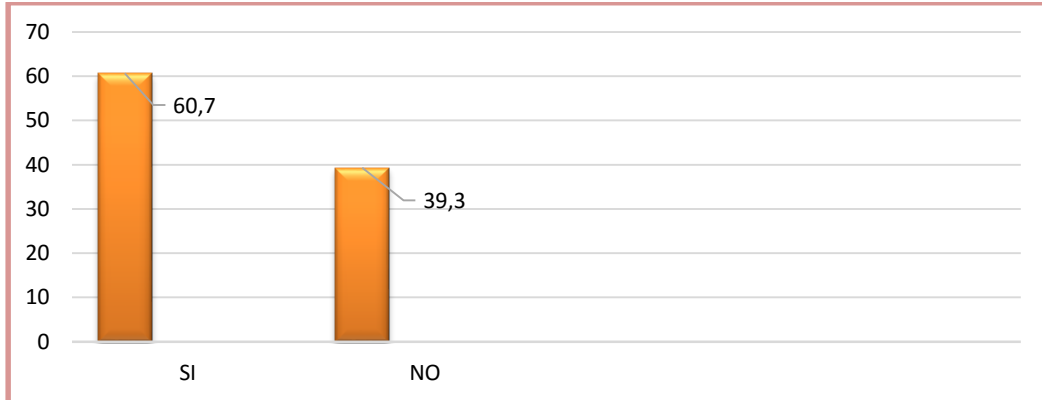


Ilustración 10: ¿Cuándo acudió, Logro resolver su consulta satisfactoriamente?

Esta gráfica representa una de las respuestas más importantes en la que se menciona el servicio social a través de los canales que maneja la Universidad Minuto de Dios, con un porcentaje muy significativo de un 60,6% en positivo a la satisfacción de los atendidos al consultorio Contable –NAF, y un 39,3% no logrando resolver en totalidad su pregunta de consulta. Este podría ser la razón más relevante para mejorar la calidad de la atención.

¿Cuándo acudió al Consultorio, como fue la atención que recibió? 132 respuestas

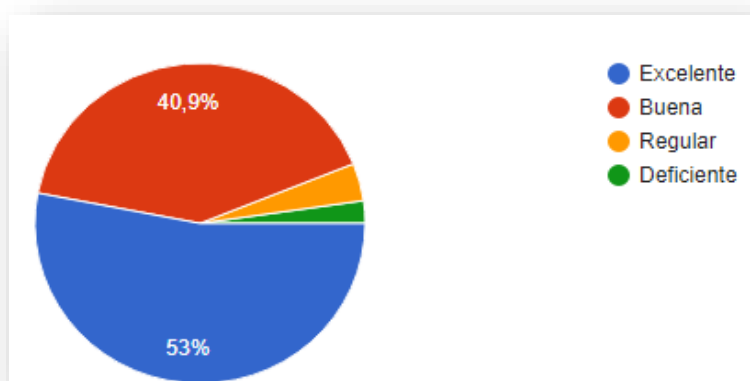


Ilustración 11: ¿Cuándo acudió al Consultorio, como fue la atención que recibió?

Como resultado a la atención de los atendidos en el consultorio contable- NAF, se puede observar un porcentaje optimo en cuanto a la valoración de los que tomaron el servicio, por lo tanto fue satisfactorio encontrando un 53% como excelente y 40,9 % buena, mientras que podemos observar un bajo porcentaje de los que no quedaron satisfechos en la atención que recibió; esto podría obedecer a diversos factores ya sea porque no se solucionó inmediatamente, porque excedió la capacidad o competencia del consultorio, entre otros, a sabiendas que las consultas a veces requieren de una profundización de la pregunta o del tema a consultar.

De las siguientes razones ¿Cuál considera que es la más importante para justificar la labor del consultorio? 149 respuestas

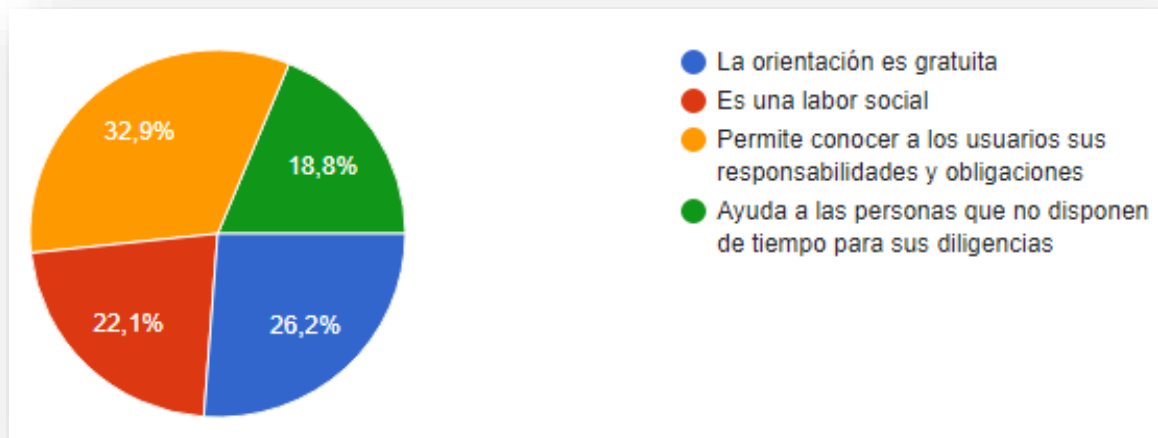


Ilustración 12: De las siguientes razones ¿Cuál considera que es la más importante para justificar la labor del consultorio?

El Consultorio Contable – NAF, para dar cumplimiento y resolver a satisfacción las consultas en los temas tributarios, contables y financieros, requiere de un gran esfuerzo de todos sus colaboradores para justificar su razón de ser. En esta pregunta vemos que los porcentajes de respuesta son casi todas iguales o muy cercanas. no llevan mucho rango en puntualización destacando en primera medida un 32,9% en el que permite conocer a los usuarios sus responsabilidades y obligaciones, promoviendo las obligaciones fiscales y tributarias, también reconocer que es una orientación gratuita para personas de baja renta, con un porcentaje del 26,2% permitiendo que puedan tener oportunidad aumentar el cumplimiento voluntario y oportuno; también podemos ver que se reconoce un valor social con un porcentaje de un 22,1% para aquellos contribuyentes, pequeños comerciantes, minoristas, estudiantes, que no permiten tener asesores contables permanentes y que son contribuyentes que generan bajas rentas; y por ultimo aquellas personas que no disponen de tiempo para sus diligencias con un 18,8% por lo tanto lo pueden hacer en los canales que ofrece el consultorio tal vez por el blog, WhatsApp, Instagram, Facebook, correo electrónico o una llamada, esto con el fin de agilizar su consulta y evitar el desplazamiento, reduciendo costo y tiempo.

¿Por qué cree que los usuarios no acuden masivamente al consultorio? Elija una razón 153 respuestas



Ilustración 13: ¿Por qué cree que los usuarios no acuden masivamente al consultorio?

Elija una razón 153 respuestas

Esta pregunta directa, refleja la razón más relevante por la cual los usuarios no acuden masivamente al consultorio. La opción de respuesta en que los usuarios no están enterados de los servicios del consultorio es amplia, con un 64,1%, vemos también un 21,6% que no saben dónde están ubicado el consultorio contable- NAF, El resto de población en un bajo porcentaje no lo consideran importante como mencionamos anteriormente, no han tenido la necesidad o simplemente no les genera confianza.

¿Qué estrategia o actividad recomendaría para incrementar la cantidad de usuarios? 154 respuestas

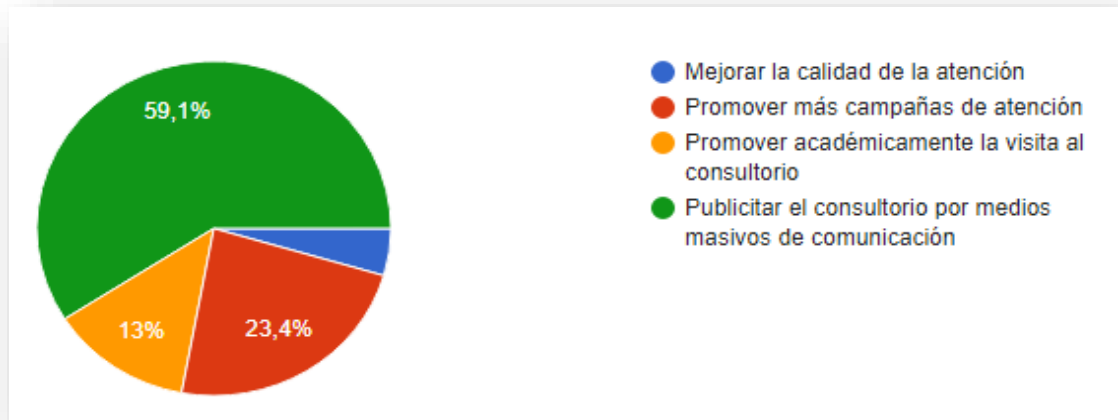


Ilustración 14: ¿Qué estrategia o actividad recomendaría para incrementar la cantidad de usuarios?

Este punto es crucial y está relacionado en su respuesta con la pregunta anterior donde la publicidad es considerada el punto más determinante para el desarrollo de este proyecto del consultorio contable- NAF. Con un destacado porcentaje de 59,1%. Publicitar el consultorio por medios masivos de comunicación es de suma importancia para fomentar y sensibilizar a los contribuyentes haciéndolos partícipes de este servicio social, un impacto en la generación de conciencia fiscal, promoviendo la educación tributaria. Por lo tanto la disposición que tiene el consultorio contable – NAF, es crear espacios de atención permanente en el ámbito normativo y técnico sin ningún costo. El segundo mayor porcentaje corresponde a que debemos promover más las campañas de atención contando con el apoyo y disposición de los estudiantes involucrados y la universidad. Por ultimo nos muestra un **13%** en promover académicamente el consultorio, esto se realiza con el apoyo de la universidad y los docentes, comprometiendo a los

estudiantes para generar resultados con impactos positivos que poco a poco fortalezcan este proyecto.

52

De estos análisis se puede concluir una eficiente investigación acerca de la opinión de los participantes que apoyaron en esta encuesta; cuya finalidad es entregar a la Universidad Minuto de Dios, unas estrategias que indiquen el mejoramiento y la participación en los servicios y orientaciones tanto contables como tributarios y de gestión ante algunas entidades estatales entre otras, enfocados en el cumplimiento de las normas establecidas de dicha institución, por lo tanto este proyecto contribuye a responder a las necesidades de la población que lo requiera, junto con la asesoría de los estudiantes del Consultorio Contable -NAF en forma presencial o virtual y por su puesto con la presencia y ayuda de docentes especializados en tributación y contabilidad mediante el cual con su apoyo se brinda asesoría a los diferentes contribuyentes que requieren del servicio.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta podemos concluir:

- las personas que mas participaron estan entre los 25 y 35 años, las edades de mas de 40 años tuvo un **22,9 %** y entre los 35 y 40 fue el promedio mas bajo.
- el género femenino tuvo una mayor participación con un porcentaje de un **67%**
- el porcentaje de los encuestados estuvo casi igualado entre los que son estudiantes de la Uniminuto y los que no, con un porcentaje de **46,5%.y 53,5 %** respectivamente, garantizando una mayor objetividad, al contar con la opinión de personas del particular.
- Con un porcentaje del **77%** la mayor parte de los encuestados no están involucrados directamente en las actividades del consultorio, garantizando la imparcialidad de la encuesta.
- Con un porcentaje del **60,5%** los particulares, personas que no tienen que ver con el consultorio contable, ya conocen de este servicio, sin embargo, en un porcentaje similar, no han hecho uso del mismo.
- Se evidencia un porcentaje amplio del conocimiento y existencia del consultorio a través del voz a voz, con un **51%**, pero muy cercano a la información que brinda la Universidad en todos sus medios publicitarios y de promoción. Lo que sorprende es la poca información que

se recibe a través de las redes sociales en plena era tecnológica y por medio de las campañas de atención.

- con un porcentaje del 60,6% los encuestados manifestaron haber resuelto sus solicitudes satisfactoriamente en el consultorio contable.

- Se puede observar un porcentaje óptimo en cuanto a la calidad de la atención que recibieron, valorando en un 53% como excelente y **40,9 %** buena. Tan solo 6,1 % entre regular y deficiente.

- los encuestados dieron valor a todas las siguientes razones propuestas para justificar la labor del consultorio como son:
 - La orientación es gratuita
 - Es una labor social
 - Permite conocer a los usuarios sus responsabilidades y obligaciones
 - Ayuda a las personas que no disponen de tiempo para sus diligencias

Todas recibieron votación en porcentajes similares.

- Con un porcentaje del **64,1 %**, los encuestados coinciden que la causa más relevante de que los usuarios no acudan al consultorio es porque no están enterados de los servicios que presta.

- La mayoría de los participantes manifiestan que la mejor estrategia para incrementar el número de usuarios, es la publicidad a través de medios masivos de comunicación.

21. Recomendación

56

- a. Después de haber aplicado la encuesta y de acuerdo a los resultados que arrojó, posteriormente analizamos las respuestas de los participantes y nos permitimos expresar las siguientes recomendaciones a manera de propuesta, que sea tenido en cuenta como un plan de mejora en los servicios que presta el consultorio y en el perfeccionamiento futuro del mismo.

Obedeciendo a la pregunta **¿Conoce los servicios que presta el Consultorio Contable Uniminuto?** Surge La primera razón que nos genera preocupación y que consideramos como un factor bastante significativo en la poca participación de usuarios en el consultorio es el hecho de que muchas personas NO lo conocen. Pensamos que Las razones por las cuales esto sucede obedecen principalmente a la falta de publicidad para lo cual recomendamos:

- ✓ Maximizar los esfuerzos que se han hecho con el propósito de publicitar los servicios del consultorio a través de redes sociales, presentación en eventos, campañas de atención, etc. e incursionar en nuevos medios publicitarios de información como emisoras y canales regionales de televisión.
- ✓ Fijar un aviso publicitario en la cede de atención presencial, para informar a los transeúntes y personas del común de los servicios que se prestan. Esto ya lo han hecho otras universidades donde funcionan los NAF.

b. La pregunta **¿Ha utilizado los servicios del Consultorio Contable?** También la consideramos determinante en la información que queríamos obtener ya que según los resultados en un porcentaje de 61.1 % las personas no han utilizado los servicios del consultorio. Como decíamos en el análisis, casi el mismo porcentaje de personas que conocen los servicios del consultorio no utilizan sus servicios creando ciertos interrogantes en cuanto a sus motivaciones. Para ello proponemos:

- ✓ Intensificar las capacitaciones a estudiantes y docentes para que ello refleje seguridad y confianza en los usuarios y de una u otra forma garanticen la veracidad en la solución de consultas.
- ✓ Diseñar un plan estratégico con el fin de motivar a las personas a utilizar el consultorio creando en ellos la necesidad de hacerlo a través de la buena cultura tributaria.
- ✓ Dar importancia y apoyo a las brigadas de atención identificando los sectores o espacios de mayor demanda en orientaciones, esto puede permitir que a través del voz a voz se aumente el número de consultas.
- ✓ Hacer seguimiento post consulta para confirmar la satisfacción de los usuarios y continuar apoyando en temas de mayor complejidad.

c. Según la encuesta un 51 % manifestó haberse enterado de la existencia del consultorio a través de un amigo o conocido, lo que nos permite confirmar que el voz a voz es una alternativa muy importante y eficaz. Recomendamos a los coordinadores del consultorio y

los estudiantes involucrados establecer metas de agendamiento semanal o mensual 58

y pedirles a dichos referidos su colaboración en pasar la información a otros. esto podría ser una herramienta de gran valor para maximizar la publicidad del consultorio y volverlo popular entre la ciudadanía.

- d. El 53% de los encuestados manifestaron que la atención que recibieron en el consultorio fue excelente, seguida de un 40,9 % que fue buena. Aunque consideramos que estos resultados son muy buenos, hacemos énfasis en que se debe trabajar y mantener este aspecto tan importante como es la calidad de la atención.

- e. Los resultados de las demás preguntas de la encuesta, están relacionadas con aspectos ya mencionados y a los cuales se proponen las recomendaciones anteriores.

Francisco de Borja Díaz Rivillas / Antonio Henrique Lindemberg Baltazar, cultura contributiva en América Latina, 2016-08. <http://www.educacionfiscal.org/files/2016-08/cultura-contributiva-en-america-latina-livro-mexico.pdf> .

El sistema tributario colombiano: impacto sobre la eficiencia y la competitividad, (s.f). https://www.dian.gov.co/dian/cifras/EstudiosExternos/Tributacion_y_competitividad.pdf

Dian.gov.co, Comunicado de Prensa No. 125, (2019-09-26)
<https://www.dian.gov.co/> <https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Comunicado-de-Prensa-125.aspx>

Mundo empresarial, La importancia de formalizar su empresa (12 de abril de 2010). <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-formalizar-su-empresa-3809>

udem.edu.co, Consultorio Contable, (2012), <https://udem.edu.co/index.php/quienes-somos-consultorio-contable>

Magda Carolina Rodríguez, Garza Práctica Empresarial NAF, (abril-2019). (Pag.2)
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11330/4/2019_practica_empresarial.pdf

Roberto J. Arias, La Economía de la Evasión y la Elusión de Impuestos Indirectos, capitulo 1, (2009), pág. 12.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52921/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=5

Alberto Barreix Jerónimo Roca Fernando Velayos Los comienzos: el intercambio de información tributaria hasta 2009, (Pag.3).

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Breve-historia-de-la-transparencia-tributaria.pdf>

Roberto J. Arias, Ensayos Sobre la Teoría de la Evasión y Elusión de Impuestos Indirectos, Resumen, (pag.10).

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52921/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=5

Rafael Franco Ruíz, Reflexiones Contables introducción, (Pag.1),(abril-2011),
<http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/reflexiones-contables.pdf>.

Magda Carolina Rodríguez Garza, *Práctica Empresarial NAF* introducción, (2019), (pag 2), https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11330/4/2019_practica_empresarial.pdf

FUP segunda IES con oficina NAF en Colombia, (s.f) <https://fup.edu.co/fup-segunda-ies-con-oficina-naf-en-colombia/>

DIAN dio a conocer experiencias, avances y retos de los naf en Colombia, (Pag, 62), (s.f)
<https://www.dian.gov.co/Prensa/ComunicadosPrensa/062-DIAN%20dio%20a%20conocer%20experiencias,%20avances%20y%20retos%20de%20los%20NAF%20en%20Colombia.pdf>

cea.javeriana, Nuestra Historia, (S.F), <https://cea.javeriana.edu.co/consultorio-contable-historia>

Los impuestos (S.F.)
<http://service.udes.edu.co/modulos/documentos/rafaelcantor/LOSIMPUESTOSORIGENYCLASIFICACION.pdf>

Guía General Para La Implementación Y Funcionamiento De Los Núcleos De Apoyo Contable Y Fiscal En Colombia Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, (Diciembre, 2018) 61

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

dian.gov.co, La Entidad, (24 de marzo, 2020).

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Departamento Administrativo de la Función Pública, Concepto 393681 de 2019
Departamento Administrativo de la Función Pública (17/12/2019, (pág., 3).

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=108574

Santiago Rojas Arroy, .Resolución 47, (16- Junio- 2016),

<https://www.cijuf.org.co/node/10447>

Naf Unicomfauca Es Reconocido Por La Dian A Nivel Nacional, (Octubre 2 de 2019),
<http://www.unicomfauca.edu.co/index.php/enlaza-modulo-ultimas-publicaciones/item/197-naf-unicomfauca-es-reconocido-por-la-dian-a-nivel-nacional>

Consultorio contable, una estrategia pedagógica para el fortalecimiento de la formación del estudiante del programa de contaduría pública de la corporación universitaria de la costa. Cuc
<file:///E:/YEIMI/SEMESTRES/OPCI%20N%20DE%20GRADO/CONSULTORIO%20CONTABLE,%20UNA%20ESTRATEGIA%20PEDAG%20GICA.pdf>

Núcleos de apoyo contable y fiscal: ¿En qué consiste esta nueva herramienta de la DIAN? Actualícese (agosto-18-2017)

<https://actualicese.com/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-en-que-consiste-esta-nueva-herramienta-de-la-dian/>

22. Anexos



<https://docs.google.com/forms/d/1smH3kLGudr9Ccymqzad2FxVBzp1eR5K4-K504W2hNeQ/edit>

Ilustración 15: Encuesta Sistematización Practica Profesional

<p>Edad *</p> <p><input type="radio"/> Entre 16 y 25 años</p> <p><input type="radio"/> Entre 25 y 35 años</p> <p><input type="radio"/> Entre 35 y 40 años</p> <p><input type="radio"/> Más de 40 años</p>	<p>¿Conoce los servicios que presta el Consultorio Contable Uniminuto? *</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>
<p>Sexo *</p> <p><input type="radio"/> Masculino</p> <p><input type="radio"/> Femenino</p>	<p>¿Ha utilizado los servicios del Consultorio Contable? *</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>
<p>¿Es estudiante de la Uniminuto? *</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>	<p>¿A través de que medio se enteró de la existencia del consultorio?</p> <p><input type="radio"/> A través de un amigo</p> <p><input type="radio"/> Redes sociales</p> <p><input type="radio"/> Campaña de atenciones</p> <p><input type="radio"/> Información de la universidad</p>
<p>¿Hace parte o está involucrado directamente en las actividades del consultorio? *</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>	

Ilustración 16: Evidencias en la participación del Consultorio Contable – NAF

