



Estudio diagnóstico sobre las necesidades de capacitación en obligaciones tributarias  
de los micro y pequeños empresarios en San José de Cúcuta

Laura Alejandra Patiño González

Angela Rocio Hernández Firigua

Astrid Yeraldin Santos Bello

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Especialización en Gestión Tributaria

Diciembre de 2025

Estudio diagnóstico sobre las necesidades de capacitación en obligaciones tributarias  
de los micro y pequeños empresarios en San José de Cúcuta

Laura Alejandra Patiño González

Angela Rocio Hernández Firigua

Astrid Yeraldin Santos Bello

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialización

Director(a)

Morela Caceres Delgado

Especialista en Calidad

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Especialización en Gestión Tributaria

Diciembre de 2025

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

### **Dedicatoria**

A mi madre y mis hermanos, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios. Ellos han sido mi mayor ejemplo de perseverancia y nuestra motivación para alcanzar esta meta. Sin su apoyo, este logro no hubiera sido posible.

**Laura Alejandra Patiño González**

A mi esposo, por su amor incondicional, su comprensión y su apoyo constante en cada etapa de este camino.

A mi hija, la luz de mis días y la razón más hermosa para seguir adelante.

A mis padres, por su amor, esfuerzo y sacrificio, y por enseñarme con su ejemplo el valor del trabajo, la honestidad y la perseverancia.

Y a mis hermanos, por su cariño, sus palabras de aliento y su presencia incondicional en cada momento.

Este logro es por ustedes.

**Angela Rocio Hernández Firigua**

A nuestras queridas compañeras, por la invaluable amistad, el compañerismo y el trabajo en equipo que demostramos a lo largo de este proyecto. Compartimos la carga, las preocupaciones, pero también la alegría de cada avance, haciendo de este un camino más llevadero.

### **Agradecimientos**

A nuestro Dios, por habernos dado la sabiduría, la fortaleza y la salud para culminar este proyecto.

A nuestros padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios. Ellos han sido nuestro mayor ejemplo de perseverancia y nuestra motivación para alcanzar esta meta. Sin su apoyo, este logro no hubiera sido posible.

A nuestros hermanos y demás familiares, por su comprensión y su aliento en los momentos de mayor presión.

A nuestras queridas compañeras, por la invaluable amistad, el compañerismo y el trabajo en equipo que demostramos a lo largo de este proyecto. Compartimos la carga, las preocupaciones, pero también la alegría de cada avance, haciendo de este un camino más llevadero.

A nuestros amigos, por su comprensión y por ser un escape del estrés académico, animándonos a seguir adelante

A nuestros profesores, por compartir sus conocimientos y guiarnos en el camino del saber. En especial, a nuestro asesor de tesis, por su paciencia, sus valiosas orientaciones y por creer en el potencial de este trabajo.

A todos, gracias por ser parte de este importante logro en nuestras vidas.

## Tabla de Contenido

Resumen .....	9
Introducción.....	10
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>11</b>
<b>1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>11</b>
1.1 Descripción del problema .....	11
1.1.1 Educación como una barrera limitante.....	11
1.1.2 Informalidad y sus Consecuencias Socioeconómicas .....	13
1.1.3 Influencia cultural en el desarrollo regional .....	16
1.2 Interrogante de la investigación .....	19
1.3 Justificación.....	19
1.3.1 Objetivo general .....	22
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>23</b>
<b>2 Marco referencial.....</b>	<b>23</b>
2.1 Antecedentes del problema.....	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	26
2.1.3 Antecedentes regionales .....	30
2.2 Marco teórico .....	31
2.2.1 Educación tributaria como factor de crecimiento empresarial .....	32
2.2.2 Educación para la paz en zonas de alta conflictividad .....	32
2.2.3 Educación y tributación como pilares del bienestar .....	33
2.2.4 El Conectivismo y redes de aprendizaje digital.....	35
2.3 Marco conceptual.....	35
2.4 Marco contextual .....	38
2.4.1 Contexto.....	39
2.4.2 Contexto Socioeconómico de Cúcuta .....	44
2.4.3 Necesidad de Formación Virtual .....	46
2.5 Marco normativo.....	47
2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991 .....	48

2.5.2	Ley 1732 de 2014 .....	48
2.5.3	Decreto 1038 de 2015.....	48
2.5.4	Normativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) .....	49
2.5.5	Ley 590 de 2000 (Ley MiPymes).....	49
2.5.6	Ley 1314 de 2009 .....	49
2.5.7	Decreto 2548 de 2014.....	49
CAPÍTULO III .....		50
3	Marco Metodológico.....	50
3.1	Naturaleza de la Investigación .....	50
3.2	Tipo de estudio y Enfoque .....	50
3.3	Población de referencia.....	50
3.3.1	Población.....	51
3.3.2	Muestra.....	51
3.3.3	Alcance de la investigación .....	51
3.3.4	Unidad de muestreo .....	52
3.3.5	Tipo de muestreo .....	52
3.4	Consideraciones éticas .....	52
3.5	Técnica de recolección de información .....	53
3.5.1	Encuesta estructurada .....	53
3.5.2	Ficha de observación .....	54
3.5.3	Información clave a recopilar .....	54
3.6	Técnica de análisis y procesamiento de datos.....	55
3.6.1	Encuesta estructurada .....	55
3.6.2	Ficha de observación .....	56
4	Desarrollo .....	57
4.1	Herramientas de recolección de datos. ....	57
4.1.1	Microsoft Forms bajo el dominio institucional uniminuto.edu.co .....	57
4.2	Análisis de los datos obtenidos en la Encuesta estructurada.....	59
4.2.1	Sección 1. Datos generales .....	59
4.2.2	Sección 2. Conocimiento tributario: .....	65
4.2.3	Sección 3. Prácticas de cumplimiento.....	70
4.2.4	Sección 4. Dificultades y necesidades .....	75

	8
4.2.5 Sección 5. Percepción y actitud .....	80
4.3 Análisis de los datos obtenidos en la Ficha de observación .....	84
Conclusiones.....	90
Referencias .....	96
Lista de tablas.....	103
Lista de figuras .....	104

## Resumen

El presente estudio de investigación, enmarcado en el contexto socioeconómico de San José de Cúcuta, tiene como objetivo principal diagnosticar las necesidades de capacitación en obligaciones tributarias y fiscales de los micro y pequeños empresarios.

Reconociendo que el sector de la micro y pequeña empresa es un motor fundamental para la economía regional, se identifica la falta de conocimiento y la complejidad de las normativas vigentes como una de las principales barreras que impiden su crecimiento y, más importante aún, su formalización.

Para llevar a cabo este diagnóstico, se ha optado por un enfoque cuantitativo. A través de la aplicación de encuestas estructuradas, se buscará recopilar datos de una muestra representativa de este sector empresarial. La finalidad de este ejercicio no se limita a la simple recolección de información, sino que profundiza en la identificación de los temas específicos que los empresarios consideran más difíciles de comprender, así como en sus preferencias de aprendizaje, tanto en lo que respecta a las metodologías (presencial, virtual) como a la duración y los horarios de capacitación.

Los resultados esperados de esta investigación son la generación de una "radiografía" clara y precisa de las deficiencias de conocimiento y las expectativas de formación del sector. Este diagnóstico servirá como un insumo invaluable para el diseño y la implementación de programas de capacitación que sean pertinentes, accesibles y efectivos, lo que a su vez facilitará el cumplimiento de los deberes fiscales, reducirá la informalidad y contribuirá directamente al fortalecimiento del tejido empresarial de la ciudad.

## Introducción

El sector de las micro y pequeñas empresas constituye un pilar fundamental para la economía de San José de Cúcuta, tanto por su capacidad de generación de empleo como por su aporte a la dinámica comercial de la región. No obstante, un número significativo de estos empresarios enfrenta dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y fiscales, ya sea por desconocimiento normativo, ausencia de procesos contables estructurados, cambios frecuentes en la legislación o falta de acceso a asesoría especializada.

El cumplimiento tributario no solo representa un deber legal, sino que también constituye una herramienta estratégica para garantizar la sostenibilidad, la formalización y competitividad de las empresas. No obstante, la falta de capacitación y de claridad sobre los diferentes regímenes, beneficios, obligaciones y sanciones genera riesgos que pueden comprometer la estabilidad financiera y limitar el crecimiento económico de este sector empresarial.

En este contexto, se hace necesario realizar un estudio diagnóstico de las principales necesidades de capacitación en materia tributaria y fiscal de los micro y pequeños empresarios de San José de Cúcuta. Dicho diagnóstico permitirá identificar los vacíos de conocimiento más relevantes, diseñar propuestas formativas ajustadas a la realidad local y, en consecuencia, fortalecer la cultura de cumplimiento como la gestión empresarial.

El presente trabajo busca dar respuesta a esa necesidad, mediante la aplicación de una encuesta diagnóstica dirigida a los empresarios de la ciudad, con el fin de determinar los aspectos prioritarios en los que debe centrarse la capacitación tributaria, y de esta forma, aportar a la consolidación de un tejido empresarial más formal y competitivo.

## CAPÍTULO I

### 1 Planteamiento del Problema

#### 1.1 Descripción del problema

##### 1.1.1 Educación como una barrera limitante.

Para el año 2024, el estudio del tejido empresarial realizado por la Cámara de Comercio de Cúcuta reportó la siguiente distribución de empresas: microempresas (40.085), pequeñas empresas (41.957), medianas empresas (1.869) y grandes empresas (458). En conjunto, las micro y pequeñas empresas representaron el 97,24 % del total, con un 47,51 % y 49,73 % respectivamente. Así mismo se observa en dicho estudio: “En cuanto al tipo de organización en su mayoría son personas naturales adheridas a un establecimiento de comercio (82%)” (Cámara de comercio de Cúcuta, 2024, p. 8).

#### **Figura 1**

*Stock de empresas por tamaño según el Decreto 957 de 2019 (2020–2024).*

Año	Micro	Pequeña	Mediana	Gran
2020	48.118	48131	1554	332
2021	53.124	53140	1631	373
2022	55.378	55478	1889	414
2023	52.675	52960	1980	471
2024*	40.085	41957	1869	458

*Nota: Clasificación del tejido empresarial por tamaño para el año 2024. Fuente: Cámara de Comercio de Cúcuta.*

Según la Encuesta de Micronegocios de la misma entidad, un porcentaje significativo de microempresas en Cúcuta y su Área Metropolitana opera sin cumplir requisitos básicos de formalidad, como el Registro Único Tributario (RUT), la contabilidad formal y el registro ante otras

instituciones. En este contexto, la situación del RUT, un identificador fundamental para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la formalidad empresarial, es particularmente reveladora:

La Encuesta de Micronegocios levanta información respecto a un conjunto de elementos asociados con la informalidad empresarial tales como: el registro único tributario (Rut), registro de contabilidad y registro ante otras instituciones. Para todos los periodos más del 70% de los micronegocios en la ciudad de Cúcuta y su AM no cuenta con registro de RUT. (Cámara de comercio de Cúcuta, 2024, p. 25)

Este dato subraya la alta prevalencia de la informalidad en el tejido productivo de la región, lo que plantea retos importantes en términos de recaudación fiscal, acceso a crédito y crecimiento empresarial.

El estudio también identifica factores que influyen en la decisión de operar informalmente, tales como:

Un aspecto importante se relaciona con los motivos del emprendimiento, para este caso, de la ciudad de Cúcuta, si el motivo de emprender se relaciona a la poca experiencia de los emprendedores para obtener un empleo o trabajo regular, aumenta la probabilidad de informalidad en un 27%, en el caso de contar con un emprendimiento visto desde una perspectiva de oportunidad o una manera de ejercer su oficio, disminuye la probabilidad de ser informal en un 13% y 12% respectivamente. (Cámara de comercio de Cúcuta, 2024, p. 26)

A pesar de que una gran mayoría de las micro y pequeñas empresas (MiPymes) locales conoce sus responsabilidades fiscales, una porción significativa todavía se encuentra en situación de desconocimiento respecto a cómo actuar frente a sus obligaciones tributarias. Esta falta de claridad representa un riesgo considerable para la continuidad de estas organizaciones. Al respecto, se señala lo siguiente:

En nuestro municipio el 16% de las pymes se encuentran en esta situación de desconocimiento. Este porcentaje se puede considerar alto, puesto que trata de un número elevado de organizaciones, las cuales podrían representar riesgos financieros por las sanciones a las que pueden verse expuestas continuamente; sin embargo, el 84% restante sabe cómo se debe actuar en estos casos, sin embargo, no está de más resaltar que deben realizar la actualización tributaria permanente, dado los cambios continuos que se observan en la legislación tributaria en Colombia. (Rojas Lara, M. E., Martínez Osorio, C., Álvarez Valencia, H. D., & Farfán Rodríguez, J. C. 2024, p.14)

En ese entorno, la planificación tributaria no se considera una prioridad en la agenda, lo que significa que numerosas decisiones fiscales se toman de manera ad hoc, sin una estrategia sólida. Esto también incrementa el riesgo de ser penalizado, omitido o realizar pagos excesivos de impuestos, lo cual afecta la liquidez y la capacidad de inversión de las compañías.

Chahuara y Baldeón (2011), afirman que: “la probabilidad de ser un microempresario informal se eleva cuando el microempresario es dueño de negocio de menos de 10 trabajadores, tiene poca experiencia en el mercado o posee bajos niveles de educación” (p. 73). Con esto, las MiPymes aprovechan de que no tienen muchas responsabilidades y que pueden manejar su negocio a su antojo sin obligaciones.

La situación posiblemente se ve agravada por la exención de la obligación de llevar contabilidad formal para muchos de ellos, lo que contribuye a una comprensión limitada sobre la importancia de las prácticas contables en la toma de decisiones estratégicas y en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

### **1.1.2 Informalidad y sus Consecuencias Socioeconómicas**

La informalidad empresarial limita el acceso a oportunidades de crecimiento, debilita la competitividad local y perpetúa condiciones que afectan la calidad de vida de la población. La

siguiente reflexión expone con claridad cómo esta problemática incide directamente en el desarrollo socioeconómico de la ciudad:

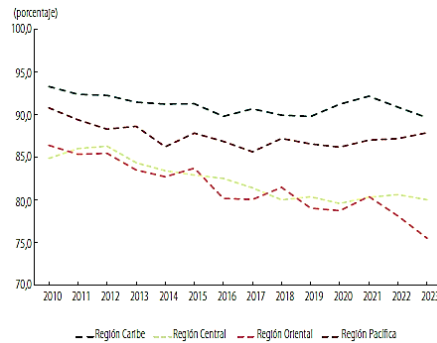
Toda la problemática de informalidad interviene directamente en el desarrollo socioeconómico de la región, el hecho de que haya tantas empresas sin cumplir las normas establecidas hace que sus actividades generen poca competitividad, que se limiten los accesos a formación empresarial, y participación en campañas impulsadoras de crecimiento, además influye directamente en factores referentes a sanidad, y a salud en general, afectan el medio ambiente, entre otros. Al tener Cúcuta un índice tan elevado en informalidad, se estanca su crecimiento, pese a las distintas campañas de fomento de formalización, los microempresarios prefieren seguir en este estado, les cuesta adaptarse a un modelo de desarrollo, todo esto influye directamente en factores de corrupción, violencia, y pocas oportunidades laborales. (Peralta-Díaz & Bayona-Rico, 2016, p. 35)

Esta informalidad también está relacionada con el miedo a asumir mayores gastos, como el pago de impuestos, en un contexto donde los ingresos son bajos y la incertidumbre económica es alta. Muchos microempresarios prefieren mantenerse en la informalidad para evitar estos costos adicionales, lo que perpetúa un ciclo de estancamiento y limita su capacidad para acceder a créditos, subsidios o programas de apoyo gubernamental. Esta decisión, aunque comprensible desde una perspectiva individual, genera consecuencias colectivas que impactan directamente la capacidad del Estado para impulsar el crecimiento económico. En este sentido, el Banco de la República señala:

Desde el punto de vista del gobierno, la informalidad debilita la capacidad estatal de recaudar impuestos para luego proveer bienes públicos, impone un costo adicional en provisión de subsidios y otras ayudas institucionales para personas que no tienen acceso al sistema de seguridad social y puede truncar el desarrollo de la economía en su máximo potencial porque genera asignaciones ineficientes de los factores de producción, lo que repercute sobre la productividad agregada. (Banco de la república, 2025, p. 6)

**Figura 2**

*Tasa de informalidad de CPRD por regiones, 2010-2013.*



*Nota. Las regiones Caribe y Pacífica presentan las tasas más altas de informalidad.*

*Fuente: DANE (GEIH).*

Durante la pandemia el gobierno diseñó planes de apalancamiento entre ellos los subsidios focalizados que no solo respondían a la pérdida de ingresos, sino que también consideraban factores como el tamaño de la empresa, el tipo de contratación y el sector económico. A continuación, se detalla una de estas políticas implementadas por el gobierno nacional:

Los subsidios solo fueron entregados a micro y pequeñas empresas con menos de cincuenta empleados, con pérdidas de ingresos de al menos el 20% y que estuvieran activas en marzo de 2021. Este subsidio consistía en una transferencia de parte del gobierno a la empresa por el 50% de un salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) por cada mujer empleada formal y el 40% de un SMLMV si el empleado era un hombre contratado formalmente. Adicionalmente, el sector turístico, hotelero y gastronómico, como el de actividades artísticas y de entretenimiento, recibieron un subsidio de un SMLMV por cada empleado formal que tuviera en su nómina. De 349.873 empresas activas en marzo de 2021, el 14,3% recibió el subsidio, por un monto total desembolsado

de COP 715 mil millones. Es importante resaltar que esta política se encuentra relacionada con el diagnóstico presentado en la sección 1, en donde se mostró que hasta la pandemia las mujeres y las firmas pequeñas tenían mayor probabilidad de ser informales, y va de la mano con los resultados de la subsección 2.1, en donde se evidencia que para los jóvenes con bajo nivel educativo la incidencia del salario mínimo puede aumentarles su probabilidad de caer en la informalidad laboral. (Banco de la república, 2025, p. 51)

Más allá de la ayuda inmediata, la estrategia actuó como un experimento de política laboral focalizada, buscando utilizar el apoyo financiero como palanca para construir un mercado de trabajo más formal, equitativo y resiliente en el futuro.

Agudelo-Maldonado, Bayona-Torrado, Pérez-Castro y Sánchez-Perozo (2023) señalan que, aunque existe conciencia sobre los riesgos de mantener un negocio en la informalidad — como la falta de protección legal y la posibilidad de sanciones—, persiste una renuencia generalizada a modificar esta condición. Los autores explican que este fenómeno puede estar relacionado con la percepción de que el proceso de formalización es más sencillo de lo que se cree, debido a la disponibilidad de recursos en línea. No obstante, advierten que hay una brecha entre el conocimiento teórico y la aplicación práctica, ya que muchos empresarios no toman acciones concretas para transformar su modelo de negocio.

### **1.1.3 Influencia cultural en el desarrollo regional**

La cultura empresarial en Cúcuta está influenciada por factores históricos, sociales y económicos que fomentan la informalidad. En primer lugar, existe una normalización de la informalidad como una forma de supervivencia económica, especialmente en un contexto donde las oportunidades laborales formales son escasas y la economía local depende en gran medida de actividades comerciales informales, como el comercio fronterizo con Venezuela, esta normalización se ve reforzada por la falta de educación financiera y empresarial y la percepción

de que el sistema tributario es complejo, costoso y, en algunos casos, injusto. Existe una resistencia cultural al cambio, arraigada en la desconfianza hacia las instituciones y en la creencia de que formalizar un negocio no garantiza mejores oportunidades, sino que, por el contrario, puede generar más gastos y complicaciones. Avendaño W. (2011) describe este fenómeno:

Las peculiares condiciones económicas, sociales, tecnológicas, políticas y geográficas de las pymes de Cúcuta son, *grosso modo*, conocidas por quienes en esta región fronteriza residen o tienen afinidad. Para nadie resulta ser un secreto la precaria situación que se vive como consecuencia del desarrollo de una cultura comercial que depende de la variabilidad de cotización de las monedas de Colombia y de Venezuela. Las políticas concretas del gobierno nacional y, de manera absurda, las acciones de los entes del orden departamental y municipal, a ciencia cierta, no han apoyado la industria regional, situación que hoy contribuye en el proceso de desintegración económica de las pymes del municipio. A este panorama crítico se unen las deficientes capacidades administrativas, financieras y competitivas de las empresas, así como la baja formación del talento humano y el escaso nivel tecnológico. Por ello, las empresas de Cúcuta han sido vulnerables frente a los diferentes procesos económicos y de integración, como la apertura económica, la globalización, y ahora ni qué pensar frente a los Tratados de Libre Comercio, lo que conduce a pensar en un colapso económico inminente. Esto es evidente al observarse que la cantidad de microempresas aumentó de 2009 al 2011 y las pequeñas y medianas empresas disminuyeron. (p. 196)

Todo este panorama muestra que, en Cúcuta, muchas pequeñas empresas han crecido bajo una lógica comercial que depende de la frontera, del cambio de moneda y de prácticas informales que se han vuelto parte del día a día. Esta forma de hacer negocios, aunque útil para sobrevivir en un entorno difícil, ha frenado el crecimiento real de las empresas. Además, la falta de apoyo por parte de las autoridades y las debilidades internas de las pymes —como la poca

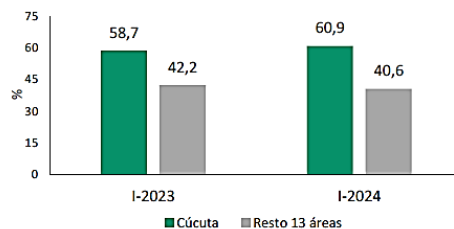
preparación del personal y el bajo uso de tecnología— las hace aún más vulnerables frente a los cambios del mercado. Si no se transforma esta cultura empresarial y no se promueve una visión más sólida y formal del desarrollo, será difícil que la región avance y se fortalezca frente a los retos actuales.

En el primer trimestre de 2024, Cúcuta presentó una tasa de informalidad del 60,9 %, muy superior al promedio nacional (40,6 %), lo anterior tiene un impacto más que negativo en el desarrollo regional, por su tendencia al aumento en comparación al año anterior:

La ciudad en el primer trimestre de 2024 alcanzó: i) una tasa de informalidad por seguridad social de 64,2% en dicho trimestre, la cual es muy superior a la del resto de las 13 áreas en donde la tasa fue del 41,4%, mientras que ii) bajo el nuevo criterio de informalidad del DANE, la ciudad alcanzó una tasa de informalidad de 60,9%, también superior a la del resto del resto de áreas, que fue de 40,6%. (Departamento nacional de planeación 2024, p. 5)

### **Figura 3**

*Tasas de informalidad en el primer trimestre 2024.*



*Nota. Comparativo entre Cúcuta y 13 áreas del resto del país. Fuente: DANE-GEIH,*

*Cálculos NP-DEE.*

Esta situación limita la capacidad de los microempresarios para crecer y competir en mercados más amplios, lo que a su vez reduce la generación de empleo formal y la recaudación de impuestos. Por otro lado, esta situación contribuye a la perpetuación de problemas sociales

como la corrupción, la violencia y la falta de oportunidades laborales, que son comunes en contextos donde la economía informal predominante.

## **1.2 Interrogante de la investigación**

¿Cuáles son las principales necesidades de conocimiento en obligaciones tributarias que representan una barrera en el cumplimiento tributario para los micro y pequeños empresarios de San José de Cúcuta?

## **1.3 Justificación**

La necesidad de fortalecer las competencias financieras y administrativas de los microempresarios en la ciudad de Cúcuta tiene un impacto directo en la economía local. En Colombia, las microempresas representan el 96% del tejido empresarial y generan el 35% del empleo nacional, lo que evidencia su relevancia como motor económico. Sin embargo, muchas de estas unidades productivas enfrentan dificultades para sostenerse en el tiempo, en gran parte debido al desconocimiento de sus obligaciones tributarias, lo que limita su capacidad para tomar decisiones informadas y cumplir eficientemente con la normativa vigente.

El documento CONPES 3956, citado por el DANE (2024), asigna la responsabilidad de profundizar el conocimiento sobre los micronegocios, con el objetivo de diseñar políticas que impulsen su formalización. En este contexto, la formalización no solo permite el acceso a beneficios como financiamiento, créditos y alianzas comerciales, sino que también mejora la sostenibilidad de los negocios.

**Figura 4**

*Distribución de micronegocios ambulantes según motivos para no llevar registros contables.*

Registro contable	2019	2020	2021	2022	2023
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
No se necesita	3,2	83,9	84,8	88,3	87,2
No sabe cómo llevar registros	10,8	9,3	9,2	8,3	7,3
No aplica	6,0	6,8	6,0	3,3	5,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

*Nota. El gráfico muestra los motivos por los cuales los vendedores ambulantes no llevan contabilidad formal. Fuente: DANE, EMICRON.*

Según datos del DANE (2023), al indagar sobre las razones por las cuales los micronegocios ambulantes no llevaban registros contables durante el año 2023, el 87,2 % afirmó no necesitarlo, el 7,3 % indicó no saber cómo hacerlo, y el 5,5 % consideró que no aplicaba para su actividad (p. 13). Esta evidencia refuerza la necesidad de diseñar estrategias educativas que aborden no solo el desconocimiento técnico, sino también las percepciones erróneas sobre la utilidad de la contabilidad y la planificación tributaria.

El fortalecimiento de la productividad y competitividad de las MiPymes. La falta de conocimiento en esta área no solo perpetúa la informalidad, sino que limita la rentabilidad y dificulta la estructuración de modelos de negocio sostenibles, capaces de generar empleo y escalar en el mercado. En el marco de este estudio diagnóstico, se reconoce que la educación tributaria no debe abordarse como un componente aislado, sino como parte integral del desarrollo de capacidades emprendedoras.

En este sentido Vesga-Fajardo R., Rodríguez-Delgado M., Schnarch-Gonzalez D., Rincón-Chaparro O. F. & García-Vargas O., (2017) afirman que:

Un modelo de negocio de alto potencial de crecimiento es algo que el emprendedor diseña a partir de su experiencia y su educación. Por este motivo, existe una conexión directa entre el desarrollo de la mentalidad emprendedora y la posibilidad de lograr

modelos de negocio de alto potencial. En la medida en que un emprendedor logre configurar un repertorio más amplio de recursos en su mente y tenga más desarrollada su habilidad de alerta emprendedora, tendrá mayor capacidad para identificar cambios en las tendencias y momentos de desequilibrios en situaciones de competencia, y construir configuraciones inesperadas de modelos de negocio para aprovechar esas transformaciones del entorno. (p. 17)

La identificación de las necesidades de capacitación, junto con el uso de herramientas tecnológicas, permitiría a los microempresarios conocer, entender y cumplir con la normativa tributaria, administrar mejor sus recursos, ser más competitivos y acceder a mayores beneficios económicos. Existe un alto riesgo de que las MiPymes en Cúcuta incurran en incumplimientos legales debido a la falta de formación, lo cual puede derivar en sanciones, multas e incluso cierres. El estudio diagnóstico proporcionará la base para diseñar programas que aseguren el cumplimiento legal y la tranquilidad del microempresario.

La modalidad virtual se presenta como una solución viable para superar estas barreras, ya que ofrece flexibilidad y accesibilidad, las actividades evaluativas en entornos educativos virtuales cumplen una función comunicativa bidireccional, al ofrecer retroalimentación formativa que permite a los docentes corregir errores, asignar calificaciones y orientar al estudiante hacia estrategias de mejora en los aprendizajes no alcanzados. Estas herramientas fomentan la participación activa y el pensamiento crítico, al incentivar la autorregulación y la reflexión sobre los propios resultados académicos. Además, pueden emplearse para la coevaluación entre pares, siempre que se acompañen de rúbricas precisas que guíen el proceso. Su diseño obliga al estudiante a ir más allá del material obligatorio, promoviendo el análisis, la síntesis y la consulta de fuentes complementarias. En algunos casos, se exige una postura personal frente a temas específicos, lo que demanda un estudio más profundo. Estas actividades también preparan al estudiante para evaluaciones presenciales, al simular su estructura y estilo. Finalmente, permiten a los docentes identificar vacíos en el aprendizaje y reforzar contenidos mediante recursos

adicionales, siendo incluso requisito académico para aprobar ciertos cursos (García Aretio, 2021).

Finalmente, este estudio diagnóstico permitirá establecer las bases para determinar la estructura de un pensum de aprendizaje orientado al cumplimiento de obligaciones tributarias y fiscales, que a su vez facilite la toma de decisiones financieras eficientes y seguras por parte de las micro y pequeñas empresas en Cúcuta. El desarrollo del estudio representa una oportunidad para que los microempresarios comprendan su situación actual y accedan a herramientas que les permitan mejorar su desempeño y sostenibilidad.

### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar las principales necesidades de capacitación en materia de obligaciones tributarias de los micro y pequeños empresarios de San José de Cúcuta con el fin de fortalecer su gestión empresarial.

#### **1.3.1.1 Objetivos específicos.**

- Diagnosticar el nivel de conocimiento de los micro y pequeños empresarios de San José de Cúcuta en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Clasificar las principales necesidades o falencias que enfrentan los empresarios para cumplir con sus obligaciones tributarias
- Proponer programas de capacitación que respondan a las principales necesidades identificadas relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

## CAPÍTULO II

### 2 Marco referencial

#### 2.1 Antecedentes del problema

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Las barreras para la formalidad y el cumplimiento tributario de las micro y pequeñas empresas en Cúcuta tienen raíces que trascienden el contexto local. A nivel internacional, diversos estudios han identificado que la capacitación empresarial es un factor clave para enfrentar los desafíos del entorno económico actual. En investigaciones realizadas en Venezuela, se afirma que: "Training helps small business owners, managers and potential entrepreneurs to meet the challenges of today's business environment manage the ever-changing world and plan for future of their business." – "La capacitación ayuda a los propietarios de pequeñas empresas, gerentes y posibles emprendedores a enfrentar los desafíos del entorno empresarial actual y a planificar el futuro de sus negocios". (S. Kessy, S.S. Temu, 2010, p. 103). En el contexto de Cúcuta, esto se traduce en la urgente necesidad de formación fiscal y administrativa.

La efectividad de cualquier sistema de gestión, incluida la tributaria en MiPymes se ve directamente afectada por las barreras operativas y estructurales del entorno. En este sentido, es fundamental reconocer que las deficiencias en la aplicación de políticas y la limitada capacidad de gestión empresarial actúan como un obstáculo previo al cumplimiento fiscal.

La efectividad de la gestión empresarial se ve afectada por barreras operativas y estructurales persistentes. Ya en 2002, Solis. A. y Angelelli. P. (2002) identificaron que:

Los problemas que enfrenta actualmente la política Pyme de Colombia pueden ser divididos en cinco categorías: a) falta de recursos humanos calificados; b) lentitud para aplicar la nueva legislación y en ejecutar los recursos de los programas de apoyo; c) falta de capacidad por parte de los empresarios para identificar sus necesidades de manera concreta ante las entidades ejecutoras, lo que lleva a mayor retraso en la aplicación de política; d) falta de información y desconocimiento de los instrumentos de apoyo y e) el alto riesgo que representan las MiPymes para los intermediarios financieros impide mayor acceso al crédito por parte de estas empresas, incluso a los fondos públicos. (p. 15)

En el ámbito educativo, la globalización ha generado exigencias que impactan los programas académicos, especialmente en contabilidad. Aunque en Colombia se prioriza el desarrollo de habilidades técnicas, es necesario adoptar un enfoque multidisciplinario que incluya formación ética y metodologías modernas. La educación virtual ha emergido como una alternativa pedagógica relevante, caracterizada por la disociación espacial y temporal entre docentes y estudiantes, y por el uso de plataformas telemáticas.

La premisa de que la Educación Virtual desde México constituye un ecosistema de aprendizaje con normas y funcionamientos propios, requiere un análisis que lo diferencie del modelo presencial, reconociendo su naturaleza única y la necesidad de evaluar su efectividad pedagógica sin recurrir a la simple homologación del proceso sincrónico tradicional. Consideran Barrientos Oradini, N., Yáñez Jara, V., Barrueto Mercado, E., & Aparicio Puentes, C. (2024) que:

La educación virtual, también conocida como enseñanza online por sus métodos asociados al aprendizaje, se define como el proceso que se asocia a la conexión de manera telemática y en donde la docencia y el estudiantado no comparten un lugar físico para el desarrollo del proceso educativo. Una de sus áreas relacionadas es la educación a distancia, ámbito del cual surgió la educación virtual. (p. 5)

Así mismo las investigaciones sobre cursos virtuales de contabilidad fiscal y administrativa internacional han evidenciado un crecimiento considerable debido a la necesidad

de los profesionales de adaptarse a las normativas globales. La globalización, un fenómeno complejo y de múltiples facetas, ha permeado todos los aspectos de la economía mundial, incluyendo la educación universitaria y, en particular, la formación contable.

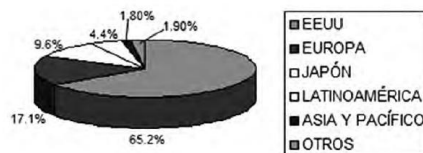
Comprender la relevancia de la contabilidad, invertir en educación, utilizar herramientas tecnológicas con apoyo de profesionales puede mejorar la gestión administrativa y fiscal de sus organizaciones, aplicando tanto normativas locales como internacionales. La flexibilidad y accesibilidad del formato virtual se presentan como ventajas clave para mejorar la competitividad en un entorno globalizado. Según GLOBAL BUSINESS LATAM (2025):

“No es necesario convertirse en contador profesional, pero los dueños de MiPymes deben adquirir conocimientos básicos en contabilidad. Algunas áreas que deberían dominar incluyen: a) Lectura de estados financieros: Saber interpretar el balance general, el estado de resultados y el flujo de caja. b) Manejo de registros contables: Llevar un control adecuado de facturas, recibos y movimientos bancarios. c) Cálculo de impuestos: Entender las tasas impositivas aplicables y cómo calcularlas correctamente. Una opción accesible para adquirir estos conocimientos es inscribirse en cursos en línea o presenciales, también, contratar una mentoría que estén dirigidos a emprendedores y empresarios, los cuales están diseñados para ser prácticos y aplicables al día a día del negocio.” (p. 3)

Según Gómez Meneses (2010) señala que el mercado más desarrollado a nivel mundial, en cuanto a educación a través de Internet es el de Estados Unidos. Este país, para el año 2004, representaba un 65,2% del mercado, seguido de Europa con un 17,1% y Japón con un 9,6%. Lamentablemente, y como ya parece ser una costumbre en cuanto a tecnología se refiere, los países de habla hispana sólo tienen una participación del 4,4% del mercado y los de la región de Asia y Pacífico un 1,8%.

**Figura 5**

*Participación del mercado de e-learning.*



*Nota:* Se presenta la participación por regiones en el mercado de la educación a través de Internet. Fuente: Revista de la facultad de contaduría pública de la Universidad Santo Tomas (2010).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

En Colombia, se ha promovido la implementación de programas de formación virtual para fortalecer las competencias empresariales, según Ministerio de educación nacional (2013) se obtuvo como resultado de su gestión la Formación de 1026 educadores oficiales con el programa de formación virtual Escuela Nueva y Metodología Estudio de Clase (MEC). El Plan Nacional de Desarrollo 2010–2014 planteó:

Se adelantará un plan nacional de formación docente, para fortalecer las competencias básicas y laborales. El plan utilizará para su diseño la información que brindan las evaluaciones, tanto de docentes como de estudiantes y las experiencias significativas de formación adelantadas en el país. Su desarrollo se soportará (...) a partir de un marco de cualificaciones apropiado, según áreas de conocimiento; así como en modalidades virtuales, presenciales o bimodales. Contará con el apoyo de las facultades de educación del país aprovechando, entre otras, instituciones como el Sena, bajo la orientación y seguimiento del MEN. (p. 89)

Este enfoque busca mejorar la calidad educativa y capitalizar el conocimiento experiencial del profesorado, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Formación y Desarrollo (PNFD). En contabilidad fiscal y administrativa, la educación virtual ha ganado relevancia por su flexibilidad y accesibilidad, permitiendo a los profesionales mantenerse actualizados con las reformas tributarias sin necesidad de desplazarse.

Las investigaciones sobre cursos virtuales de contabilidad fiscal y administrativa en Colombia han mostrado que esta modalidad ha ganado relevancia debido a la flexibilidad y accesibilidad que ofrece a los profesionales del área. La educación virtual en contabilidad permite a los estudiantes y profesionales mantenerse actualizados con las normativas fiscales colombianas, como las leyes de reforma tributaria, sin necesidad de desplazarse físicamente a instituciones educativas. Esto ha sido crucial para quienes deben adaptarse rápidamente a los cambios en las políticas fiscales del país, según Gómez-Meneses F. E., (2010):

“La formación y capacitación corporativa está pensada principalmente para grandes empresas que tienen las necesidades de formación y la capacidad económica necesaria para hacer las inversiones pertinentes en cuanto a tecnología y recursos humanos se refiere, principalmente porque el tamaño de tales organizaciones justifica y hace rentable el uso de la formación en línea, de tal forma que se ofrece a los empleados específicamente la formación que requieren.” (p. 11)

Esta situación se traduce en una brecha de competitividad, donde las grandes empresas acceden a formación “a la medida”, mientras que las MiPymes deben conformarse con modelos genéricos poco útiles.

Durante el 2022 se llevaron a cabo 2 convocatorias del proyecto “SENAINNOVA”, a las cuales:

Se presentaron 892 postulaciones en las dos convocatorias, de las cuales se eligieron 197 proyectos que ascienden a \$48,408,288,269 recursos de cofinanciación, logrando impactar las diferentes regiones del país. Según el tamaño de las empresas, la mayor

participación de los proyectos presentados corresponde a las MiPymes con el 95% de participación. Se destaca, además, la concertación de 197 planes de transferencia de conocimiento entre las empresas beneficiarias de SENAINNOVA y los diferentes Centros de Formación del SENA. (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2022, p. 109)

Por su parte la DIAN (2024) se enfoca en facilitar las operaciones aduaneras, así como en combatir el comercio ilícito y el flagelo del contrabando, con el propósito de impulsar la competitividad de los empresarios colombianos y el comercio exterior. Mediante aprehensiones, correcciones legalizaciones (...) se han venido perfeccionando mecanismos vigentes de control como las Declaraciones Especiales de Importación (DEI), que durante la vigencia 2024 generaron un IVA recaudado por valor de \$3.3 billones.

La DIAN (2024) ha intensificado sus acciones para facilitar operaciones aduaneras y combatir el contrabando, logrando recaudar \$3,3 billones en IVA mediante mecanismos como las Declaraciones Especiales de Importación (DEI). Además, se dictaron 94 capacitaciones en clasificación arancelaria y valoración aduanera. Sin embargo, estas representan una proporción mínima frente a las 5.264 solicitudes atendidas, lo que evidencia una oportunidad de mejora en la oferta educativa.

### Figura 6

*Solicitudes de clasificación arancelaria, origen y valoración aduanera.*

Área	Solicitud	Total
Servicio de origen	Atención de consultas a las Direcciones Seccionales y apoyo visitas	40
	Atención a consultas de usuarios por traslados de MINCIT	13
	Conceptos técnicos a entidades y/o organismos internacionales	12
	Reuniones técnicas y de sistemas	363
	Capacitaciones dictadas	24
	Asignación y publicación cupos de origen	102
	Actualizaciones de información en el SIE	1.481
	Atención de incidentes en el SIE de Certi-Origen	686
	Comunicación de habilitación de firmas	140
	Plantillas A y B calificadas	376
	Digitalización de Certificados de Origen	2
	Exportadores Autorizados	6
Clasificación arancelaria	Mantenimiento de requisitos de Exportadores Autorizados	6
	Número de clasificaciones arancelarias expedidas oportunamente	682
	Número de pronunciamientos técnicos expedidos	1015
	Capacitaciones dictadas	29
	Conceptos técnicos a entidades	39
Valoración aduanera	Reuniones Comité Triple A	7
	Reuniones OMA	14
	Atención de consultas a las Direcciones Seccionales y apoyo visitas	102
	Actualizaciones de precios de referencia	70
	Estudios de comportamiento de precios	5
TOTAL	Estudios de investigación de valor	1
	Capacitaciones dictadas	41
	Atención de consultas a las Direcciones Seccionales y apoyo visitas	8
	<b>TOTAL</b>	<b>5264</b>

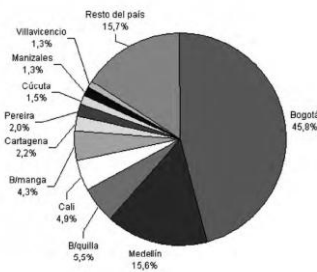
*Nota.* Total de servicios prestados según el área. Fuente: DIAN.

La marcada presión ejercida por la DIAN (2024), cuyo foco no solo es la facilitación aduanera para impulsar la competitividad, sino también la intensificación del combate al comercio ilícito y el contrabando. Esta acción de control impacta directamente a las zonas de la ciudad caracterizadas por altos índices de informalidad y el comercio de bienes de origen dudoso. Es imperativo que el estudio diagnóstico se alinee con las áreas de servicio de capacitación que la DIAN misma reporta en su Informe de Gestión 2024, para cerrar la brecha entre el conocimiento empresarial y la normativa aduanera vigente.

En cuanto a conectividad digital, el SIUST reporta que Bogotá concentra el 40,9 % de los suscriptores a Internet, seguida por Medellín (16,6 %) y Cali (9,5 %). Ciudades intermedias como Bucaramanga (3,9 %) y Villavicencio (2,1 %) presentan cifras menores, mientras que el resto del país alcanza solo el 15,3 %. Lamentablemente, estos últimos datos, aunque alentadores, contribuyen muy poco en mejorar los índices de conectividad de nuestro país si nos comparamos con países desarrollados.

### Figura 7

*Distribución de suscriptores a Internet en Colombia por ciudades.*



Nota: La gráfica muestra la concentración de suscriptores en Bogotá y otras ciudades principales, evidenciando desigualdades en el acceso digital. Fuente: SIUST.

Esta brecha digital afecta la implementación de estrategias educativas virtuales, especialmente en regiones con menor infraestructura tecnológica. En Cúcuta, esta limitación

representa un obstáculo adicional para el acceso a programas de capacitación tributaria, por lo que es necesario considerar tanto el contenido técnico como las condiciones de conectividad.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

En Norte de Santander, la Cámara de Comercio de Cúcuta ha liderado iniciativas de capacitación para microempresarios, con el objetivo de fomentar la formalización y el crecimiento económico. En 2018, se implementó el programa "Emprendelo", que incluyó talleres presenciales y virtuales sobre contabilidad básica y obligaciones fiscales.

En la vigencia del 2021, se beneficiaron un grupo de 53 empresarios en el programa Empréndelo, quienes participaron en el taller de habilidades blandas, de los cuales fueron seleccionados 30 para participar en la ruta de fortalecimiento empresarial a través de asistencia técnica personalizada. Este programa es un proceso de fortalecimiento que se realiza como mecanismo acelerador para emprendimientos con potencial de crecimiento. (Cámara de comercio de Cúcuta, 2021, p. 95)

Así mismo el Ministerio de Industria y comercio (2020) menciona que:

Los departamentos que reportaron algún tipo de gestión de apoyo a las MiPymes regionales en aspectos relacionados con: Emprendimiento, Innovación, Negocios Sostenibles, capacitación en habilidades blandas y duras, socialización de herramientas de apoyo a MiPymes, acceso a créditos blandos, formalización y reactivación económica, en cualquier período del año 2020 fueron: Tolima, Cundinamarca, Cesar, Amazonas, Cauca, Santanderes y Guainía. Así mismo, se resalta la gestión desarrollada por el Consejo Regional MiPymes del Atlántico que reportó la gestión anual realizada y que se detalló en este documento. El resto de los departamentos no presentaron información. En este caso, desde la Secretaría Técnica del Sistema se reiteró la necesidad de contar con la información actualizada y dar alcance cuando se reciba. (p. 78)

En el año 2023, la Secretaría de Educación de San José de Cúcuta impulsó el programa "Empresarios para toda la vida", enfocado en fomentar el espíritu emprendedor en estudiantes de educación media técnica. Entre las iniciativas destacadas se incluyen: El lanzamiento de un pódcast dedicado al emprendimiento, la planificación de colaboraciones con el sector productivo local, la realización de un foro virtual que atrajo a más de 530 participantes, incluyendo 350 estudiantes, la organización de dos talleres colaborativos con el SENA Cúcuta, con la participación de 32 personas, la creación de mesas de trabajo con actores clave del ecosistema de innovación educativa, como instituciones de educación para el trabajo, universidades y empresarios, el desarrollo de una ruta de emprendimiento para 113 estudiantes de la Institución Educativa San José del Trigo, en colaboración con la Secretaría del Banco del Progreso, que culminó con la certificación de 65 estudiantes, la conexión de 14 instituciones educativas con el equipo del Fondo Emprender del SENA y la Líder de Emprendimiento Regional (Alcaldía de Cúcuta, 2023, p. 14).

## **2.2 Marco teórico**

La educación tributaria es un componente esencial para el desarrollo sostenible de las MiPymes, especialmente en contextos como el de Cúcuta, donde la informalidad y la baja cultura fiscal limitan el acceso a beneficios institucionales, financieros y comerciales. Este marco teórico establece los cimientos conceptuales para comprender la relevancia de la formación tributaria como una herramienta de empoderamiento empresarial y justicia social. Se fundamenta en enfoques filosóficos (justicia fiscal), educativos (Conectivismo) y económicos (Estado de Bienestar), articulándolos para sustentar la hipótesis central del estudio: la educación tributaria es un factor determinante para la formalización y el crecimiento de las MiPymes en un entorno de alta conflictividad e informalidad.

### **2.2.1 Educación tributaria como factor de crecimiento empresarial**

Desde la filosofía política, la tributación tiene la finalidad de suministrar bienes y servicios básicos y mejorar la infraestructura nacional. El filósofo del derecho Ronald Dworkin aborda la tributación desde una perspectiva centrada en la justicia y la equidad, enfatizando que debe ser un instrumento para lograr una distribución justa de los recursos en la sociedad. Dworkin busca corregir las desigualdades inherentes al mercado, asegurando que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de llevar una vida digna.

Un concepto central en su pensamiento es la "igualdad de recursos". Esto implica que el sistema tributario debe diseñarse para garantizar que todos los individuos tengan acceso a los recursos necesarios para desarrollar su potencial. Aplicado al contexto empresarial, la falta de educación tributaria en las MiPymes perpetúa esta desigualdad: al operar en la informalidad, las empresas se autoexcluyen de los recursos (crédito formal, licitaciones públicas, seguridad social) que son esenciales para su crecimiento y sostenibilidad.

Dworkin se distancia de las teorías utilitaristas, proponiendo un enfoque basado en los derechos individuales y la justicia. Considera que la tributación no es solo un medio para generar ingresos, sino una herramienta para proteger los derechos y promover la igualdad (Silva, Cárdenas y Díaz, 2017). Por lo tanto, la educación tributaria se convierte en un acto de justicia fiscal que empodera a los microempresarios para:

1. Comprender y ejercer su derecho a contribuir y a exigir retribución estatal.
2. Formalizarse y, con ello, acceder plenamente a la red de recursos y protecciones institucionales negados a los informales.

### **2.2.2 Educación para la paz en zonas de alta conflictividad**

Cúcuta es una ciudad permanentemente afectada por problemáticas de inseguridad y alta conflictividad, donde la informalidad empresarial se convierte en un factor que incuba la Violencia Estructural, para Salinas Arias (2023) es importante considerar el enfoque de la Educación para la Paz:

Clasifica la Violencia estructural como la que está incrustada en las diferentes estructuras de los sistemas sociales, políticos y económicos, por lo que puede hacer presencia en instituciones como la escuela, el sistema de salud, las organizaciones empresariales, etcétera. Esta violencia tiene la explotación como principal daño, debido a que genera un intercambio desigual en la interacción con la estructura o institución. Hace que unas personas obtengan más que otras, desventaja que puede causar la muerte, enfermedad, analfabetismo o desnutrición en unos, mientras otros gozan la plenitud de sus derechos viviendo en la misma ciudad, incluso a escasos metros de distancia. (p.7)

La informalidad de las MiPymes en Cúcuta es una clara manifestación de esta violencia: la falta de seguridad social, el acceso limitado a la justicia laboral y la vulnerabilidad ante la explotación constituyen un daño estructural. En este sentido, la educación tributaria se erige como una herramienta crucial de Educación para la Paz. Al promover la formalización y la cultura fiscal:

- Se reduce la explotación laboral y el trabajo precario.
- Se asegura el acceso a derechos y a la seguridad social, mitigando las desigualdades.
- Se dota al empresario de las herramientas para operar con legalidad, fortaleciendo la gobernanza y reduciendo los espacios para economías ilícitas, contribuyendo así a la paz económica y social.

### **2.2.3 Educación y tributación como pilares del bienestar**

El rol del Estado en la provisión de servicios sociales, incluido el soporte educativo y de desarrollo, se enmarca tradicionalmente en los principios del Estado de Bienestar (influenciado

por el "Informe Beveridge"). Bajo este marco, la educación es considerada un derecho fundamental y un bien público, financiado por los ingresos fiscales para garantizar la igualdad de oportunidades.

Los países con fuertes Estados de Bienestar tienen sistemas educativos sólidos (García Aretio, 2021), donde la inversión en educación se considera una inversión en el capital humano que contribuye al crecimiento económico. En el contexto de este estudio, la educación tributaria de las MiPymes permite una doble función:

1. Participación: El microempresario formalizado contribuye con sus impuestos al sistema de bienestar general.
2. Beneficio: La empresa, al salir de la informalidad, puede acceder a los beneficios del Estado de Bienestar adaptados al sector (subsidios a la nómina, líneas de crédito blandas, programas de fomento).

De esta manera, la formalización lograda a través de la educación tributaria transforma a las MiPymes de sujetos vulnerables a actores clave en la construcción del bienestar socioeconómico de la región.

A pesar de los esfuerzos por estandarizar la educación contable en Colombia, impulsados por organismos internacionales durante las últimas dos décadas, estos intentos no han logrado una aceptación uniforme ni una implementación generalizada. Según López-Sánchez. L. M. (2012):

Las pretensiones homogeneizantes, subproducto de la globalización educativa, pueden enmarcarse en dos vertientes o discursos: el instruccional y el regulativo. La enseñanza en países como Colombia, oscila en la apropiación de uno u otro discurso, ya sea para renovar un modelo pedagógico o para reproducir patrones foráneos, que buscan aclimatarse en el país. (p. 252)

**Comentado [01]:** planes sociales avanzados en beneficio de los trabajadores.

#### **2.2.4 El Conectivismo y redes de aprendizaje digital**

Para las MiPymes, cuyo entorno normativo y fiscal está en constante y rápida modificación, el Conectivismo es el enfoque educativo ideal. El conocimiento tributario se distribuye a través de una red de conexiones (portales de la DIAN, bases de datos, sitios web de normatividad). La tecnología juega un papel fundamental al permitir la creación y el mantenimiento de estas conexiones.

Las habilidades centrales del Conectivismo —la capacidad de navegar, filtrar y establecer conexiones entre diferentes áreas de conocimiento— son cruciales para el microempresario moderno (Toro Dupouy, 2024). Este modelo garantiza que la educación tributaria no sea un evento único, sino un proceso continuo de actualización que le permite al empresario:

1. Identificar la información fiscal relevante en tiempo real.
2. Adaptar su operación a los cambios normativos, reduciendo el riesgo de sanciones.

En conclusión, la educación tributaria, basada en el Conectivismo y financiada bajo principios de Estado de Bienestar y Justicia Fiscal, proporciona los recursos necesarios para que las MiPymes de Cúcuta logren una formalización y un desarrollo sostenible a largo plazo.

### **2.3 Marco conceptual**

**Contabilidad Tributaria o fiscal:** Este tipo de contabilidad se encarga del registro y la preparación de informes relacionados con las declaraciones y los pagos de impuestos a los que la empresa se encuentra afecta o es obligado tributario de algún tipo (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Contabilidad financiera:** Recolecta y transmite aquella información relativa al estado financiero de la empresa. La información es la que normalmente es de uso común por parte de

dueños, gerentes y el público en general (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Contabilidad administrativa o gerencial:** No suele ser divulgada a terceros, se produce para su uso interno. Relativa a cuestiones administrativas de la propia empresa y utilizada por la gerencia para juzgar y decidir sobre cuestiones relacionadas con las metas y los objetivos propuestos, así como también las políticas implementadas y la planificación (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Contabilidad de costos:** Similar a la administrativa en tanto su uso interno, este tipo de contabilidad es llevada principalmente por empresas industriales y extractivas interesadas en conocer la determinación de los costos unitarios en la producción, la venta y la producción en general. También se utiliza para determinar los puntos de equilibrio de las empresas, los costos de distribución, los costos de prestación de servicios, entre otros, información útil para la toma de decisiones (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Costo de ventas:** representa el costo de adquisición de los artículos vendidos en un periodo determinado. Este rubro es propio de las empresas comercializadoras de bienes. En las empresas manufactureras existe una variante denominada «de producción vendida» (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Gastos de venta:** son aquellos que se generan o incurren cuando la empresa decide comercializar sus productos o servicios, y corresponden a salidas de efectivo o equivalentes relacionadas con el esfuerzo de vender los bienes o realizar los servicios que constituyen el objeto del negocio. Se incluyen las comisiones del personal del área de ventas, los gastos por publicidad, los gastos de transporte, etc (Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

**Gastos de administración:** son aquellos en los que se incurre para mantener el funcionamiento de la dirección y administración de la empresa. No están relacionados directamente con las operaciones que le proporcionan ingresos, pero son necesarios para la

operación normal del ente. Por ejemplo, los sueldos del personal administrativo y los alquileres de locales no destinados a ventas o producción Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

Otros ingresos y gastos: suele incluirse en estos rubros los ingresos y los gastos que se derivan de operaciones incidentales y distintas a las ordinarias, tales como la ganancia en venta de inmuebles, maquinaria y equipo Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

Utilidad (pérdida) antes de impuestos a la renta: representa un resultado que se establece por la diferencia entre los ingresos y los gastos (costos y gastos), tanto ordinarios como no ordinarios, sin incluir la deducción de los impuestos correspondientes al periodo Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M., 2023).

Micro y Pequeñas Empresas (MiPymes): Unidades económicas con características específicas en cuanto a tamaño, número de empleados y nivel de ingresos, que desempeñan un papel fundamental en la economía local y nacional. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, n.d.),

Accesibilidad: es un derecho fundamental que permite que todas las personas puedan participar en igualdad de oportunidades en la sociedad. En Colombia, la accesibilidad se define como la condición que permite el desplazamiento y la comunicación de las personas en general, y de las personas con discapacidad (Constitución política de Colombia, 1991).

Impuesto sobre la Renta: Gravamen que se aplica a las ganancias obtenidas por personas y empresas (DIAN, n.d.).

Impuesto al Valor Agregado (IVA): Impuesto indirecto que se aplica al consumo de bienes y servicios (DIAN, n.d.).

Régimen Simple de Tributación (RST): Sistema tributario simplificado diseñado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de las MiPymes (DIAN, n.d.).

Obligaciones Tributarias: Conjunto de deberes y responsabilidades que deben cumplir los contribuyentes ante la administración tributaria (DIAN, n.d.).

Declaración de Renta: Documento en el que se informa a la administración tributaria sobre los ingresos y gastos de un contribuyente (DIAN, n.d.).

Facturación Electrónica: Sistema de emisión y recepción de facturas a través de medios electrónicos (DIAN, n.d.).

Cultura Tributaria: Conjunto de valores, creencias y actitudes de los ciudadanos hacia el pago de impuestos (DIAN, n.d.).

Formación Virtual: Programa de formación virtual y presencial que acerca a los ciudadanos a la tecnología, a través de cursos diseñados a su medida para que impulsen la productividad de su región y dinamicen su economía. (Ministerio de las TIC, n.d.).

Programa de Formación: cursos que acercan a los ciudadanos a la tecnología, y que buscan mejorar la productividad y la economía de las regiones (Ministerio de las TIC, n.d.).

E-learning: es un tipo de educación a distancia que se realiza de manera virtualizada a través de internet. Se apoya en aplicaciones y herramientas de hipertexto, como el correo electrónico, las páginas web, los foros de discusión, la mensajería instantánea, y las plataformas de formación (Ministerio de las TIC, n.d.).

Plataformas LMS (Learning Management System): es un sistema de gestión del aprendizaje que permite administrar, distribuir y gestionar cursos en línea (Ministerio de las TIC, n.d.).

Diseño instruccional: proceso de diseñar, desarrollar y ofrecer materiales y experiencias educativas a los alumnos mediante el uso de la tecnología (Ministerio de las TIC, n.d.).

## **2.4 Marco contextual**

## 2.4.1 Contexto

### a. Ubicación y límite territorial

San José de Cúcuta, capital del departamento de Norte de Santander, se localiza en el nororiente colombiano, en el valle del mismo nombre, dentro de la Cordillera Oriental de los Andes. Su condición de ciudad fronteriza con la República Bolivariana de Venezuela le otorga una relevancia estratégica tanto a nivel nacional como internacional. Esta ubicación ha determinado su desarrollo económico, social y cultural, consolidándola como un importante centro de comercio, intercambio migratorio y articulación binacional.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), San José de Cúcuta presenta un crecimiento demográfico sostenido, asociado a su ubicación fronteriza y a su papel en el comercio regional, lo que la consolida como una de las principales áreas urbanas del nororiente colombiano y un punto estratégico para el emprendimiento.

La expansión poblacional y económica genera oportunidades, pero también desafíos para las MiPymes, que deben adaptarse a un entorno competitivo y cumplir con las exigencias del sistema tributario colombiano.

### Figura 8

*Estimating spatial disease rates using health statistics without geographic identifiers.*

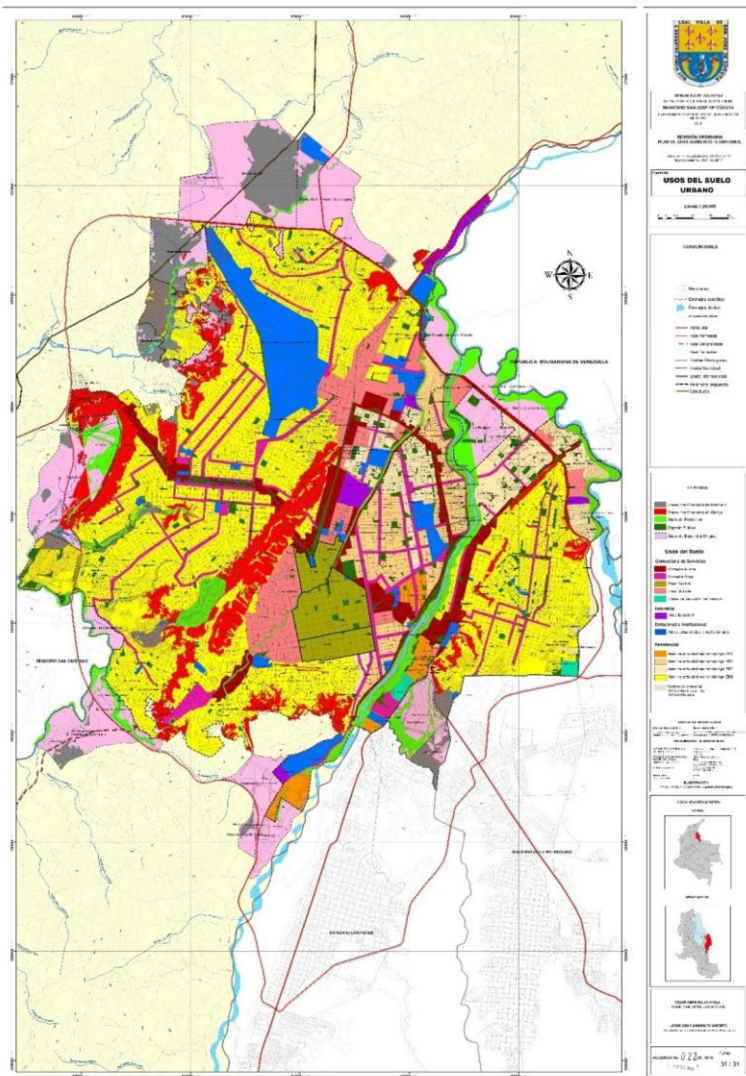


*Nota. Ubicación geográfica de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. Fuente: GeoJournal (2023).*



**Figura 10**

*Mapa del uso de suelo urbano de San José de Cúcuta.*



Nota: La figura muestra la clasificación de los usos del suelo urbano en Cúcuta. Fuente: SisPT. (2019).

Las MiPymes son el motor de la economía local de Cúcuta, generando empleo y contribuyendo al desarrollo económico. Sin embargo, muchas de estas empresas enfrentan dificultades para cumplir con sus obligaciones tributarias, lo que puede limitar su crecimiento y sostenibilidad. La complejidad del sistema tributario colombiano, la falta de acceso a información actualizada y la escasez de capacitación especializada son algunos de los desafíos que enfrentan las MiPymes en Cúcuta.

#### **b. Población**

De acuerdo con las proyecciones del DANE, la población estimada de San José de Cúcuta para el año 2024 asciende a 812.176 habitantes, lo que evidencia un crecimiento demográfico sostenido derivado de su posición estratégica como ciudad fronteriza y de su relevancia en el desarrollo económico regional.

Del total poblacional, 418.044 son mujeres (51,5%) y 394.132 son hombres (48,5%), cifras que reflejan una distribución relativamente equilibrada por sexo. Los habitantes de San José de Cúcuta representan el 47,5% de la población total del departamento de Norte de Santander, consolidando al municipio como el más poblado del departamento y uno de los principales centros urbanos del nororiente colombiano. (DANE, 2024).

#### **c. Aspectos históricos**

La historia de Cúcuta está intrínsecamente ligada a su ubicación estratégica como punto de encuentro comercial y cultural en la frontera colombo-venezolana. Desde sus inicios, el comercio ha sido un motor fundamental de su economía, impulsando el crecimiento y desarrollo de la ciudad.

En este contexto, la educación contable ha desempeñado un papel crucial, proporcionando las herramientas y conocimientos necesarios para la gestión financiera y el desarrollo empresarial. A lo largo de los años, instituciones educativas locales han formado profesionales en contaduría, contribuyendo a la formalización de las actividades económicas y al fortalecimiento del tejido empresarial de la región.

Actualmente, la Alcaldía de San José de Cúcuta (2024) impulsa iniciativas para promover la formalización y el emprendimiento local, entre ellas el programa Cúcuta Tank, cuyo objetivo es fortalecer la economía popular mediante la capacitación y el acompañamiento a micronegocios. En el comunicado oficial, la entidad afirma que “el programa Cúcuta Tank es un testimonio del compromiso de la administración municipal con el fortalecimiento del tejido empresarial de la ciudad. Más allá de la competencia, todos los participantes ganaron valiosas herramientas para continuar su crecimiento y contribuir al desarrollo económico de Cúcuta” (párr. 6).

**Figura 11**

*Comunicado de la alcaldía de Cúcuta, lanzamiento del programa Cúcuta Tank.*



*Nota:* La imagen muestra una nota de prensa de la Alcaldía de Cúcuta publicada el 20 de diciembre de 2024, donde se informa que el gobierno local informa el emprendimiento. Fuente: Página web Alcaldía de Cúcuta (2024).

Así mismo, la Cámara de Comercio de Cúcuta (2024) lidera estrategias de apoyo a los emprendedores, como el programa *Empréndelo*, que busca fomentar la creación de empresas formales y sostenibles, orientadas al desarrollo local y regional. Estas iniciativas reflejan el esfuerzo conjunto de las instituciones públicas y privadas por fortalecer la cultura empresarial y tributaria del municipio.

**Figura 12**

*Convocatoria a programas de emprendimiento de la cámara de comercio de Cúcuta, Empréndelo.*



*Nota:* La imagen muestra en la página web de la cámara de comercio, los programas de emprendimiento, específicamente el programa “empréndelo” que impulsa a los jóvenes empresarios. Fuente: Página web de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (2024)

#### 2.4.2 Contexto Socioeconómico de Cúcuta

San José de Cúcuta presenta una dinámica económica particular, marcada por su condición de ciudad fronteriza y por los efectos derivados del comercio binacional con Venezuela. Esta situación ha generado un entorno de alta volatilidad económica, que repercute especialmente en las MiPymes, las cuales enfrentan desafíos asociados al contrabando, la

informalidad y la inestabilidad comercial transfronteriza. Según Conflicto fronterizo con Venezuela y su impacto en el posicionamiento estratégico de las Pymes en Cúcuta y su área metropolitana (2017), estas situaciones han afectado directamente la estabilidad productiva y el crecimiento empresarial de las MiPymes de la región, generando reducción en el empleo, la inversión y la producción industrial.

El conflicto fronterizo generó una contracción visible en los principales sectores económicos, especialmente en la industria, el comercio y los servicios, que constituyen la base del tejido empresarial cucuteño. De acuerdo con el informe de la Cámara de Comercio de Cúcuta (2016), citado en Conflicto fronterizo con Venezuela y su impacto en el posicionamiento estratégico de las Pymes en Cúcuta y su área metropolitana (2017), el cierre de la frontera produjo una disminución significativa en el empleo, las ventas y las exportaciones, evidenciando la dependencia de la economía local respecto al mercado venezolano.

**Figura 13**

*Impacto del cierre de frontera en los sectores económicos de Cúcuta.*

SECTORES	EMPLEO		VENTAS		PRODUCCIÓN		EXPORTACIONES	
	Variación	Valor	Variación	Valor	Variación	Valor	Variación	Valor
Minero	↓	-51,4%	↓	-47,2%	↓	-10%	↓	-48,6%
Comercio	↓	-33,4%	↓	-25%	↓	-58,3%	N/A	N/A
Alojamiento	↓	-10%	↓	-4,2%	↓	-56%	N/A	N/A
Logística	↓	88%	↓	No. reg	↓	No. reg	↓	No. reg
Transporte	↓	(+/-) 15%	↓	-90%	↓	-90%	N/A	N/A
Manufacturas	↓	(+/-) 15%	↓	-10%	↓	-10%	↓	-79%
Construcción	↓	(+/-) 15%	↓	(+/-) 5%	↓	(+/-) 15%	N/A	N/A
Salud	↓	(+/-) 15%	↓	-5%	↓	(+/-) 15%	N/A	N/A
Supermercados	↓	(+/-) 15%	↑	200%	↑	200%	N/A	N/A
Agro	↑	(+/-) 30%	↑	(+/-) 26%	↑	(+/-) 25%	↑	120%
Estaciones de servicio	↑	160%	↑	300%	↑	300%	N/A	N/A

*Nota:* La imagen muestra una tabla comparativa de variaciones en empleo, ventas, producción y exportaciones por sectores económicos. Fuente: Cámara de Comercio de Cúcuta informe de cierre de frontera. (2016).

### **2.4.3 Necesidad de Formación Virtual**

La formación virtual ofrece una solución flexible y accesible para las MiPymes, permitiéndoles adquirir conocimientos y habilidades sin interrumpir sus actividades comerciales.

Un programa de formación virtual en contabilidad tributaria o fiscal puede proporcionar a los empresarios y sus equipos las herramientas necesarias para gestionar sus obligaciones tributarias de manera eficiente y cumplir con las normativas vigentes.

Impacto esperado:

- Mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de las MiPymes de Cúcuta.
- Fortalecer la capacidad de gestión financiera de las empresas.
- Promover la formalización y el crecimiento de las MiPymes.
- Impulsar el desarrollo económico de la ciudad.

La Alcaldía de San José de Cúcuta de mano de la oficina de las TIC, actualmente llevan a cabo una estrategia denominada Cúcuta Smart City 25050, para el cual se han realizado distintas acciones enmarcadas en 6 ejes: Entorno inteligente, Ciudadanía inteligente, Vida inteligente, Gobierno inteligente, Movilidad inteligente y Economía inteligente.

Figura 14

Ejes ejecutados de la estrategia Cúcuta Smart City 2050.



*Nota:* La imagen muestra una infografía de la alcaldía de Cúcuta presentando los avances del programa Entorno Inteligente y ciudadanía inteligente. Fuente: Oficina TIC Alcaldía de Cúcuta. (2022).

## 2.5 Marco normativo

La obligación tributaria en Colombia se define en el artículo 95, numeral 9, de la Constitución Política. Este apartado consagra el deber de toda persona y ciudadano de: "contribuir al funcionamiento de los gastos e inversiones del Estado, basándose en los principios de justicia y equidad"

La clasificación de los tributos distingue tres categorías: impuestos, tasas y contribuciones especiales. Mientras que el impuesto no genera ningún tipo de contraprestación directa al contribuyente por parte del Estado, la tasa sí lo hace (un ejemplo es el pago de peajes por el uso de una vía). Las contribuciones especiales, la tercera categoría, se definen por el beneficio que

el ciudadano recibe debido a obras o la expansión de servicios públicos ejecutadas por el Estado (Torres Acevedo, 2017).

Los impuestos colombianos se clasifican según su jurisdicción en nacionales y territoriales (departamentales y municipales). La DIAN es la entidad responsable del recaudo de los impuestos nacionales, mientras que las secretarías de hacienda locales gestionan los impuestos territoriales, fundamentándose en el Decreto 624 de 1989.

Algunas de la normativa a tener en cuenta en el presente estudio son:

#### **2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991**

Establece los principios fundamentales del sistema tributario colombiano y el derecho a la educación, pilares esenciales para el desarrollo de programas de formación (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

#### **2.5.2 Ley 1732 de 2014**

Establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país, fomentando la cultura de la legalidad y el cumplimiento de las normas, incluidas las tributarias (El Congreso de la República de Colombia, 2014).

#### **2.5.3 Decreto 1038 de 2015**

Reglamenta la Ley 1732 de 2014, proporcionando lineamientos para la implementación de la Cátedra de la Paz en los establecimientos educativos (Presidente de la República, 2015).

#### **2.5.4 Normativa de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)**

La DIAN emite constantemente resoluciones, circulares y conceptos que regulan las obligaciones tributarias de las empresas en Colombia. Es fundamental que el programa de formación esté actualizado con esta normativa.

#### **2.5.5 Ley 590 de 2000 (Ley MiPymes)**

Esta ley tiene como objetivo promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. Por lo cual es de gran importancia en el tema de la capacitación a estas empresas (El Congreso de la República de Colombia, 2014).

#### **2.5.6 Ley 1314 de 2009**

Regula los principios y normas de contabilidad e información financiera aceptados en Colombia. Esta ley es fundamental para la formación en contabilidad.

#### **2.5.7 Decreto 2548 de 2014**

Este decreto estipula normas acerca de los obligados a llevar contabilidad, y como esta debe ser llevada, lo cual es de gran importancia para el planteamiento de programas de formación en contabilidad.

## CAPÍTULO III

### 3 Marco Metodológico

#### 3.1 Naturaleza de la Investigación

Este estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una visión integral de las necesidades de capacitación tributaria en las MiPymes de Cúcuta. El enfoque permite identificar tanto patrones generales como percepciones individuales sobre el cumplimiento fiscal, la informalidad y el acceso a la educación tributaria.

#### 3.2 Tipo de estudio y Enfoque

Se llevarán a cabo un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo mediante fuentes primarias (encuesta estructurada y ficha de observación) y grupos de empresarios y contadores de MiPymes en Cúcuta. Este enfoque permitirá obtener información detallada sobre:

- Las experiencias y percepciones de las MiPymes en relación con la contabilidad tributaria y fiscal.
- Las barreras y facilitadores para la adopción de la formación virtual.
- Las expectativas y sugerencias para el diseño del programa de formación.
- El análisis de contenido de estas entrevistas permita identificar temas emergentes y generar una comprensión profunda del contexto local.

#### 3.3 Población de referencia

### **3.3.1 Población**

Según el último estudio del tejido empresarial de Cúcuta, realizado por la cámara de comercio de Cúcuta durante a corte del 17 junio de 2024, se evidencia que se encontraron en su jurisdicción 44.400 empresas, con una participación del 94% para las micro y pequeñas empresas (MiPymes) (Cámara de comercio de Cúcuta, 2024).

### **3.3.2 Muestra**

Considerando la escala de empresarios pertenecientes a las MiPymes en la ciudad de Cúcuta, el presente proyecto se centrará en el sector del comercio de partes para la reparación de teléfonos móviles y tablets que operan en zonas con alta informalidad. La muestra se seleccionará mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, priorizando diversidad sectorial y accesibilidad.

También se considerará todo contador Público graduado con al menos 1 año de experiencia en el sector.

### **3.3.3 Alcance de la investigación**

El alcance del proyecto está contemplado en la recolección de la información necesaria e identificación de factores para el correcto estudio diagnóstico sobre las necesidades en capacitación en obligaciones tributarias que apoye al sector de la información y comunicaciones de las empresas consideradas por la cámara de comercio como parte del tejido empresarial y todo aquel emprendedor de la ciudad de Cúcuta, que desee formar parte de este.

### 3.3.4 Unidad de muestreo

La población total correspondiente al sector de comercio y servicios relacionados con sector de comercio y servicios relacionados con tecnología móvil (accesorios, reparación y venta de celulares), según el tejido empresarial en la ciudad de Cúcuta para el año 2024 el promedio de empresas registradas según su sector fue de 2.000 empresas, para hallar la población finita se utiliza la formula:  $n = \frac{NxZ^2x\sigma}{(N-1)xe^2+Z^2x\sigma^2}$

$$\text{La población finita calculada es: } n = \frac{2000x1.96^2x0.5}{(2000-1)x0.09^2+1.96^2x0.5^2}$$

$$n = 223.9926 \approx 224$$

Para el presente estudio se tomará el 66% de la muestra finita calculada, el total de la muestra  $147,84 \approx 150$  participantes.

### 3.3.5 Tipo de muestreo

Es un tipo de muestreo no probabilístico en el que los participantes son seleccionados de manera intencional y basada en su facilidad de acceso o disponibilidad, en lugar de seguir un proceso aleatorio.

El muestreo por conveniencia es el tipo de muestreo que se emplea ya que la información sobre las empresas se obtiene de la Cámara de Comercio, esta fuente proporciona acceso a un grupo específico de microempresas registradas. En este caso, se seleccionaría a las empresas que están fácilmente disponibles a través de los registros de la Cámara, sin realizar un proceso aleatorio de selección.

## 3.4 Consideraciones éticas.

Confidencialidad y protección de datos personales: son aspectos fundamentales en esta investigación, especialmente porque se trata de información sensible de microempresas y profesionales como contadores. Es esencial garantizar que los datos recopilados durante el estudio sean manejados de manera segura y privada, para evitar cualquier acceso no autorizado que pueda poner en riesgo la integridad de los participantes.

Proteger la información personal no solo cumple con las normativas legales de protección de datos, como la Ley 1581 de 2012 en Colombia, sino que también contribuye a generar confianza.

Uso responsable de la información: Garantizar que los datos recopilados durante la investigación sean utilizados de manera ética y acorde con lo fines del estudio.

Equidad y No Discriminación: En lo posible hacer que el proceso de selección sea lo más inclusivo y representativo posible, para que el programa de formación sea accesible a una variedad de MiPymes.

### **3.5 Técnica de recolección de información**

#### **3.5.1 Encuesta estructurada**

Instrumento diseñado para recopilar datos cuantitativos sobre:

- ✓ Nivel de conocimiento tributario
- ✓ Prácticas contables básicas
- ✓ Acceso a formación fiscal previa
- ✓ Preferencias de modalidad educativa (presencial, virtual, híbrida)

Objetivo: Recopilar datos cuantitativos sobre las necesidades, preferencias y desafíos de las MiPymes en relación con la contabilidad tributaria o fiscal.

Método: Diseñar cuestionarios en línea o en formato impreso, con preguntas cerradas (opción múltiple, escala Likert).

Público: Gerentes y personal encargado de la contabilidad en las MiPymes de Cúcuta.

Plataformas: Utilizar herramientas como Google Forms, Microsoft Forms, SurveyMonkey o Typeform para crear y distribuir los cuestionarios.

### **3.5.2 Ficha de observación**

Realizada en entornos de trabajo para identificar:

- ✓ Uso de registros contables
- ✓ Prácticas fiscales informales
- ✓ Interacción con herramientas administrativas

Objetivo: El enfoque es cualitativo y busca capturar el cómo y el porqué de sus acciones, más allá de lo que reportan verbalmente.

Método: Diseñar guía de Observación: En lugar de un cuestionario, se crea una ficha o guía de observación (checklist).

Público: Gerentes y personal encargado de la contabilidad en las MiPymes de Cúcuta.

Plataformas: Utilizar herramientas como Google Forms, Microsoft Forms, SurveyMonkey o Typeform para crear y distribuir los cuestionarios.

### **3.5.3 Información clave a recopilar**

- Nivel de conocimiento y habilidades en contabilidad tributaria y fiscal de las MiPymes.
- Necesidades y desafíos específicos en relación con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Preferencias en cuanto a la modalidad, duración y contenido del programa de formación virtual.
- Ventas particulares del tipo de metodología de enseñanza y herramientas digitales.
- Disponibilidad de tiempo y recursos para participar en el programa.
- Acceso a internet y dispositivos tecnológicos de las MiPymes.
- Interés en temas específicos como facturación electrónica, impuestos locales, etc.
- Precios o beneficios vs costo.

### **3.6 Técnica de análisis y procesamiento de datos**

#### **3.6.1 Encuesta estructurada**

##### 1. Preparación de los datos:

###### Limpieza de datos:

- Identificar y corregir errores, inconsistencias y valores atípicos.
- Gestionar los datos faltantes.
- Estandarizar los formatos de las respuestas.

###### Codificación:

- Asignar valores numéricos a las respuestas categóricas.
- Crear variables derivadas para facilitar el análisis.

##### 2. Técnicas de análisis cuantitativo:

###### Estadística descriptiva:

- Calcular medidas de tendencia central (media, mediana, moda).

- Calcular medidas de dispersión (desviación estándar, varianza).
- Generar gráficos (histogramas, gráficos de barras, gráficos circulares).

Estadística inferencial:

- Análisis de correlación y regresión.
- Análisis factorial y de conglomerados.

Análisis de tablas cruzadas:

- Permite analizar la relación entre dos o más variables categóricas.

### **3.6.2 Ficha de observación**

Elaboración de notas de campo: Registrar observaciones detalladas y objetivas sobre las prácticas contables y fiscales de las MiPymes.

Análisis narrativo: Organizar las notas en una narrativa, para dar contexto a los datos.

Codificación y categorización: Identificar patrones y temas emergentes a partir de las observaciones.

Triangulación: Combinar los datos de la observación con los datos de las encuestas y el análisis de documentos para obtener una visión más completa.

## 4 Desarrollo

La investigación se desarrolla con el fin de diseñar y validar una metodología orientada a diagnosticar las necesidades cruciales de formación tributaria en las MiPymes. El foco geográfico y sectorial son los servicios relacionados con tecnología móvil (accesorios, reparación y venta de celulares), que operan en zonas de mayor informalidad en Cúcuta. Los instrumentos empleados para la recolección de datos (encuesta y ficha de observación) permitieron obtener información cualitativa y cuantitativa (expresada en porcentajes), lo cual sirvió tanto para validar el proceso como para determinar el nivel de conocimiento tributario de estas unidades productivas.

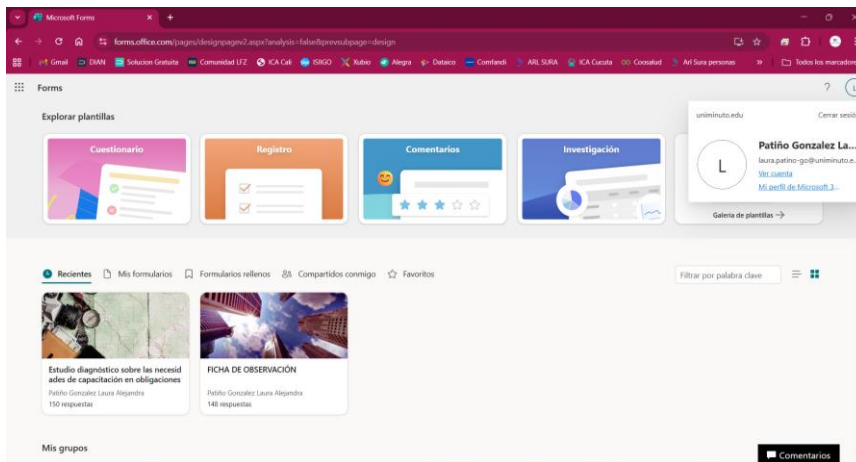
### 4.1 Herramientas de recolección de datos.

#### 4.1.1 *Microsoft Forms bajo el dominio institucional uniminuto.edu.co*

Tras las validaciones pertinentes, se seleccionó Microsoft Forms como aplicación de la encuesta. Esta elección se fundamentó en el respaldo institucional de la plataforma (bajo el dominio uniminuto.edu.co) y en su adaptabilidad para un manejo eficiente y cómodo por parte de los encuestados. Forms facilitó la distribución mediante enlaces y códigos QR, además de ofrecer dinamismo en el diseño y excelentes herramientas para la tabulación de los resultados.

**Figura 15**

*Explorador de formularios activos Microsoft Forms.*

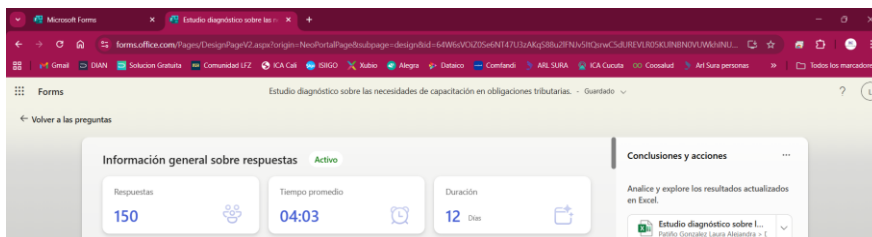


*Nota:* Se observa los formularios diseñados para la aplicación de la encuesta y ficha de observación. Fuente: Elaboración propia.

La población total encuestada fue de 150 Establecimientos comerciales, compuesta por empresas e independientes. El diseño y la ejecución de la encuesta se realizaron durante un período de 12 días, con un tiempo promedio de diligenciamiento de 4 minutos por encuestado.

**Figura 16**

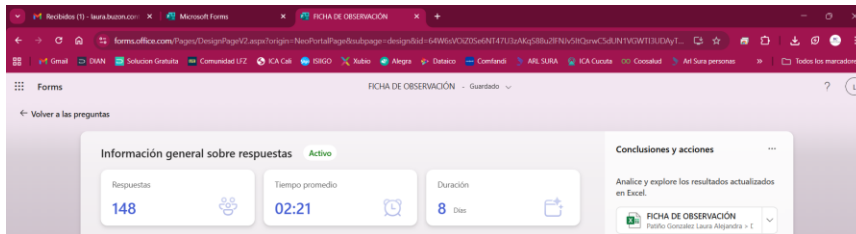
*Información general sobre las respuestas de la encuesta.*



*Nota:* Se observa un resumen de la cantidad de respuestas, el tiempo promedio de respuesta y la duración del diseño y aplicación. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 17**

*Información general sobre las respuestas de la ficha de observación.*



*Nota:* Se observa un resumen de la cantidad de respuestas, el tiempo promedio de respuesta y la duración del diseño y aplicación. Fuente: Elaboración propia.

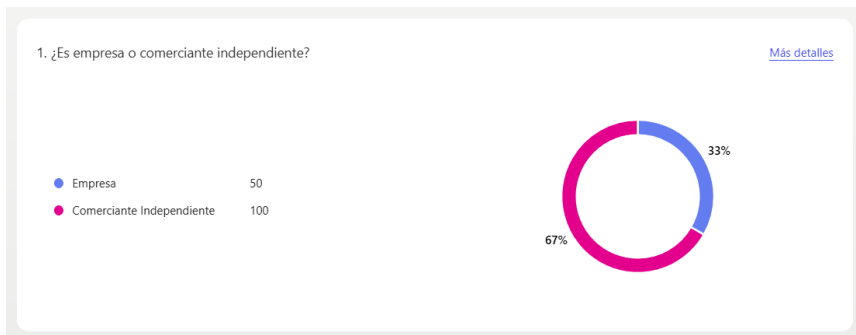
## 4.2 Análisis de los datos obtenidos en la Encuesta estructurada

### 4.2.1 Sección 1. Datos generales

Pregunta 1: ¿Es empresa o comerciante independiente?

**Figura 18**

*Distribución de los encuestados según el tipo de entidad comercial.*



*Nota:* El gráfico muestra la proporción de participantes que se identificaron como empresa 33% y como comerciante independiente 67%. Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra la distribución de la población encuestada según su naturaleza jurídica:

- Comerciante Independiente: Representa la mayoría con 100 encuestados, lo que equivale al 67% del total.
- Empresa: Corresponde a 50 encuestados, es decir, el 33% de la muestra total.

Pregunta 2: Nombre del establecimiento de comercio (no es obligatorio)

**Figura 19**

*Análisis de las palabras clave más frecuentes en los nombres de los establecimientos de comercio encuestados.*



*Nota:* Nube de palabras basada en las 150 respuestas recibidas. El tamaño de la palabra indica su frecuencia, destacando términos relacionados con tecnología y celulares. Fuente: Elaboración propia.

Dado que esta era una pregunta abierta y opcional, la información clave se extrae de la nube de palabras y el total de respuestas:

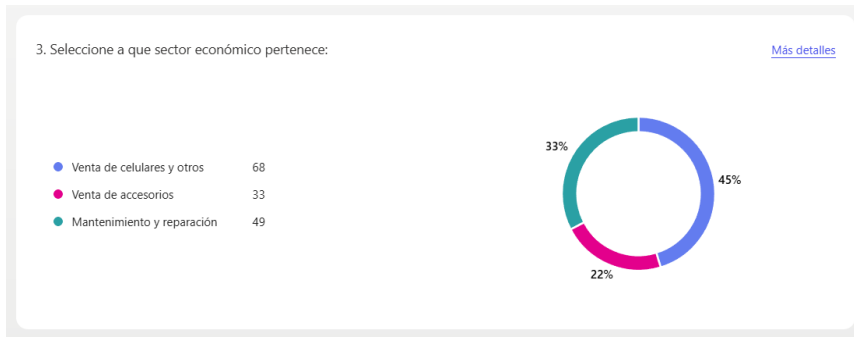
- Total de Respuestas: 140 comerciantes respondieron esta pregunta.

- Total de la Muestra (N): Se asume que el total de encuestados es 150 (como se estableció en el contexto anterior), lo que implica que 10 encuestados (6.7%) optaron por no responder un campo no obligatorio.

La pregunta: "3. Seleccione a qué sector económico pertenece:", hace referencia a la distribución porcentual y la cantidad de respuestas para

### Figura 20

*Sectores económicos a los que pertenecen los establecimientos encuestados.*



*Nota:* El gráfico presenta la distribución de los 150 encuestados por sector. Fuente: Elaboración propia.

### Tabla 1

*Distribución de los Establecimientos Encuestados por Sector Económico.*

Sector Económico	Cantidad	Porcentaje
Venta de celulares y otros	68	45%
Venta de accesorios	33	22%
Mantenimiento y reparación	49	33%
Total	150	100%

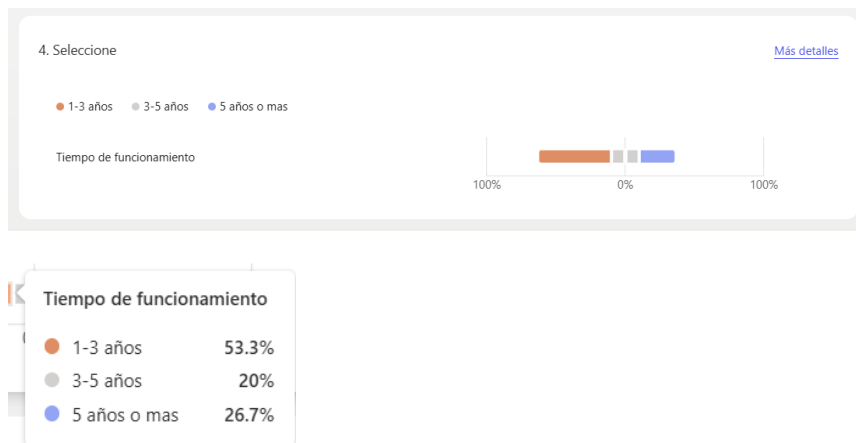
*Nota.* Se observa la cantidad de repuestas por sector económico y su porcentaje de participación (2025).

El sector dominante es la Venta de celulares y otros con un 45% de las MiPymes encuestadas. Esto indica que una gran parte del universo de estudio está concentrada en el comercio de dispositivos móviles, el sector de Mantenimiento y reparación constituye una parte significativa con el 33%. Este es un sector de servicios complementario al comercio, y su alta representación sugiere una fuerte demanda de soporte técnico en la zona y la Venta de accesorios es el sector con menor participación, representando el 22%.

El siguiente resultado corresponde a la pregunta "4. Seleccione" (referente al tiempo de funcionamiento o antigüedad de la empresa), un factor clave para contextualizar su nivel de desarrollo y madurez fiscal.

**Figura 21**

*Antigüedad o tiempo de funcionamiento de los establecimientos encuestados.*



*Nota.* El gráfico de barras horizontales muestra la distribución del tiempo de funcionamiento en tres categorías. El 53.3% de los establecimientos tiene entre 1 y 3 años de antigüedad, seguido por 5 años o más 26.7% y entre 3 y 5 años 20%. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Distribución de los Establecimientos Encuestados por Tiempo de Funcionamiento.*

Tiempo de Funcionamiento	Descripción	Porcentaje
1-3 años	Empresas relativamente nuevas o en etapa inicial de consolidación.	53.3%
3-5 años	Empresas en etapa de crecimiento y consolidación.	20%
5 años o más	Empresas maduras o con mayor trayectoria en el mercado.	26.7%

*Nota.* La tabla presenta la clasificación de los establecimientos según su antigüedad.

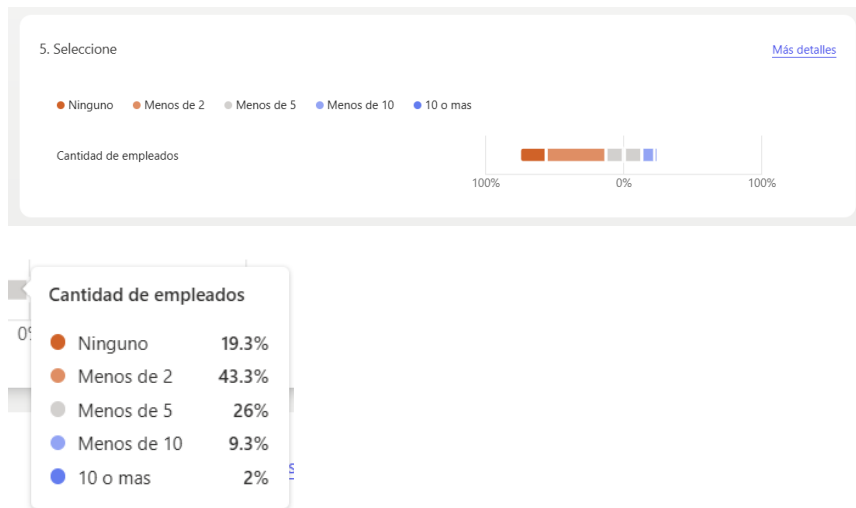
El análisis de la antigüedad revela que la mayoría de los negocios encuestados son emprendimientos recientes. El segmento más grande, que domina con más de la mitad 53.3%, corresponde a empresas que tienen solo entre uno y tres años de funcionamiento. Esto sugiere que hay una alta y constante tasa de nuevos negocios en el sector. Por otro lado, la proporción de empresas con una larga trayectoria (cinco años o más) es la menor del grupo.

El hecho de que más de la mitad de la muestra sea relativamente joven implica una etapa de reciente creación o consolidación inicial. Es notable que solo un 26.7% ha logrado operar por más de cinco años, indicando que el sector enfrenta retos de permanencia a largo plazo. Además, el grupo intermedio (3 a 5 años) representa solo el 20%, lo cual podría señalar que esta fase es particularmente vulnerable, donde muchos negocios nuevos no consiguen mantenerse para establecer una trayectoria más larga.

El siguiente resultado corresponde a la pregunta "5. Seleccione" (referente a la cantidad de empleados que posee la empresa), indispensable para analizar el cumplimiento frente a las obligaciones laborales.

**Figura 22**

*Distribución porcentual de los establecimientos según la cantidad de empleados.*



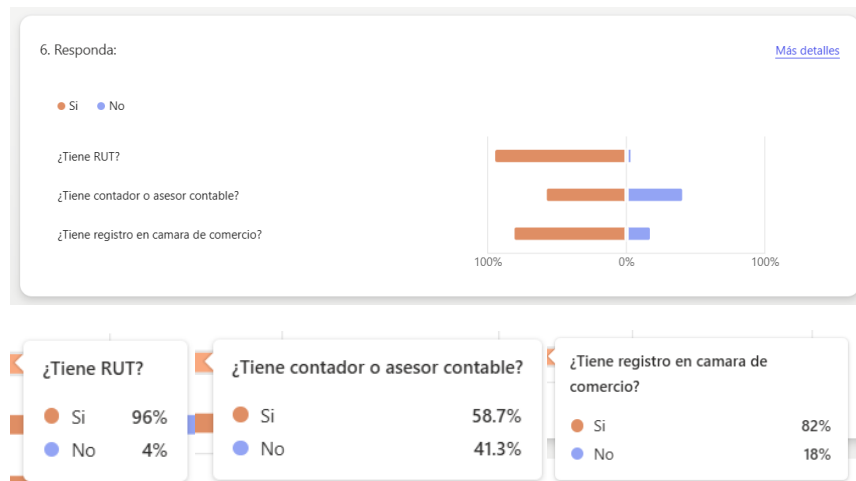
*Nota.* El gráfico ilustra la cantidad de empleados reportada por los establecimientos.

El 62.6% de los negocios tienen menos de 2 empleados o ninguno. Esto indica que la mayoría son emprendimientos individuales, familiares o informales, con baja capacidad de contratación. Solo el 11.3% de los negocios tiene más de 5 empleados, lo que evidencia una limitada contribución al empleo formal desde este segmento empresarial. El 26% que tiene menos de 5 empleados podría representar negocios en transición, con potencial para escalar si reciben el acompañamiento adecuado.

El siguiente resultado corresponde a la pregunta "6. Responda"

**Figura 23**

*Nivel de formalización y asesoría contable de los establecimientos encuestados.*



*Nota.* El gráfico compara la formalización de los negocios según tres indicadores, se observa un alto nivel de formalización fiscal, pero una menor proporción utiliza asesoría contable. Fuente: Elaboración propia.

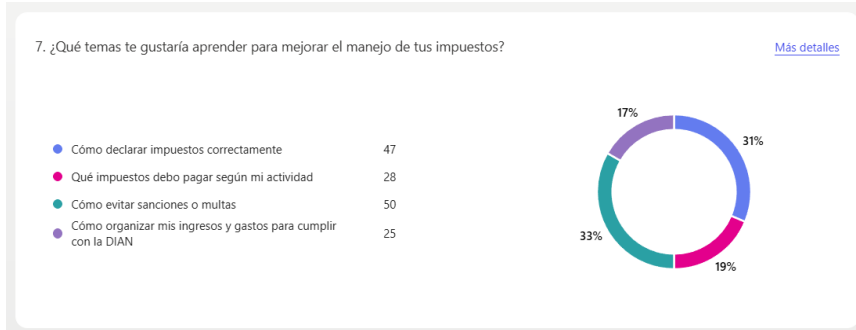
El 96% de los negocios cuenta con RUT, lo que indica una alta inscripción ante la DIAN. Esto es notable en una ciudad fronteriza como Cúcuta, donde la informalidad suele ser más prevalente. El 82% está registrado en la Cámara de Comercio, lo que les permite operar legalmente, acceder a beneficios institucionales y participar en programas de desarrollo empresarial. Aunque la mayoría está formalizada, 41.3% *no cuenta con asesor contable*. Esto puede limitar la calidad de la gestión financiera, el cumplimiento tributario y la toma de decisiones estratégicas.

#### **4.2.2 Sección 2. Conocimiento tributario:**

Pregunta 7: ¿Qué temas te gustaría aprender para mejorar el manejo de tus impuestos?

**Figura 24**

*Temas de capacitación deseados por los establecimientos para mejorar el manejo de impuestos.*



*Nota.* El gráfico muestra las preferencias de capacitación de los establecimientos.

**Tabla 3**

*Distribución de los Temas de Capacitación Tributaria más Deseados.*

Tema de Interés	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Cómo evitar sanciones o multas	50	33%
Cómo declarar impuestos correctamente	47	31%
Qué impuestos debo pagar según mi actividad	28	19%
Cómo organizar mis ingresos y gastos para cumplir con la DIAN	25	17%
Total	150	100%

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas válidas. Los temas más priorizados por los encuestados se relacionan con evitar problemas fiscales ("Cómo evitar sanciones o multas", 33%) y asegurar el cumplimiento correcto ("Cómo declarar impuestos correctamente", 31%).

La principal preocupación de los empresarios de Cúcuta en materia de impuestos es el miedo a las consecuencias negativas. El tema más solicitado, con un 33%, es "Cómo evitar

sanciones o multas". Esto demuestra una alta incertidumbre y sugiere que la motivación más fuerte para la capacitación es la de obtener tranquilidad y evitar problemas legales.

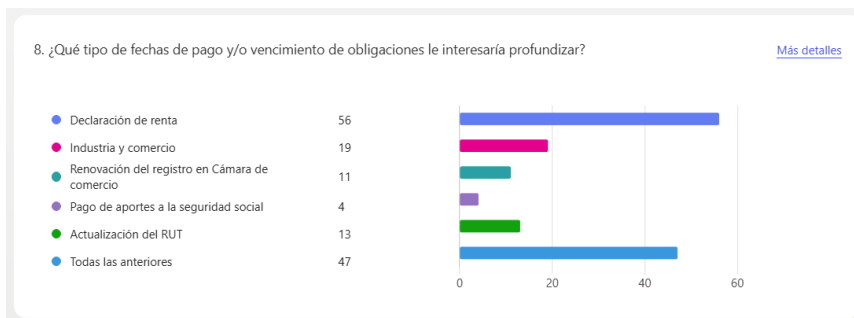
El segundo tema más importante es "Cómo declarar impuestos correctamente" 31% lo que confirma una necesidad básica de conocimiento técnico. Por otra parte, un 19% de los encuestados todavía desconoce "Qué impuestos debo pagar según mi actividad". Aunque es un porcentaje menor, sigue siendo significativo, especialmente entre los negocios más jóvenes.

Finalmente, el tema menos votado fue "Cómo organizar mis ingresos y gastos para cumplir con la DIAN" 17%. La correcta documentación contable es esencial para las declaraciones y para evitar multas. La baja selección de este tema indica que los empresarios no están conectando la gestión administrativa diaria con el cumplimiento fiscal.

Pregunta 8: ¿Qué tipo de fechas de pago y/o vencimiento de obligaciones le interesaría profundizar?

#### Figura 25

*Interés de los establecimientos en profundizar conocimientos sobre fechas de vencimiento de obligaciones fiscales y legales.*



*Nota.* El gráfico de barras muestra los temas de mayor interés para capacitación sobre fechas de vencimiento de los impuestos.

La Declaración de Renta es el tema donde más empresarios quieren profundizar con 56 respuestas. Dado su gran impacto en las finanzas, es esencial que cualquier capacitación dedique un módulo sustancial y práctico a este proceso.

Existe también un fuerte deseo de capacitación integral, ya que un número significativo de encuestados eligió la opción "Todas las anteriores" con 47 respuestas.

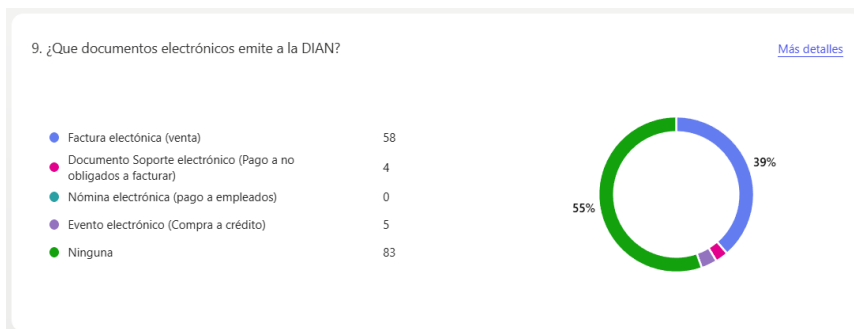
El Impuesto de Industria y Comercio con 19 respuestas generó el tercer mayor interés, confirmando una brecha de conocimiento sobre las obligaciones locales que dependen de la Alcaldía. Es crucial incluir un módulo de Tributación Territorial.

Por último, el tema menos solicitado fue el Pago de aportes a la seguridad social con 4 respuestas. Aunque el interés es bajo, es muy relevante; más bien, sugiere que los negocios subestiman el alto riesgo legal y laboral. El programa debe incluirlo como "Obligación Complementaria" debido a su seriedad legal.

#### Pregunta 9: ¿Qué documentos electrónicos emite a la DIAN?

##### **Figura 26**

*Distribución de los establecimientos encuestados según los documentos electrónicos que emiten a la DIAN.*



*Nota.* El gráfico ilustra la emisión de documentos electrónicos.

**Tabla 4**

*Distribución de los Documentos Electrónicos Emitidos a la DIAN por los Establecimientos.*

Documento Electrónico	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Ninguna	83	55%
Factura electrónica (venta)	58	39%
Evento electrónico (Compra a crédito)	5	3%
Documento Soporte electrónico (Pago a no obligados a facturar)	4	3%
Nómina electrónica (pago a empleados)	0	0%
Total	150	100%

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas. Se destaca que el 55% de los encuestados reportó no emitir Ninguno de los documentos electrónicos consultados. El documento más emitido es la Factura electrónica (venta) con un 39%.

**Alta Tasa de Informalidad/Incumplimiento (55%):** El hallazgo más alarmante es que la mayoría (55%) de las MiPymes declara no emitir ningún documento electrónico. Esto no solo sugiere una alta tasa de informalidad o desconocimiento, sino un incumplimiento flagrante de la obligación de facturar electrónicamente, que es obligatoria en Colombia para la mayoría de los contribuyentes. El programa de capacitación debe ser urgente y coercitivo en este tema, destacando las graves sanciones por no facturar electrónicamente.

**Baja Adopción de Facturación (39%):** Solo el 39% emite la Factura electrónica (venta). Este porcentaje está muy por debajo de lo esperado en el contexto de la masificación de la facturación electrónica. La capacitación debe enfocarse en los beneficios y el procedimiento práctico.

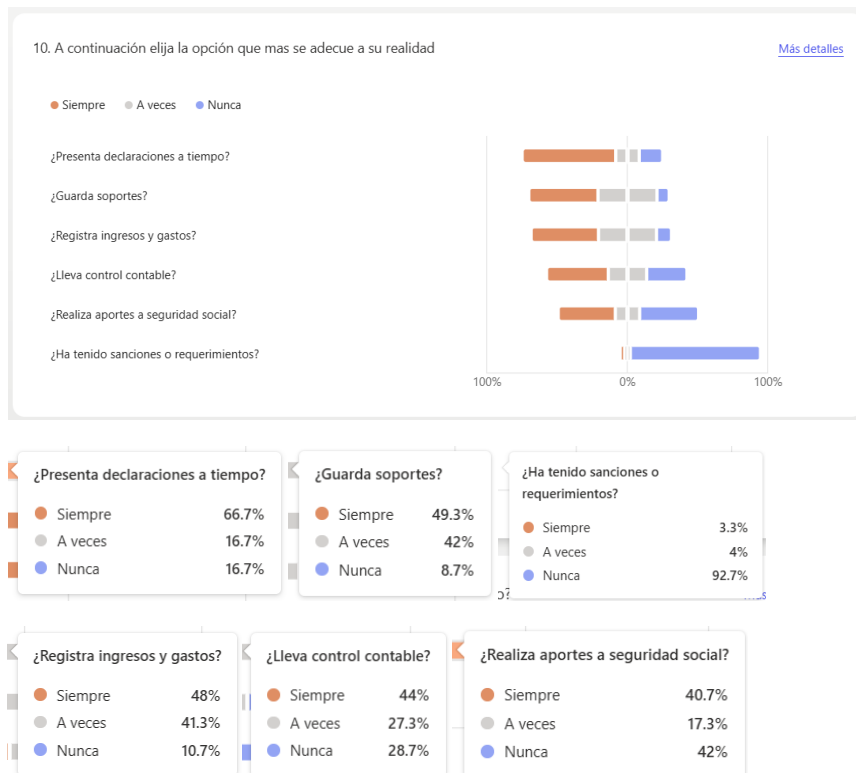
El desconocimiento de Documentos de Soporte y nómina electrónica es casi cero, significa que la mayoría de las MiPymes que sí declaran impuestos están poniendo en riesgo sus deducciones y están en un alto nivel de incumplimiento en sus obligaciones laborales-tributarias.

#### 4.2.3 Sección 3. Prácticas de cumplimiento

La pregunta "10. A continuación elija la opción que más se adecue a su realidad" evalúa seis dimensiones clave del manejo tributario y contable, utilizando una escala de frecuencia.

**Figura 27**

*Cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y de seguridad social por parte de los establecimientos.*



**Nota.** El gráfico compara la frecuencia con que los establecimientos realizan diversas prácticas.

El análisis de las prácticas de cumplimiento fiscal y contable revela una mezcla de esfuerzo por cumplir y brechas administrativas importantes:

**Declaraciones a Tiempo:** Dos tercios (66.7%) de los empresarios afirman presentar sus declaraciones siempre a tiempo, lo que es positivo. Sin embargo, el otro tercio (33.4%) tiene incumplimientos ocasionales o frecuentes, lo que justifica enfocar la capacitación en la planificación y los calendarios fiscales.

**Gestión de Soportes y Registros (Riesgo Alto):** Existe una deficiencia administrativa grave. Menos de la mitad de los encuestados (49.3%) siempre guarda sus soportes y solo el 48% registra sus ingresos y gastos de forma constante. Una gran mayoría lo hace solo "a veces", lo cual es un riesgo fiscal directo, pues sin soportes correctos, las deducciones y costos pierden validez. La capacitación debe priorizar la gestión básica de soportes.

**Control Contable Deficiente:** Solo el 44% lleva un control contable constante, y casi un tercio (28.7%) nunca lo hace. Operar sin control contable formal hace que las declaraciones sean imprecisas y aumenta significativamente el riesgo de sanciones.

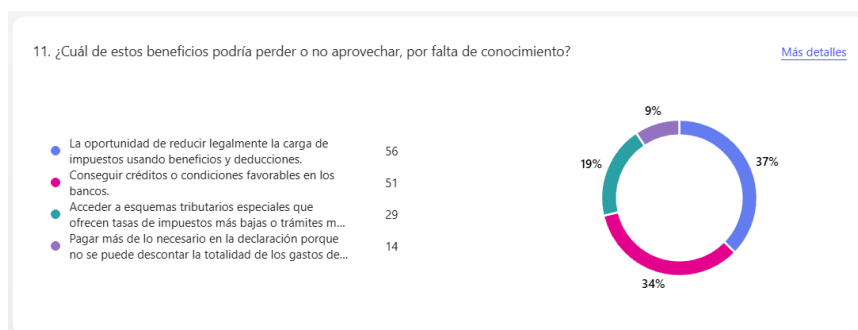
**Incumplimiento Crítico en Seguridad Social:** La cifra más alarmante es que el 42% de la muestra afirma nunca realizar aportes a seguridad social. Esto no solo es un riesgo legal y financiero masivo para el negocio, sino que también es un incumplimiento de la legislación laboral. A pesar de que el interés en el tema es bajo, es vital incluir un módulo robusto al respecto en el programa de capacitación.

**Bajo Historial de Sanciones:** A pesar de estas brechas de cumplimiento, una inmensa mayoría (92.7%) afirma nunca haber tenido sanciones. Esto sugiere que, aunque el riesgo es latente, la fiscalización en este sector podría ser baja, lo que podría dar una falsa sensación de seguridad a los empresarios.

La pregunta 11: ¿Cuál de estos beneficios podría perder o no aprovechar, por falta de conocimiento? Esta pregunta mide qué tipo de impacto negativo (financiero, de crédito o fiscal) temen más los encuestados.

### Figura 28

*Percepción de los establecimientos sobre los beneficios que se podrían perder por falta de conocimiento.*



*Nota.* El gráfico de anillo ilustra la distribución de las preocupaciones sobre la pérdida de beneficios.

**Prioridad: Ahorrar Impuestos (37%):** La mayor preocupación es perder la posibilidad de reducir legalmente la carga fiscal. Esto indica que la capacitación debe enfocarse en cómo la legalidad genera rentabilidad, no solo en el cumplimiento básico.

**Vínculo con el Crédito (34%):** El segundo temor más alto es perder el acceso a créditos bancarios. Esto subraya que los empresarios ven la formalidad tributaria como la clave para obtener capital y expandirse.

**Desconocimiento de la Gestión:** Hay una contradicción en los resultados: aunque el temor a pagar impuestos de más por la mala documentación es el más bajo (9%), la falla en guardar soportes es un problema recurrente (según la Pregunta 10). Esto demuestra que los empresarios aún no conectan la gestión administrativa diaria con el pago excesivo de impuestos, un punto que la capacitación debe corregir urgentemente.

**Tabla 5**

*Distribución de los Beneficios en Riesgo Percibidos por los Establecimientos debido a la Falta de Conocimiento.*

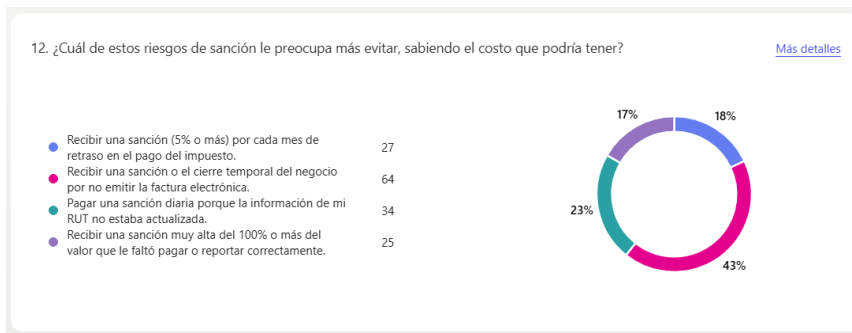
Beneficio en Riesgo (Temor)	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
La oportunidad de reducir legalmente la carga de impuestos usando beneficios y deducciones.	56	37%
Conseguir créditos o condiciones favorables en los bancos.	51	34%
Acceder a esquemas tributarios especiales que ofrecen tasas de impuestos más bajas o trámites más sencillos.	29	19%
Pagar más de lo necesario en la declaración porque no se puede descontar la totalidad de los gastos del negocio al no tener los documentos y facturas de soporte adecuados.	14	9%
Total	150	100%

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas válidas. La principal preocupación (37%) es perder la oportunidad de reducir legalmente la carga de impuestos, seguida por la dificultad para conseguir créditos o condiciones favorables en los bancos (34%).

La pregunta 12: ¿Cuál de estos riesgos de sanción le preocupa más evitar, sabiendo el costo que podría tener? Esta pregunta mide la gravedad que los empresarios le asignan a diferentes tipos de incumplimiento.

**Figura 29**

*Riesgos de sanción que los establecimientos están más preocupados por evitar.*



*Nota.* El gráfico de anillo muestra la distribución de las principales preocupaciones con relación a sanciones tributarias.

**Tabla 6**

*Distribución de los Riesgos de Sanción que los Establecimientos Están más Preocupados por Evitar.*

Riesgo de Sanción	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Recibir una sanción o el cierre temporal del negocio por no emitir la factura electrónica.	64	43%
Pagar una sanción diaria porque la información de mi RUT no estaba actualizada.	34	23%
Recibir una sanción (5% o más) por cada mes de retraso en el pago del impuesto.	27	18%
Recibir una sanción muy alta del 100% o más del valor que le faltó pagar o reportar correctamente.	25	17%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas válidas. La principal preocupación (43%) es la posibilidad de cierre temporal del negocio por no emitir la factura electrónica, lo que representa el riesgo más temido.

La Prioridad es la Continuidad (43%): La preocupación principal es la amenaza de cierre temporal por no usar la factura electrónica. Este temor es el motor más fuerte para buscar capacitación, pues la continuidad del negocio está en juego.

El Descuido Peligroso (23%): El segundo miedo más común es la multa por tener el RUT desactualizado. Esto evidencia que los negocios necesitan ayuda con el mantenimiento básico y rutinario de sus documentos fiscales.

Mala Percepción del Riesgo: Los negocios subestiman las multas financieras graves por inexactitud (17% es la preocupación más baja). Priorizan evitar problemas inmediatos (como el cierre) sobre las grandes pérdidas económicas a largo plazo que causan los errores en las declaraciones. La capacitación debe corregir urgentemente esta visión, alertando sobre el costo real de la inexactitud.

#### **4.2.4 Sección 4. Dificultades y necesidades**

La pregunta 13: ¿Qué formato de aprendizaje prefieres? Este dato es fundamental para asegurar que la solución propuesta (el Plan de Capacitación) sea efectiva y tenga alta participación.

Los empresarios indican a través de esta pregunta que, para ser efectiva, la capacitación debe combinar la atención individual con el contenido visual ágil.

El formato más solicitado, con un 45% de preferencia, es la Asesoría personalizada. Esta alta demanda demuestra que los negocios buscan soluciones directas y específicas a sus problemas, requiriendo un entorno de confianza. Por ello, el programa de formación deberá incorporar una fase de seguimiento individualizado o un "consultorio fiscal" para realmente satisfacer esta necesidad de pertinencia.

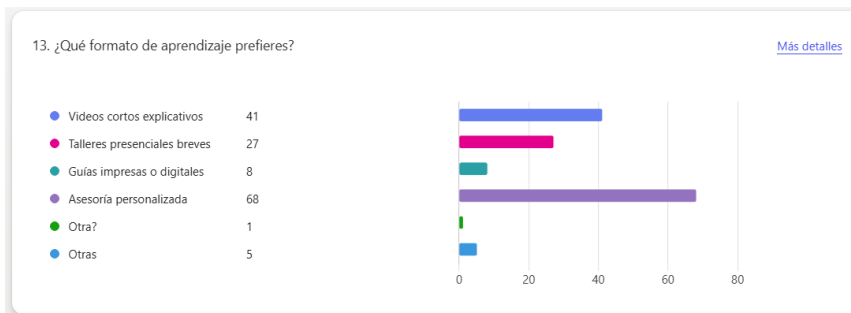
La segunda opción preferida, con un 27%, son los Videos cortos explicativos, indicando una clara valoración por el autoaprendizaje flexible y el contenido visual. Es importante que el

curso principal se complemente con la creación de recursos audiovisuales concisos. Además, los Talleres presenciales breves siguen siendo valiosos (18%), confirmando que el elemento humano y la resolución de dudas en vivo deben ser un componente principal y central de la formación.

Finalmente, la baja demanda de Guías impresas o digitales (5%) advierte que la capacitación no debe basarse en la entrega de manuales extensos, sino en material visual y práctico.

### Figura 30

*Distribución de las preferencias de los establecimientos sobre formatos de aprendizaje.*



*Nota.* El gráfico de barras ilustra los formatos de aprendizaje preferidos de 150 establecimientos encuestados. La Asesoría personalizada con 68 respuestas es la opción con mayor demanda, seguida por los Videos cortos explicativos con 41 respuestas. Los formatos pasivos (Guías) y las categorías abiertas (Otra/Otras) fueron seleccionadas en menor medida.

**Tabla 7**

*Distribución de las Preferencias de Formato de Aprendizaje de los Establecimientos Encuestados.*

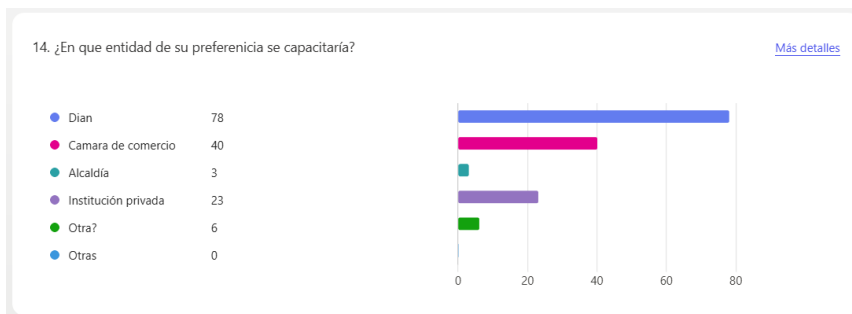
Formato de Aprendizaje	Cantidad de Respuestas	Porcentaje Aproximado
Asesoría personalizada	68	45%
Videos cortos explicativos	41	27%
Talleres presenciales breves	27	18%
Guías impresas o digitales	8	5%
Otros	6	4%
Total	150	100%

*Nota.* Muestra la cantidad y porcentaje de participación de los formatos de aprendizaje preferidos por los establecimientos encuestados.

La pregunta 14. ¿En qué entidad de su preferencia se capacitaría? Este resultado valida la credibilidad y confianza que los empresarios otorgan a diferentes instituciones.

**Figura 31**

*Entidad preferida por los establecimientos encuestados para recibir capacitación.*



*Nota.* El gráfico de barras muestra las preferencias de los 150 establecimientos encuestados sobre la entidad que desearían que les brinde capacitación. La DIAN con 78

respuestas es la entidad más solicitada, seguida por la Cámara de comercio con 40 respuestas.

**Tabla 8**

*Distribución de las Entidades de Capacitación Preferidas por los Establecimientos Encuestados.*

Entidad de Preferencia	Cantidad de Respuestas	Porcentaje Aproximado
DIAN	78	52%
Cámara de comercio	40	27%
Institución privada	23	15%
Alcaldía	3	2%
Otra?	6	4%
Total	150	100%

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas válidas. La DIAN es la entidad de preferencia con el 52% de las respuestas, seguida por la Cámara de comercio (27%).

DIAN: La Fuente más preferido con un 52%, más de la mitad de los encuestados prefiere que la capacitación sea impartida por la DIAN. Esto es fundamental ya que para que la capacitación sea exitosa, el programa debe buscar el aval directo de la DIAN, incluso si la ejecución corre a cargo de terceros.

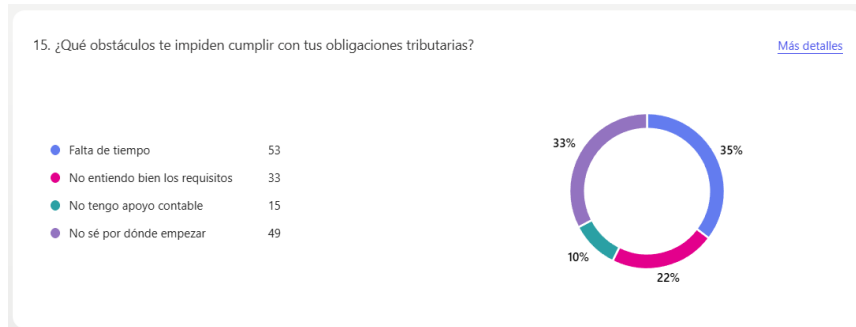
Cámara de Comercio: con un 27% de preferencia, la Cámara de Comercio es el segundo actor más solicitado. Esto la posiciona como el aliado natural ideal para la ejecución logística del programa (proporcionando infraestructura para talleres).

Baja Confianza Local (2%): La Alcaldía recibe una preferencia casi nula, a pesar de que existe una brecha de conocimiento en impuestos locales.

La pregunta 15: ¿Qué obstáculos te impiden cumplir con tus obligaciones tributarias? Las respuestas se centran en barreras de tiempo, conocimiento y estructura.

**Figura 32**

*Obstáculos percibidos por los establecimientos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*



*Nota.* El gráfico de anillo ilustra la distribución de los principales obstáculos.

**Tabla 9**

*Distribución de los Obstáculos Percibidos por los Establecimientos para el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.*

Obstáculo Percibido	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Falta de tiempo	53	35%
No sé por dónde empezar	49	33%
No entiendo bien los requisitos	33	22%
No tengo apoyo contable	15	10%
Total	150	100%

*Nota.* Los datos se basan en 150 respuestas válidas. Los principales obstáculos identificados son la Falta de tiempo (35%) y la barrera inicial del desconocimiento (No sé por dónde empezar, 33%).

Barrera Principal: El Tiempo (35%): La falta de tiempo es el obstáculo más grande. La capacitación debe ser eficiente, breve y al grano. Esto refuerza la idea de los Talleres presenciales breves (Pregunta 13) y los Videos cortos explicativos para no interferir de manera

prolongada con la operación diaria de las MiPymes. El programa debe centrarse en procesos de cumplimiento que ahorren tiempo.

Barrera de Inicio: La Parálisis por Desconocimiento (33%): La dificultad "No sé por dónde empezar" está casi a la par con la falta de tiempo. Esto confirma la necesidad de un Módulo Introductorio de Ruta Crítica y Priorización. La capacitación debe proporcionar un mapa de ruta claro y sencillo sobre los primeros pasos para la formalización y el cumplimiento (Ej: Paso 1: Actualizar RUT, Paso 2: Implementar Factura Electrónica).

Barrera de Comprensión (22%): El "No entiendo bien los requisitos" es un obstáculo significativo. Esto justifica la demanda de Asesoría personalizada (Pregunta 13) y la necesidad de usar un lenguaje sencillo y práctico, evitando tecnicismos legales innecesarios en la capacitación.

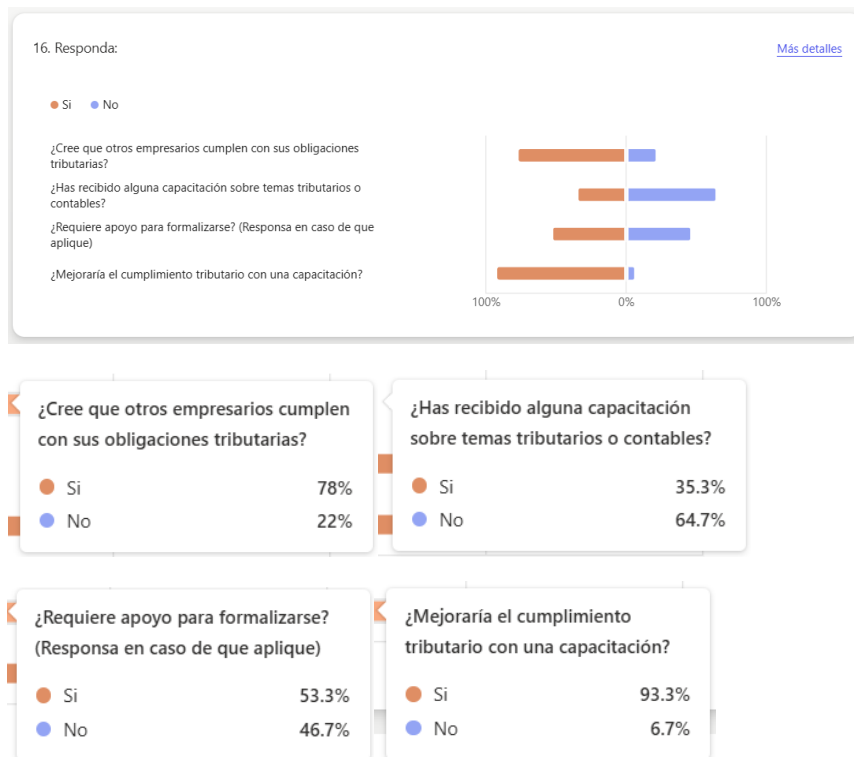
Menor Dependencia Contable (10%): El obstáculo "No tengo apoyo contable" es el menor. Esto sugiere que la MiPyme no espera que la capacitación le resuelva un problema de apoyo profesional, sino un problema de conocimiento personal. El enfoque debe ser empoderar al empresario a cumplir con lo básico por sí mismo (Facturación, RUT, Soportes) y no simplemente a contratar un contador.

#### **4.2.5 Sección 5. Percepción y actitud**

La pregunta 16 contiene cuatro afirmaciones de respuesta binaria (Sí/No) que miden la perspectiva del empresario sobre el cumplimiento y el impacto de la capacitación.

**Figura 33**

*Percepción sobre el cumplimiento tributario, la capacitación recibida y el impacto de la formación en la mejora del cumplimiento.*



**Nota.** El gráfico compara varias respuestas Sí/No. Existe una alta confianza en la mejora por capacitación (más del 90% Sí). Menos del 40% cree que otros cumplen, y solo un 30% ha recibido capacitación previa.

La gran mayoría de los encuestados (78%) percibe que otros empresarios sí cumplen.

Implicación: Existe una percepción de alta formalidad en el entorno, aunque los datos internos de la encuesta (Preguntas 9 y 10, sobre Facturación, Soportes y Aportes) sugieren un alto nivel de incumplimiento propio. Esto indica que el empresario podría estar subestimando su propia

falta de cumplimiento o percibiéndose como una excepción. La capacitación puede usar esta percepción como un argumento de "igualación competitiva" (Si ellos cumplen, usted también puede hacerlo para competir).

Una clara mayoría (64.7%) nunca ha recibido capacitación sobre estos temas. Implicación: Este es el dato que justifica plenamente la necesidad de este trabajo de grado. Demuestra que la oferta de capacitación es insuficiente o no llega al público objetivo en Cúcuta. El diagnóstico está completo: hay una gran necesidad (Pregunta 7 y 15) y hay una gran falta de oferta previa.

Más de la mitad de los encuestados (53.3%) requieren apoyo explícito para formalizarse. Implicación: Esta necesidad va más allá del simple conocimiento teórico. El plan de capacitación debe tener un componente de formalización asistida o una ruta de asesoría personalizada (coherente con la Pregunta 13) que ayude al empresario a dar los pasos prácticos: registro en la DIAN para Factura Electrónica, afiliación a seguridad social, etc.

Existe un consenso abrumador (93.3%) de que la capacitación mejoraría el cumplimiento tributario. Implicación: Este es el argumento de venta definitivo para tu propuesta. Hay una disposición y motivación altísima por parte del público objetivo. Esto minimiza el riesgo de baja participación y asegura que la propuesta será bien recibida.

La pregunta 17: ¿Que calificación le da a la encuesta? utiliza la métrica **Net Promoter Score (NPS)** para medir la satisfacción del encuestado con la experiencia de la encuesta y la relevancia de sus preguntas.

**Comentado [02]:** métrica que mide la lealtad del cliente preguntando qué tan probable es que recomiende una empresa o producto en una escala de 0 a 10

**Figura 34**

Calificación de la encuesta por los participantes y resultado del Net Promoter Score (NPS).

17. ¿Que calificación le da a la encuesta?

Promotores	94
Pasivos	38
Detractores	18



**Nota.** El resultado de la encuesta fue un NPS de 51, categorizado como "Excelente".

#### Cálculo y Resultado del NPS

El NPS se calcula restando el porcentaje de Detractores al porcentaje de Promotores.

- Promotores: 94/150 redondeado 62.7%
- Pasivos: 38/150 redondeado 25.3%
- Detractores: 18/150 redondeado 12.0%

$NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$   $NPS = 62.7\% - 12.0\% = 50.7$  (Redondeado a 51)

Resultado Gráfico: El resultado del NPS es 51.

Un puntaje tan alto indica que las preguntas de la encuesta (que se centraron en Facturación Electrónica, Sanciones, Seguridad Social, etc.) fueron percibidas como extremadamente relevantes y útiles por los empresarios.

Este resultado valida la pertinencia del estudio. Los temas abordados reflejan las preocupaciones reales de las MiPymes de Cúcuta, lo que refuerza la conclusión de que la capacitación propuesta aborda las áreas correctas.

El alto número de Promotores (94) sugiere que los encuestados están altamente motivados para hablar y actuar sobre el tema. Es probable que estos Promotores sean los primeros participantes y defensores del programa de capacitación propuesto.

Los resultados ofrecen un diagnóstico robusto y multidimensional:

1. Brecha Crítica (Urgencia): Alto incumplimiento en Factura Electrónica (55% No emite) y Aportes a Seguridad Social (42% Nunca realiza).
2. Necesidad de Contenido (Temas): Alta demanda de capacitación en Cómo evitar Sanciones (33%) y Declaración de Renta (31%).
3. Barreras (Estrategia): Los mayores obstáculos son la Falta de Tiempo (35%) y la Parálisis por Desconocimiento (33%).
4. Modelo de Ejecución (Viabilidad): Fuerte preferencia por Asesoría Personalizada (45%) y alta confianza en la DIAN (52%) y la Cámara de Comercio (27%).
5. Disposición (Justificación): Hay un consenso del 93.3% en que la capacitación mejoraría el cumplimiento, respaldado por una calificación "Excelente" (NPS 51) de la encuesta.

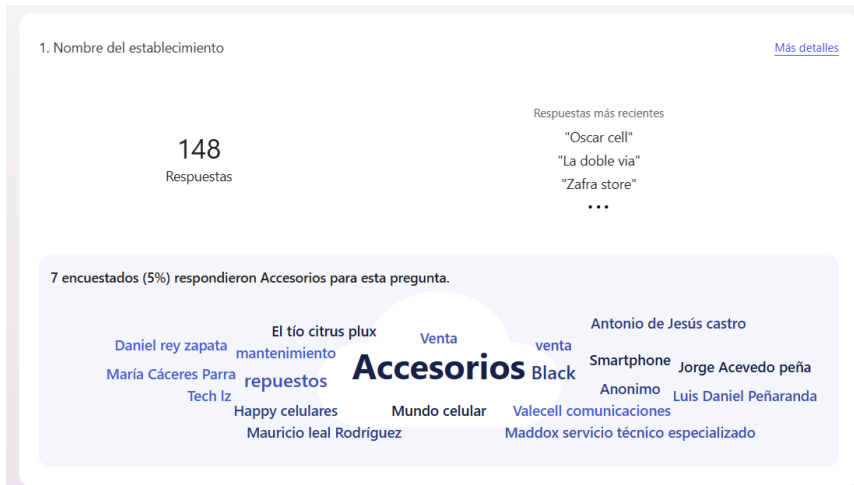
#### **4.3 Análisis de los datos obtenidos en la Ficha de observación**

A continuación visualizaremos resultados de la ficha de observación aplicada como parte de un estudio diagnóstico de las necesidades de capacitación en temas tributarios dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en la ciudad de Cúcuta.

La primera pregunta solicitaba simplemente el Nombre del establecimiento. La nube de palabras generada a partir de las 148 respuestas recolectadas ilustra la diversidad de los participantes en el estudio, sentando las bases para el análisis de sus requerimientos de formación específica en materia fiscal.

**Figura 35**

*Nombres de los Establecimientos Participantes en el Diagnóstico.*



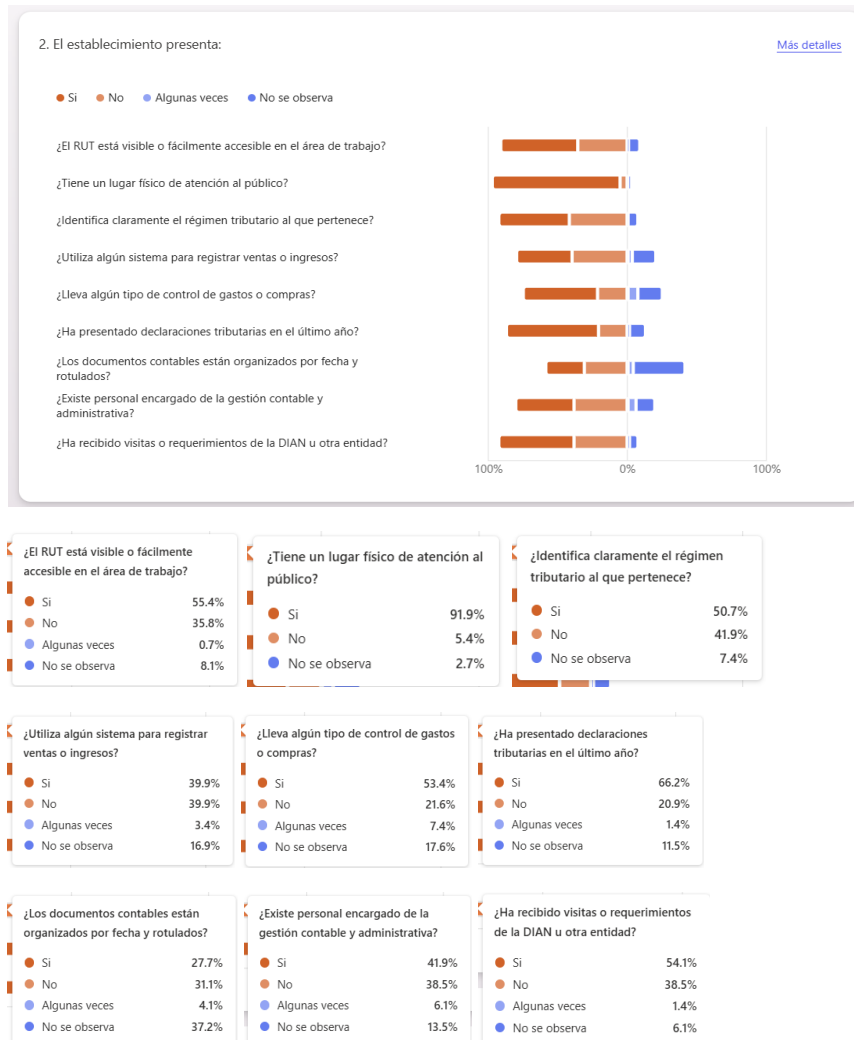
*Nota.* Nube de palabras basada en las 148 respuestas recibidas. El tamaño de la palabra indica su frecuencia, destacando términos relacionados con tecnología y celulares.

Fuente: Elaboración propia.

El resultado visualiza los 148 nombres de establecimientos que respondieron a la primera pregunta de la ficha de observación. La nube de palabras revela una participación diversa de MiPymes en Cúcuta. Se observa una notable concentración de negocios relacionados con el sector de comercio y servicios relacionados con tecnología móvil (accesorios, reparación y venta de celulares). Esto sugiere que la muestra del diagnóstico tiene una alta representación de este subsector comercial, lo cual es crucial para la contextualización de las necesidades de capacitación tributaria identificadas posteriormente.

Figura 36

## Cumplimiento de Deberes Formales y Administrativos de los Establecimientos.



**Nota.** Los datos reflejan el nivel de cumplimiento de deberes formales y la existencia de prácticas administrativas básicas necesarias para una correcta gestión tributaria, siendo el desconocimiento del régimen fiscal la mayor falencia.

Esta figura presenta los resultados de la pregunta 2 de la ficha de observación, enfocada en verificar el cumplimiento de deberes formales y prácticas administrativas esenciales para la gestión tributaria. Los datos revelan brechas significativas en aspectos clave:

En cuanto a la formalidad básica y física, la mayoría de los establecimientos cumple con tener un lugar físico de atención al público y un porcentaje significativo tiene el RUT visible en el área de trabajo. Esto indica que existe un nivel de presencia formal de cara al cliente y las entidades de control. Sin embargo, la gestión de la identidad tributaria es débil: una proporción considerable de los empresarios no identifica claramente el régimen tributario al que pertenece. Esta desorientación en el conocimiento del régimen (Común, Simplificado, o el Régimen Simple de Tributación - RST) es el punto de partida de la necesidad de capacitación, ya que el desconocimiento impacta directamente en la correcta aplicación de tarifas, el cálculo de impuestos y la presentación de obligaciones.

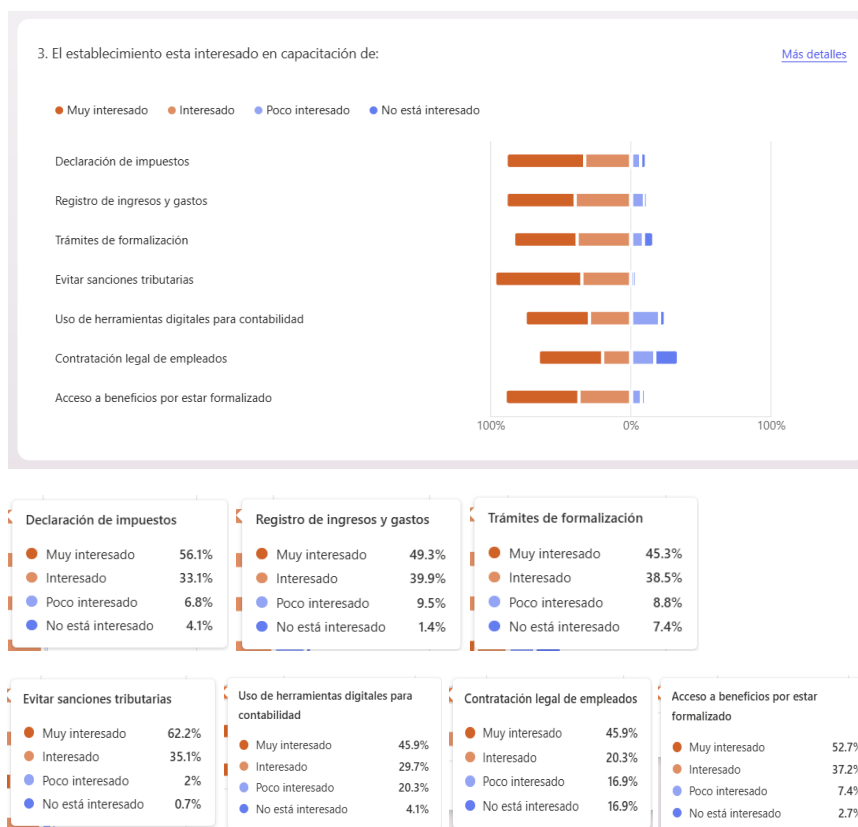
Respecto a la organización y el control interno, se evidencian inconsistencias. Si bien más de la mitad de los observados lleva algún tipo de control de gastos o compras, una porción significativa no utiliza un sistema formal para registrar ventas o ingresos. Esta práctica fragmentada en el registro de la información básica de su operación dificulta la trazabilidad y la preparación de la información contable necesaria para la liquidación de impuestos. Las debilidades en el registro se suman a las fallas de almacenamiento: los documentos contables en una proporción muy alta no se observan organizados por fecha y rotulados, lo que compromete la capacidad del establecimiento para atender una auditoría o elaborar declaraciones de manera eficiente y precisa.

Finalmente, los resultados reflejan una exposición fiscal tangible. Una considerable mayoría de los establecimientos ha presentado declaraciones tributarias en el último año, lo que demuestra un intento de cumplimiento; sin embargo, casi la mitad de los observados ha recibido visitas o requerimientos de la DIAN u otra entidad. Esta alta tasa de fiscalización sugiere que la

falta de conocimiento del régimen, sumada a la desorganización documental y la debilidad en los sistemas de registro de ingresos, los está señalando como blancos de control, aumentando el riesgo de sanciones y el costo del cumplimiento.

**Figura 37**

*Interés de los Establecimientos en Temas Específicos de Capacitación Tributaria y Administrativa.*



**Nota.** Los temas de mayor interés giran en torno al cumplimiento obligatorio y la mitigación de riesgos ("Evitar sanciones" y "Declaración de impuestos"), lo que evidencia la necesidad de un enfoque práctico en la estrategia de capacitación (2025).

La motivación principal de los dueños de MiPymes es, ante todo, evitar problemas y cumplir con la ley de inmediato. Por ello, los temas que generan el mayor interés son "Evitar sanciones tributarias" (multas por impuestos) y "Declaración de impuestos". Más del 90% de los encuestados se mostró muy interesado en estos puntos. Este hallazgo es contundente: la principal fuerza que los impulsa a buscar formación es el miedo a las multas y la necesidad de ejecutar correctamente los trámites más visibles ante la DIAN (la agencia de impuestos). Cualquier estrategia de formación debe enfocarse primero en estos temas, ofreciendo soluciones prácticas de alto impacto.

En un segundo plano, pero crucial para el buen funcionamiento de cualquier negocio, hay una alta demanda de formación en "Registro de ingresos y gastos" y "Trámites de formalización". El interés en aprender a llevar las cuentas básicas confirma que muchos negocios operan con sistemas internos débiles o son informales, por lo que mejorar este registro es vital para lograr una trazabilidad financiera clara. Asimismo, el fuerte interés en la formalización indica que un segmento importante de emprendedores es consciente de su situación y está dispuesto a legalizar o mejorar su estatus legal actual.

Finalmente, temas como el "Uso de herramientas digitales para contabilidad", la "Contratación legal de empleados" y el "Acceso a beneficios por estar formalizado" también generan interés, pero con una proporción más alta de respuestas de "Poco interesado" o "No está interesado" en comparación con los temas obligatorios de impuestos. Esto sugiere que los emprendedores perciben la modernización, la gestión de personal y el acceso a beneficios como asuntos de menor urgencia o como requerimientos que solo aplican a negocios ya establecidos. Por lo tanto, la capacitación sobre estos temas debe enfatizar que la digitalización y la formalización laboral son en realidad herramientas poderosas que reducen el riesgo fiscal a largo plazo y abren puertas a beneficios, en lugar de ser vistas únicamente como obligaciones futuras.

## Conclusiones

El estudio diagnóstico de las necesidades de capacitación tributaria en MiPymes de Cúcuta, con una muestra predominante de comerciantes independientes (67%) y negocios con una antigüedad de 1-3 años, revela un perfil de alta vulnerabilidad y urgencia de intervención:

Se evidencian fallas estructurales que exponen al empresario a riesgos inminentes, justificados por una clara falta de conocimiento y de sistemas de gestión:

Riesgo de Cierre por Incumplimiento Formal: La brecha más alarmante es el alto porcentaje de MiPymes que no emite la Factura Electrónica (55%) y el desconocimiento del régimen fiscal al que pertenecen. Esta deficiencia se percibe correctamente como una amenaza terminal, siendo el "Recibir una sanción o el cierre temporal del negocio por no emitir la factura electrónica" el riesgo más temido (43%).

Vulnerabilidad Laboral y Falta de Deducciones: La desorganización se extiende a las obligaciones laborales, donde el 42% nunca realiza aportes a seguridad social, y a la gestión interna, donde la mayoría solo guarda soportes o registra ingresos y gastos "A veces". Esta informalidad administrativa impide la trazabilidad, dificulta la preparación contable y provoca que el empresario no pueda descontar la totalidad de sus gastos, poniendo en riesgo sus deducciones fiscales.

Insuficiencia en la Oferta: La necesidad de capacitación está directamente justificada, ya que una clara mayoría (64.7% nunca ha recibido capacitación sobre temas tributarios o contables).

El interés manifestado por el 93.3% de los encuestados que creen que la capacitación mejoraría el cumplimiento, define las prioridades de contenido y el diseño metodológico:

Contenido Prioritario (Mitigación de Riesgo y Optimización): Los temas de mayor demanda son "Cómo evitar sanciones tributarias" (33%) y "Cómo declarar impuestos correctamente" (31%). El eje central de la formación debe ser la mitigación del riesgo fiscal y la

instrucción práctica sobre el proceso de declaración. Además, el interés en reducir legalmente la carga de impuestos (37%) exige que el contenido incluya una orientación sobre el Régimen Simple de Tributación (RST) y el uso de beneficios y deducciones.

Metodología Eficiente para Superar Barreras: El plan debe diseñarse para superar la "Falta de tiempo" (35%) y la "Parálisis por desconocimiento" (33%). Esto valida el uso de Talleres Presenciales Breves complementados con Videos Cortos Explicativos.

Soporte Institucional y Personalizado: La alta demanda de Asesoría Personalizada (45%) y el requerimiento de apoyo para formalizarse (53.3%) indican que la solución no puede ser solo teórica. Debe basarse en un modelo de Triple Hélice donde la DIAN (52%) aporte el contenido de autoridad y la Cámara de Comercio (27%) facilite la logística y la credibilidad.

El análisis de los datos recolectados mediante la Encuesta Estructurada y la Ficha de Observación no solo valida las hipótesis iniciales sobre las debilidades de las pequeñas y medianas empresas (MiPymes), sino que establece una jerarquía clara de sus necesidades de formación más urgentes.

Este segmento de Conclusiones sintetiza los hallazgos cruciales, revelando cómo lo que el empresario desea aprender se alinea, de manera contundente, con lo que la realidad de su gestión interna exige.

Las tablas que se presentan a continuación consolidan esta doble perspectiva, mostrando:

1. Prioridades de Interés (Encuesta): Los temas de capacitación que generan el mayor nivel de demanda, reflejando el motor principal de su motivación (mayoritariamente centrado en evitar el riesgo y el cumplimiento obligatorio).
2. Deficiencias de Gestión (Ficha de Observación): Las áreas donde se identificaron debilidades objetivas en la operación diaria de los negocios, como la informalidad, la trazabilidad financiera y el manejo documental.

La correlación entre ambas fuentes de información permite definir un plan de acción formativo de alto impacto, asegurando que los recursos de capacitación se enfoquen en resolver tanto los miedos inmediatos de los empresarios como las deficiencias estructurales de sus negocios.

**Tabla 10**

*Módulos Sugeridos y Justificación Basada en el Diagnóstico*

Recomendaciones de contenido

Módulo Sugerido	Objetivo Principal	Datos que lo Justifican
I. Formalización Digital Urgente	Implementación inmediata de Documentos Electrónicos.	55% no emite Factura Electrónica. Temor al cierre por incumplimiento (43%).
II. Régimen, Renta y Optimización	Enseñanza de la declaración correcta y uso legal de deducciones.	31% pide saber cómo declarar. 37% busca reducir la carga fiscal.
III. Gestión del Riesgo y Soportes	Establecer el control contable básico y la guarda de soportes.	42% no guarda soportes "siempre". 33% quiere evitar multas.
IV. Obligaciones Complementarias de Ley	Cubrir brechas en obligaciones laborales y locales.	42% Nunca hace Aportes a Seguridad Social. 19% quiere profundizar en Industria y Comercio.

*Nota.* La tabla resume la propuesta de contenido para el programa de capacitación, articulando cada módulo a las necesidades más críticas y de mayor interés (riesgo y optimización fiscal) identificadas en la encuesta. El programa se enfoca en el cumplimiento urgente de la Facturación Electrónica y en la optimización fiscal mediante la correcta gestión de deducciones.

#### Recomendaciones Metodológicas y de Diseño

- Modelo Híbrido Obligatorio: Combinar Talleres Presenciales Breves y Videos Cortos Explicativos para respetar la "falta de tiempo" del empresario.
- Estrategia de Ejecución: Triple Hélice: Propiciar una alianza entre la DIAN (Autoridad y Contenido), la Cámara de Comercio (Logística y Ejecución), y la Institución Académica (Evaluación, Seguimiento y Asesoría Personalizada).
- Ruta Simplificada: Iniciar todo el programa con un "Checklist de Cumplimiento Simplificado" para atacar la barrera de "No sé por dónde empezar".
- Componente Asistencial: La fase de seguimiento debe incluir el "Consultorio Fiscal" (Asesoría Personalizada) para ayudar al 53.3% que requiere apoyo directo para formalizarse.

**Tabla 11**

#### *Módulos Sugeridos y Justificación Empírica del Programa de Capacitación*

Eje	Descripción	Justificación del Diagnóstico
Nombre	"Ruta de Formalización Tributaria y Crecimiento Legal"	Refleja la motivación dual: evitar el riesgo y lograr la optimización.
Público	Microempresarios y comerciantes independientes (Venta y reparación de tecnología).	Segmento con mayor necesidad de formalización e incumplimiento.
Objetivo General	Reducir el riesgo fiscal y laboral de las mipymes de Cúcuta, dotándolas de las herramientas prácticas para el cumplimiento básico y la optimización de su carga tributaria.	Responde a la máxima prioridad: evitar sanciones (33%) y reducir impuestos (37%).
Modalidad	Híbrida (Talleres Presenciales Breves + Videos Cortos + Asesoría Personalizada)	Ataca la barrera de "Falta de Tiempo" (35%) y responde a la demanda de Asesoría Personalizada (45%).

*Nota.* La tabla presenta la estructura modular del plan de capacitación propuesto.

Los objetivos de cada módulo están directamente articulados a los hallazgos críticos de la encuesta de diagnóstico, priorizando la necesidad de evitar sanciones y la implementación de la Facturación Electrónica, y asegurando la base administrativa para la correcta deducción de impuestos.

**Tabla 12**

*Mecanismos de Ejecución y Apoyo Institucional del Programa de Capacitación.*

Módulos de Capacitación y Estructura del Contenido

Componente	Mecanismo de Ejecución	Justificación con Datos
Convocatoria y Aval	DIAN y Cámara de Comercio de Cúcuta	El 79% confía en estas dos entidades. Asegura alta participación y credibilidad del contenido.
Ejecución Central	Talleres Presenciales Breves (para la interacción) y desarrollo de Videos Cortos (para el refuerzo).	Ataca la "Falta de Tiempo" y el alto interés en formato digital (27%).
Seguimiento (Clave)	Consultorio Fiscal / Asesoría Personalizada (por la Institución Académica).	Responde a la demanda de Asesoría Personalizada (45%) y apoya al 53.3% que requiere ayuda para formalizarse.
Material de Apoyo	Ruta de Aprendizaje: Entregar un <i>Checklist</i> o Mapa de Ruta al inicio de la capacitación.	Ataca la "Parálisis por Desconocimiento" ("No sé por dónde empezar").

*Nota.* La tabla describe el modelo de ejecución del programa, diseñado como un esquema de **Triple Hélice** para maximizar la participación y la efectividad. Se enfatiza el uso de la autoridad institucional (DIAN y Cámara de Comercio) para la convocatoria y la inclusión de asesoría personalizada para superar las barreras de tiempo y desconocimiento.

En definitiva, la investigación ha cumplido su objetivo de diagnosticar las necesidades de capacitación tributaria en las MiPymes de Cúcuta, revelando que el problema central no es solo de conocimiento teórico, sino de alto riesgo estructural por incumplimiento práctico. La

coexistencia de un incumplimiento masivo en Factura Electrónica y Seguridad Social con una disposición casi unánime (93.3%) a capacitarse, configura un escenario de oportunidad de intervención urgente. Por lo tanto, las conclusiones convergen en una única recomendación: la implementación de un Plan de Capacitación Híbrido de alto impacto. Dicho plan debe ser práctico, breve y altamente focalizado en superar las barreras de la "Falta de tiempo" y el "No sé por dónde empezar", utilizando la autoridad de la DIAN y la Cámara de Comercio para su ejecución exitosa. Esta solución no solo buscará mitigar las sanciones, sino también empoderar a los comerciantes para alcanzar la optimización fiscal y el crecimiento legal, tal como lo demandan. La efectividad de la solución propuesta será la única vía para reducir el riesgo fiscal que hoy amenaza la sostenibilidad de las MiPymes de la ciudad.

### Referencias

- Albu C., Gîrbină M. M. (2015). Accounting education and research: A comparison between developed and developing countries. *Accounting and Management Information Systems*, 14(2), 246–271.
- Asamblea Nacional Constituyente (1991). *Constitución Política de 1991*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Asamblea Nacional Constituyente (1991). *Constitución Política de 1991*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Avendaño, W. (2012). Innovación un proceso necesario para las pequeñas y medianas empresas del municipio de san José de Cúcuta, Norte de Santander (Colombia). *Portal IG Universidad de Pamplona*.  
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/393/351>
- Banco de la república. (2025). *Revista Ensayos Sobre Política Económica (ESPE) - Nueva evidencia sobre la informalidad laboral y empresarial en Colombia*.  
<https://investiga.banrep.gov.co/es/espe/espe108>
- Briceño, D. L. O. (2024). *Informe de gestión general alcaldía 2023*. Alcaldía De Cúcuta.  
<https://cucuta.gov.co/informe-de-gestion-general-alcaldia-2023/>
- Cámara de comercio de Cúcuta (2021). *Informe de gestión 2021*.  
[https://sitioanterior.cccucuta.org.co/media/Transparencia\\_2021/InformedeGestion2021.pdf](https://sitioanterior.cccucuta.org.co/media/Transparencia_2021/InformedeGestion2021.pdf)
- Cámara de comercio de Cúcuta. (2024). *Estudio Tejido Empresarial 2024*.  
<https://datacucuta.com/estudios-sectoriales/empresarial/estudio-tejido-empresarial-2024/>

Chahuara P. & Baldeon H. (2011). *La informalidad en el microempresario peruano: determinantes, costos e implicaciones políticas 2007-2009*. Instituto de investigaciones Económicas. Facultad de ciencias Económicas – UNMSN.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2023). *Encuesta de Micronegocios (EMICRON) Vendedores ambulantes 2019-2023*.  
<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMICRON/bol-EMICRONVendedoresAmbulantes-2023.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2024). *Encuesta de Micronegocios (EMICRON) IV Trimestre de 2024*.  
<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMICRON/bol-EMICRON-IVtrim2024.pdf>

Departamento administrativo nacional de estadísticas (2023). *Proyecciones de población municipal por área y Pertenencia Étnico-Racial 2018-2035*.  
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Departamento nacional de planeación DNP. (2024). *Diagnóstico del mercado laboral urbano – resultados al I trimestre 2024: Cúcuta*.  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/6%20Informe%20C%3%BAcuta%202024%20V.2.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, Villabona-Robayo, J. O., Peralta-Figueroa, G. A., Rico-Torres, C., Malagón-Hernández, C. Y. O., Marín-Jaramillo, C. P., Bedoya, E. C., Uribe, Á. S., Álvarez, L. E. G., Mahecha, J. Á., Pinilla, H. A. P., Herrera, J. D. M., Rojas, A. M., Vargas-Bernal, E. F., & Cabrera, E. C. (2024). *In Informe De Gestión DIAN 2024*. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/INFORME-DE-GESTION-DIAN-2025-VFinal-24ENE2025.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (n.d.). *Glosario*.  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/glosario.aspx>

- Dupouy, L. T., PhD. (2024). *El uso de la teoría del conectivismo en la educación digital*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/el-uso-de-la-teoria-del-conectivismo-en-la-educacion-digital>
- El Congreso de la República de Colombia (2000). *Ley 590 de 2000, promueve el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>
- El Congreso de la República de Colombia (2009). *La Ley 1314 de 2009, regula los principios y normas de contabilidad, información financiera y aseguramiento de la información, estableciendo un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de observancia obligatoria*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>
- El Congreso de la República de Colombia (2014). *Ley 1732 de 2014, establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59313>
- García, A. L. (2021) *¿Podemos fiarnos de la evaluación en los sistemas de educación a distancia y digitales?*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 24(2), pp. 9-29.
- GLOBAL BUSINESS LATAM (2025). *La importancia de la educación y formación contable para dueños de PYMES*. Revista de negocios GBLAM. <https://globalbusinesslam.com/la-importancia-de-la-educacion-y-formacion-contable-para-duenos-de-pymes/>
- Gómez, M. F. E. (2010). *La formación de contadores públicos en Colombia a través de Internet*. Sistema de revistas científicas Universidad Santo Tomas. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/activos/article/view/1262/1460>
- Kessy, S. K., & Temu, S. S. (2010). The Impact of Training on Performance of Micro and Small Enterprises Served by Microfinance Institutions in Tanzania. *African Journal of Accounting, Economics, Finance and Banking Research*, 6(6), 94-111.

- La Red Cultural Del Banco De La República, E. (2018). *Estado de Bienestar*. Enciclopedia, La Red Cultural del Banco de la República. [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Estado\\_de\\_Bienestar](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Estado_de_Bienestar)
- Llaque-Sánchez, F. R., Llave-Angulo, I. L., & Terrones-Cevallos, B. M. (2023). *Contabilidad tributaria*. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria Lima, Perú. <https://iat.sunat.gob.pe/sites/default/files/documentos/2023/09/archivos/contatrib.pdf>
- López, D., Jorge, E. y Cadena, A. (2021). La capacitación en pequeñas y medianas empresas: hacia una caracterización. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(1), 71-85.
- López, S. L. M. (2012). Estándares internacionales y educación contable. *Apuntes del CENES Volumen 32, 55, Revista UPTC*. <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/cenes/article/view/2075/2045>
- López-Sánchez, L. M. (2012). Las pretensiones homogeneizantes de la educación contable: reflexiones sobre el caso colombiano. *Actualidad Contable Faces*, 15(21), 241-255.
- Luna H. & Riano M. (2022). *El conflicto fronterizo con Venezuela y su impacto en el posicionamiento estratégico de las MiPymes en Cúcuta y su área metropolitana*. Consejo latinoamericano de escuelas de administración. <https://cladea.org/wp-content/uploads/2022/01/322Henry-Luna-And-Miller-Riano-El-Conflicto-Fronterizo-Con-Venezuela-Y-Su-Impacto-En-El-Posicionamiento-Estrategico-De-Las-Pymes-En-Cucuta-Y-Su-Area-Metropolitana.pdf>
- Manrique, L. C., Coronel Peñuela, D. L., Carvajal Sandoval, José V., Contreras Manrique, R. de B., & Cabrera Rey, A. (2025). *Consecuencias socio jurídicas, políticas y económicas en la informalidad laboral, Cúcuta 2019 - 2023*. *Formación Estratégica*, 12(2), 1–19. Recuperado a partir de <https://formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/194>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (n.d.). *Glosario*. <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/glosario>

- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Programas de Formación Virtual para Docentes y Directivos Docentes del Sector Oficial*. [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-345822\\_ANEXO\\_26.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-345822_ANEXO_26.pdf)
- Ministerio de industria y comercio (2020). *Informe anual de gestión y resultados del sistema nacional de apoyo a las MiPymes año 2020*. <https://www.mipymes.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=82b9d265-0277-409a-886e-5237a8630170>
- Ministerio de las TIC's (n.d.). *Glosario*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Viceministerio-de-Transformacion-Digital/Educacion-Digital/#:~:text=Programa%20de%20formaci%C3%B3n%20virtual%20y,regi%C3%B3n%20y%20dinamicen%20su%20econom%C3%ADa>.
- Mudarra, F., Ortiz, O., Jaimes, D., & Rojas, E. (2023). *Análisis del contexto migratorio en Cúcuta: puntos fronterizos, cooperación internacional y población migrante*. <https://www.juntossepuede.co/wp-content/uploads/2023/07/Analisis-contexto-migratorio-Cucuta.pdf>
- Peralta-Díaz, N., & Bayona-Rico, J. P. (2017). La informalidad empresarial como barrera del crecimiento socioeconómico en Cúcuta. *Portal de revistas UFPS*. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/990>
- Pinillos Villamizar, J. A., Morales Sandoval, M. D., & Quintero Arguello, J. S. (2024). *Incidencia de la pandemia de COVID-19 sobre el recaudo del impuesto de industria y comercio en Cúcuta (Norte de Santander) durante el periodo 2019 - 2021*. *Administración & Desarrollo*, 54(2), e910.
- Prensa, S. (2024). Alcaldía impulsa el emprendimiento local y la formalización de micronegocios. Alcaldía De Cúcuta. <https://cucuta.gov.co/alcaldia-impulsa-el-emprendimiento-local-y-la-formalizacion-de-micronegocios/>

Presidente de la República (2014). *Decreto 2548 de 2014, reglamenta los artículos 4° de la Ley 1314 de 2009, 165 de la Ley 1607 de 2012, 773 y 774 del Estatuto Tributario.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60296>

Presidente de la República (2015). Ley 1038 de 2015, reglamenta la Cátedra de la Paz.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61735>

S. Kessy and S.S. Temu, 2010. The Impact of Training on Performance of Micro and Small Enterprises Served by Microfinance Institutions in Tanzania. *Research Journal of Business Management*, 4(2): 103-111.  
<https://scialert.net/abstract/?doi=rjbm.2010.103.111>

Salinas Arias, B.A. (2023). *Educación para la Paz desde Johan Galtung*. Sistema de revistas científicas Universidad Santo Tomas.  
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/7634/7802>

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2022). *Informe de gestión SENA 2022.*  
[https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Lists/Informes%20de%20gesti%C3%B3n/informe\\_de\\_gestion\\_2022\\_v2.pdf](https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Lists/Informes%20de%20gesti%C3%B3n/informe_de_gestion_2022_v2.pdf)

Silva, E. S., Cárdenas, O. F., & Díaz, F. Y. E. (2017). *Derecho tributario y teorías de la justicia: una visión desde la propuesta aristotélica y las teorías contemporáneas de la justicia de Rawls y Dworkin.* Sistema de Información Científica Redalyc  
<https://www.redalyc.org/journal/110/11052397013/html/>

Solis, A. & Angelelli, P. (2002). *Políticas de apoyo a la pequeña empresa en 13 países de América latina.* Recursos de conocimiento Banco interamericano de América latina BID.  
<https://publications.iadb.org/es/politicas-de-apoyo-la-pequena-empresa-en-13-paises-de-america-latina>

Universidad Francisco de Paula Santander. (2020). Perspectivas contables retos y avances Vol 2 No 1 2020. *Repositorio digital UFPS.*

<https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/pdf/53c254d21b40538332b8978dc49e8829.pdf>

Vesga-Fajardo, R., Rodríguez-Delgado, M., Schnarch-Gonzalez, D., Rincón-Chaparro, O. F. & García-Vargas O. (2017). *Emprendedores en crecimiento el reto de la financiación.* Centro de recursos Innpulsa Colombia. <https://www.innpulsacolombia.com/wp-content/uploads/2024/01/Libro3EmprendedoresenCrecimiento.pdf>

**Lista de tablas**

Tabla 1 <i>Distribución de los Establecimientos Encuestados por Sector Económico</i> .....	61
Tabla 2 <i>Distribución de los Establecimientos Encuestados por Tiempo de Funcionamiento</i> .....	63
Tabla 3 <i>Distribución de los Temas de Capacitación Tributaria más Deseados</i> .....	66
Tabla 4 <i>Distribución de los Documentos Electrónicos Emitidos a la DIAN por los Establecimientos</i> .....	69
Tabla 5 <i>Distribución de los Beneficios en Riesgo Percibidos por los Establecimientos debido a la Falta de Conocimiento</i> .....	73
Tabla 6 <i>Distribución de los Riesgos de Sanción que los Establecimientos Están más Preocupados por Evitar</i> .....	74
Tabla 7 <i>Distribución de las Preferencias de Formato de Aprendizaje de los Establecimientos Encuestados</i> .....	77
Tabla 8 <i>Distribución de las Entidades de Capacitación Preferidas por los Establecimientos Encuestados</i> .....	78
Tabla 9 <i>Distribución de los Obstáculos Percibidos por los Establecimientos para el Cumplimiento de Obligaciones Tributarias</i> .....	79
Tabla 10 <i>Módulos Sugeridos y Justificación Basada en el Diagnóstico</i> .....	92
Tabla 11 <i>Módulos Sugeridos y Justificación Empírica del Programa de Capacitación</i> .....	93
Tabla 12 <i>Mecanismos de Ejecución y Apoyo Institucional del Programa de Capacitación</i> .....	94

### Lista de figuras

Figura 1 Stock de empresas por tamaño según el Decreto 957 de 2019 (2020–2024). .....	11
Figura 2 Tasa de informalidad de CPRD por regiones, 2010-2013.....	15
Figura 3 Tasas de informalidad en el primer trimestre 2024. ....	18
Figura 4 Distribución de micronegocios ambulantes según motivos para no llevar registros contables. ..	20
Figura 5 Participación del mercado de e-learning. ....	26
Figura 6 Solicitudes de clasificación arancelaria, origen y valoración aduanera. ....	28
Figura 7 Distribución de suscriptores a Internet en Colombia por ciudades. ....	29
Figura 8 Estimating spatial disease rates using health statistics without geographic identifiers. ....	39
Figura 9 Mapa Clasificación del uso de suelo de San José de Cúcuta.....	40
Figura 10 Mapa del uso de suelo urbano de San José de Cúcuta. ....	41
Figura 11 Comunicado de la alcaldía de Cúcuta, lanzamiento del programa Cúcuta Tank. ....	43
Figura 12 Convocatoria a programas de emprendimiento de la cámara de comercio de Cúcuta, Empréndelo. ....	44
Figura 13 Impacto del cierre de frontera en los sectores económicos de Cúcuta. ....	45
Figura 14 Ejes ejecutados de la estrategia Cúcuta Smart City 2050. ....	47
Figura 15 Explorador de formularios activos Microsoft Forms. ....	58
Figura 16 Información general sobre las respuestas de la encuesta. ....	58
Figura 17 Información general sobre las respuestas de la ficha de observación. ....	59
Figura 18 Distribución de los encuestados según el tipo de entidad comercial. ....	59
Figura 19 Análisis de las palabras clave más frecuentes en los nombres de los establecimientos de comercio encuestados. ....	60
Figura 20 Sectores económicos a los que pertenecen los establecimientos encuestados. ....	61
Figura 21 Antigüedad o tiempo de funcionamiento de los establecimientos encuestados. ....	62
Figura 22 Distribución porcentual de los establecimientos según la cantidad de empleados. ....	64

Figura 23 Nivel de formalización y asesoría contable de los establecimientos encuestados. ....	65
Figura 24 Temáticas de capacitación deseadas por los establecimientos para mejorar el manejo de impuestos. ....	66
Figura 25 Interés de los establecimientos en profundizar conocimientos sobre fechas de vencimiento de obligaciones fiscales y legales. ....	67
Figura 26 Distribución de los establecimientos encuestados según los documentos electrónicos que emiten a la DIAN. ....	68
Figura 27 Cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y de seguridad social por parte de los establecimientos. ....	70
Figura 28 Percepción de los establecimientos sobre los beneficios que se podrían perder por falta de conocimiento. ....	72
Figura 29 Riesgos de sanción que los establecimientos están más preocupados por evitar. ....	74
Figura 30 Distribución de las preferencias de los establecimientos sobre formatos de aprendizaje. ....	76
Figura 31 Entidad preferida por los establecimientos encuestados para recibir capacitación. ....	77
Figura 32 Obstáculos percibidos por los establecimientos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. ....	79
Figura 33 Percepción sobre el cumplimiento tributario, la capacitación recibida y el impacto de la formación en la mejora del cumplimiento. ....	81
Figura 34 Calificación de la encuesta por los participantes y resultado del Net Promoter Score (NPS). ..	83
Figura 35 Nombres de los Establecimientos Participantes en el Diagnóstico. ....	85
Figura 36 Cumplimiento de Deberes Formales y Administrativos de los Establecimientos. ....	86
Figura 37 Interés de los Establecimientos en Temáticas Específicas de Capacitación Tributaria y Administrativa. ....	88