

**EVALUACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PARA
LOS AÑOS 2020-2021 EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA
UNIVERSIDAD CESMAG**

**ANGELA JHOANA CUASPA
NICELA DAYANA PORTILLA
YESSIKA DANIELA VILLOTA**

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2022**

**EVALUACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PARA
LOS AÑOS 2020-2021 EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA
UNIVERSIDAD CESMAG**

**ANGELA JHOANA CUASPA
NICELA DAYANA PORTILLA
YESSIKA DANIELA VILLOTA**

DOCENTE ASESOR: DIEGO DAVID

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2022**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto 07 de octubre de 2022.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por permitirnos tener y disfrutar de nuestras familias, y gracias a ellos por apoyarnos en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día nos demostró lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser; gracias a nuestras familias por permitirnos cumplir con excelencia el desarrollo de este trabajo de grado, gracias por creer en nosotras y gracias a Dios por permitirnos vivir y disfrutar cada día.

Gracias a la Universidad por habernos permitido formarnos, y en ella gracias a todas las personas que fueron partícipes de este hermoso proceso, fueron ustedes los encargados de realizar ese aporte que hoy se ve reflejado en la culminación de nuestro paso por la Universidad.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN ANALITICO DE ESTUDIO	10
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	17
1.1. TEMA DE INVESTIGACION	17
1.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3.1. Descripción Del Problema	17
1.3.2. Formulación Del Problema	19
1.4. OBJETIVOS	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.5. JUSTIFICACIÓN	20
1.6. VIAVILIDAD	22
1.7. DELIMITACIÓN	22
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL	23
2.2. MARCO CONTEXTUAL	29
2.2.1. Macrocontexto	29
2.2.2. Microcontexto	30
2.2.3. Reseña Histórica	32
2.3. MARCO LEGAL	33
2.4. MARCO TEORICO	48
2.5. MARCO CONCEPTUAL	71
3. METODOLOGIA	76
3.1. PARADIGMA	76
3.2. ENFOQUE	76
3.3. METODO DEDUCTIVO	76
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	76
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	78
3.5.1. Población	78
3.5.2. Muestra	78
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	78
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	80
4.1 DIAGNOSTICAR LOS PROCESOS GENERADOS POR EL NAF EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CESMAG	80

4.1.1 Tabulación y sistematización de la información	80
4.1.1.1. Encuestas aplicadas a usuarios del servicio	80
4.1.1.2. Entrevistas aplicadas a Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables	88
4.1.1.3. Entrevistas aplicadas a Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables	94
4.1.1.4. Matriz de Evaluación de Factores Internos - MEFI	101
4.1.1.5. Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE	103
4.1.1.6. Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA	105
4.1.1.7. Análisis de la Matriz DOFA de los procesos generados por el NAF en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG	110
4.2 INFORME DEL DESARROLLO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL EN LA UNIVERSIDAD CESMAG	116
4.3 ACCIONES DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL Y CONTABLE (NAF) DE LA UNIVERSIDAD CESMAG.	129
CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	142

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Servicio de la estrategia NAF, prestado por la universidad CESMAG.	80
Gráfica 2. Orientación por parte de docentes y estudiantes de la estrategia NAF, de la Universidad CESMAG.	81
Gráfica 3. Utilidad de la implementación de la Estrategia NAF en la universidad CESMAG.	81
Gráfica 4. Ofrecer mejor servicio de la estrategia NAF prestado por la Universidad	82
Gráfica 5. Utilidad de la implementación de los NAF con el propósito de generar cultura de la contribución.	83
Gráfica 6. Impacto con las obligaciones tributarias bajo la estrategia NAF.	84
Gráfica 7. Expectativa de los procesos y orientación de tramites brindado.	84
Gráfica 8. Soluciones del servicio que se ofrece la estrategia NAF de la Universidad CESMAG.	85
Gráfica 9. Los estudiantes deben complementar su formación académica para un mejor servicio a la ciudadanía.	86
Gráfica 10. Satisfacción con el servicio.	87

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Análisis de entrevista Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Sandra Lucia Goyes Erazo.	88
Cuadro 2. Análisis de entrevista Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Diego David.	94
Cuadro 3. Matriz MEFI	101
Cuadro 4. Matriz MEFE	103
Cuadro 5. Matriz DOFA	105
Cuadro 6. Matriz informe núcleos de apoyo contable y fiscal NAF	117
Cuadro 7. Plan de acción	129

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. ENCUESTA DIRIGIDA SANDRA GOYES Y DOCENTE DIEGO DAVID	134
Anexo B. ENTREVISTA DIRIGIDA USUARIOS	137

RESUMEN ANALITICO DE ESTUDIO

Programa académico: Contaduría Pública

Fecha de elaboración del RAE: 05 de octubre de 2022

Autores de la investigación: Nicela Dayana Portilla Solarte, Ángela Jhoana Cuaspa Hernández, Yessika Daniela Villota Botina

Asesor: Magister Diego Fernando David Guerrero

Título completo de la investigación: evaluación de los núcleos de apoyo contable y fiscal para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG.

Palabras claves

Asesoría, cultura tributaria, educación fiscal, DIAN, gastó público, déficit fiscal.

Descripción: el propósito de la investigación, es entregar a la Universidad CESMAG una evaluación sobre el funcionamiento de los Núcleos de Apoyo contable y fiscal reconociendo dentro de este mismo la importancia y el impacto dentro de la institución y la incorporación de la Universidad CESMAG a nuevas experiencias contables a nivel nacional e internacional.

Contenido: problema de la investigación: Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-son una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales– DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas.

Los NAF pretenden, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias. Así mismo, los NAF tienen dos funciones complementarias: en primer lugar, la educación de los alumnos con estudios específicos en materia fiscal, quienes con el apoyo de la DIAN y de otras instituciones, pueden estudiar materias fiscales complejas y difundir este conocimiento entre los demás estudiantes universitarios; en segundo lugar, ayudar a su comunidad y adquirir una formación ciudadana.

Marco referencial: esta propuesta será desarrollada en las instalaciones de la universidad CESMAG, con la ayuda del programa de contaduría pública con el objetivo de dar seguimiento como se han venido desarrollando para los años 2020-2021 los NAF.

Metodología: esta investigación es descriptiva, ya que este tipo de investigaciones nos permiten: abarcar la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la comprensión de procesos y fenómenos de la realidad estudiada. El énfasis se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Resultado de la investigación:

Diagnostico: mediante los instrumentos de recolección de información, como lo son la encuesta y la entrevista realizadas a los encargados de los NAF, Decana Mg. Sandra Lucia Goyes y al líder del proyecto Mg. Diego Fernando David Guerrero, se puede evidenciar que comparten ideas similares en cuanto a los objetivos que tiene la estrategia ya que se han cumplido a cabalidad hasta la fecha y han aportado de manera significativa a la cultura tributaria de los usuarios, tomando como referencia al marco teórico, el cual menciona “Que Colombia desde el año 2015 hace parte la Red de Educación Fiscal, considerado como un espacio de aprendizaje especializado, flexible y participativo, entre instituciones fiscales y educativas de la Unión Europea y América Latina, que buscan fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria de las administraciones tributarias, siendo los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales”.

De igual forma la estructura de la estrategia se ha llevado de manera correcta, para poder cumplir los objetivos trazados teniendo siempre presente el espíritu franciscano que promueve la universidad CESMAG, llegando a las personas que carecen de para obtener asesorías, proporcionando servicios gratuitos de consultorías para resolver inquietudes en materia tributaria, financiera y contable. Cabe destacar que la estrategia se ha logrado desarrollar por medio de los recursos aportados por la universidad CESMAG y se espera lograr mayor financiamiento ya que los NAF han ido creciendo de manera significativa, además la DIAN contribuye mediante capacitaciones y actualizaciones a estudiantes y colaboradores de manera constante para lograr un buen desempeño en las actividades realizadas con los usuarios, y se ha facilitado el servicio por medio de plataformas virtuales durante la emergencia sanitaria actual, con el propósito de tener mayor acercamiento con los usuarios fuera de la universidad para lograr mayor crecimiento y reconocimiento

social de la misma, puesto que contribuye con orientaciones a los estudiantes para fortalecer su conocimiento y así poder llevarlo a la práctica para formar profesionales competitivos. de acuerdo con la Resolución N° 0047 DE 2016 citada en el marco teórico.

Artículo 3. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– no implican relación laboral entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y las personas que, por parte las Instituciones de educación, los integren. La regulación para su implementación estará dirigida al logro de los siguientes objetivos: a. Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–. b. Orientar, de manera gratuita, a personas naturales y jurídicas, en el ámbito normativo y asistirles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para el cumplimiento de las obligaciones. c. Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad. d. La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, podrá sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma.

INFORME DE DESARROLLO NAF

Para el desarrollo del este objetivo se generó la siguiente matriz que comparó lo que la estrategia NAF ha hecho dentro de la universidad CESMAG, y como ha sido el proceso de su implementación puesto que esta ha generado un valor agregado para la misma y por ende conocer cuáles son sus beneficios y oportunidades tanto para docentes y estudiantes que cursan los últimos semestres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y que tienen la oportunidad de llevar sus conocimientos a la práctica con el propósito de ser profesionales competitivos.

ACCIONES DE MEJORA PARA LOS NAF

Para el desarrollo de este objetivo se toma como referencia las debilidades encontradas como son, Brindar sin ningún costo orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas, Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país, Realizar el seguimiento correspondiente a los usuarios después de las asesorías. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de

justicia y equidad. Esto con el fin de proponer un plan de acción de mejora para la estrategia, que contribuya a los NAF dentro de la universidad CESMAG, para generar satisfacción en los usuarios del servicio.

Metodología

1.1. PARADIGMA

De acuerdo esta investigación, el paradigma que se utilizará será positivista, con un enfoque cuantitativo, haciendo uso de medios estadísticos para la medición de variables, los cuales servirán de referencia para realizar cálculos y tomar decisiones que darán paso a la nueva implementación de los NAF.

1.2. ENFOQUE

El estudio de esta investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo ya que mediante la recolección de datos numéricos obtenidos en las diferentes encuestas población y así medir conceptos o variables a estudiar mediante conceptos matemáticos, estadísticos los cuales permiten diagnosticar el comportamiento tanto de los usuarios, que requieran asistencia y orientación en la parte de la tributación, con estos datos nos permiten tomar decisiones y mejorar la implementación de los NAF.

1.3. MÉTODO DEDUCTIVO

El método de estudio de esta investigación es Deductivo consiste en las ciencias exactas, teniendo en cuenta que la realidad social de la población será el objeto de estudio a través de esta metodología, la cual es única y por tanto el método que permite estudiarla; es el estadístico, para adecuarla al objeto de estudio, donde la información base para desarrollarlo se obtendrá a partir de instrumentos de recolección de información como lo son las encuestas y visitas a usuarios que tengan el deber de tributar, los datos obtenidos se medirán a partir del método estadístico para obtener resultados y continuar con la implementación de los NAF para facilitar la información a personas que se les dificulte el acceso a medios electrónicos.

1.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es descriptiva, ya que este tipo de investigaciones nos permiten: abarcar la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la

comprensión de procesos y fenómenos de la realidad estudiada. El énfasis se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. En este tipo de investigación se trabaja sobre realidades, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta pasando por las siguientes etapas:

- a) Describe el problema
- b) Define y formula hipótesis
- c) Establece supuestos en que se basa las hipótesis
- d) Formula el marco teórico
- e) Selecciona las técnicas de recolección de datos
- f) Establece rangos de datos para facilitar el análisis de sus posibles relaciones
- g) Verifica la validez del instrumento
- h) Describe, analiza e interpreta de datos.

Como bien sabemos existen cientos de tipos de enfoques de investigación y se van clasificando según su objetivo o la profundidad que le queremos dar y el tiempo que sea pertinente para la investigación, entre otros componentes que existen. Posteriormente a esto encontraremos a qué tipo de investigación se orienta nuestra investigación.

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo se da a conocer la importancia de los NAF como una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales– DIAN, implementada en la universidad CESMAG, con el fin de crear espacios de atención, donde estudiantes y maestros previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.

La importancia de hacer un seguimiento de Los NAF en la Universidad CESMAG y realizar una evaluación de los años 2020 y 2021 es de suma importancia debido a que este servicio se pone a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico y por tanto es lo ideal, garantizar el buen desarrollo y servicio de los mismos. Mediante esta investigación se pretende además de hacer un dictamen evaluativo, examinar las falencias y buscar estrategias de mejora, de esta manera se busca obtener buenos resultados para la comunidad académica de tal forma que esto pueda proyectarse en los objetivos de los NAF como lo es aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias y la educación y preparación de los alumnos que hacen parte de esto y desean difundir sus conocimientos.

Cabe resaltar que los núcleos de apoyo contable y fiscal son formados por estudiantes de la Universidad CESMAG del programa de Contaduría Pública, capacitados previamente por la DIAN, para así ayudar al contribuyente a reconocer de una forma más sencilla cuáles son sus obligaciones tributarias con dicha entidad para así evitar sanciones o reportes por parte de estas creando así cultura a la contribución al pago de estos impuestos.

También se puede decir que los NAF son muy importantes y relevantes para los programas de educación fiscal porque permiten llevar iniciativas de la moral tributaria a los estudiantes de contaduría pública, lo que permite impulsar la ética profesional relevante así poder llegar a la comunidad, innovar y ayudar a las personas más necesitadas promoviendo una fiscalidad más inclusiva.

Teniendo en cuenta la información recolectada de los IRI, se evidencio que la implementación de los grupos NAF en la Universidad CESMAG ha permitido generar un valor agregado para la misma, puesto que ha logrado implementar programas de carácter internacional, abriendo caminos y nuevas experiencias que

contribuyen al crecimiento de los estudiantes y docentes del programa de contaduría pública y de la comunidad educativa en general.

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Evaluación de los núcleos de apoyo contable y fiscal NAF para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la universidad CESMAG.

1.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Financiera, tributaria y Corporativa

Grupo sinergia

La línea que más se adapta a nuestra investigación “Evaluación de los núcleos de apoyo contable y fiscal NAF para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la universidad CESMAG” y por la cual nos inclinamos es la del grupo de investigación SINERGIA, ya que en este grupo encontramos un enfoque más interdisciplinario donde se prioriza en el entorno financiero y tributario desde y para la sociedad.

Por otra parte, su investigación del grupo sinergia se centra en el campo Administrativo, contable, tributario y financiero, lo cual se convierte en un gran ayuda debido a que la investigación se basa en la parte tributaria de los núcleos de apoyo contable y fiscal facilitando así una mejor orientación a los usuarios ya sean personas naturales como jurídicas.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1. Descripción del problema

Según la DIAN¹ Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- son una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales– DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas, en el ámbito

1 DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Renta de personas naturales. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/NAF/Paginas/default.aspx>

normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.

Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre tributación que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN.

Mediante el desarrollo de su actividad, los NAF pretenden, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias. Así mismo, los NAF tienen dos funciones complementarias: en primer lugar, la educación de los alumnos con estudios específicos en materia fiscal, quienes con el apoyo de la DIAN y de otras instituciones, pueden estudiar materias fiscales complejas y difundir este conocimiento entre los demás estudiantes universitarios; en segundo lugar, ayudar a su comunidad y adquirir una formación ciudadana. En los núcleos de apoyo contable y fiscal los estudiantes ponen en práctica sus conocimientos, habilidades y mejorar sus conocimientos de fiscalidad y tributación, adquieren práctica en la orientación fiscal, como valor agregado para su futuro desempeño profesional, aumentar su grado de conciencia cívica sobre la importancia de cumplir con las obligaciones contables y tributarias relacionados con las diferentes temáticas de las consultas de los contribuyentes usuarios del NAF.

La evasión fiscal le ha generado a Colombia una gran pérdida de dinero, este hecho se ha convertido en un peso el cual se ha tenido que soportar a través de cada reforma tributaria.

En esta investigación es importante determinar en qué consiste el modelo de asesoría de los Núcleos de apoyo contable y fiscal NAF, en la Universidad CESMAG, además es importante evaluar la percepción del grupo de apoyo para detectar las posibles fallas que permitan crear una ejecución logrando de este modo un mejoramiento continuo de la asesoría que se le brinda al usuario para pronosticar situaciones futuras desfavorables, que le ayuden a docentes y alumnos a tomar acciones tanto preventivas como correctivas para llevar a cabalidad y cumplir con los espacios académicos que buscan proporcionar las asesorías tributarias a los estudiantes.

Para la DIAN es indispensable cumplir con la importancia de transmitir al ciudadano que pagando los impuestos contribuye con el desarrollo y permite financiar inversiones que favorecen a todos los ciudadanos del país, para fortalecer las

políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria y el cambio social van de la mano para avanzar a la sociedad en este caso la cultura tributaria es un conjunto de valores, creencias y actitudes compartidas por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen pero también va mucho más allá porque es una expresión de los valores de una sociedad de su cultura política, muestra la ética individual y colectiva el respeto a la ley, la responsabilidad ciudadana, la solidaridad, confianza la conciencia de los bienes, donde estudiantes y docentes previamente capacitados brindan orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera cambiaria y de los servicios administrados por la DIAN.

Existen aspectos legales que deben tomar en cuenta para no violar la ley por lo que se considera necesario tener una guía que ayude a la sociedad para una buena educación fiscal, y así ayudar a la cultura de tributar, ya que los NAF comparten principios, propósitos y esto lleva tiene alianzas con todo tipo de organizaciones no solo con instituciones sino también con consultoras fiscales, es la capacidad de articularse y con los usuarios que pueden estar demandando esta atención. La cultura tributaria y el cambio social van de la mano para avanzar a la sociedad.

Se ha hecho a través de los NAF mucha pedagogía que tienen los impuestos en el presupuesto general del estado y sobre el fin que el estado da a los impuestos recaudados es decir ayuda a tener una mayor conciencia de los bienes comunes de lo colectivo también han servido como herramienta de acceso a la información y transferencia proactiva ya que se ha transmitido a los contribuyentes conocimiento sobre el pago de los impuestos pero también sobre el acceso a beneficios tributarios, y así de esta manera las Universidades se han convertido en Agentes Proactivos del fortalecimiento de la cultura tributaria promoviendo no solo la formación de profesionales competitivos sino también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente.

1.3.2. Formulación del problema

¿Cómo evaluar los núcleos de apoyo contable y fiscal para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Evaluar los núcleos de apoyo contable y fiscal para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los procesos generados por el NAF en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG.
- Realizar un informe del desarrollo de los núcleos de apoyo contable y fiscal en la Universidad CESMAG.
- Proponer acciones de mejora en el proceso de atención a usuarios en los núcleos de apoyo fiscal y contable (NAF) de la Universidad CESMAG.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Es importante llevar a cabo el Núcleo de Apoyo contable y Fiscal (NAF), ya que es tomar una iniciativa de responsabilidad social propuesta por la Dirección de impuestos y aduanas DIAN para ser implementada por las instituciones de educación superior en este caso la Universidad CESMAG, esto es de gran importancia en cuanto consagran en su misión la Responsabilidad Social, el liderazgo y el apoyo a la consolidación de los NAF, para la formación de una ciudadanía responsable, con el fin de crear espacios de atención permanente donde estudiantes y maestros capacitados en estas áreas, ofrezcan orientación a los ciudadanos en materia fiscal a personas naturales y jurídicas sin ningún costo, formar sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad.

Evaluar el proceso que han tendido los NAF desde que abrieron en la Universidad CESMAG, es de suma importancia ya que por medio de un seguimiento se puede evidenciar las posibles fallas que presenta el convenio y que a partir de los resultados se pueda diseñar un plan de mejoramiento de la cantidad y calidad de las atenciones, logrando de este modo una evolución continua favorable del servicio y así pronosticar situaciones futuras, que le ayuden a profesores y alumnos a tomar acciones tanto preventivas como correctivas, para llevar a cabalidad y cumplir con los objetivos esperados. Para lograr esa evaluación es importante revisar el modelo de asesoría que se está ejecutando actualmente y la evolución del servicio desde su apertura hasta la actualidad.

Incentivar la educación y ética fiscal y el servicio a la comunidad, ²según Borja Díaz Rivillas Doctor en Ciencias Políticas y en cooperación al desarrollo, gobernanza democrática y responsable de educación fiscal en el programa euro social.

La educación fiscal es un proceso de enseñanza y aprendizaje que tiene como objetivo fomentar una ciudadanía activa, participativa y solidaria, mediante la comprensión tanto de Educación fiscal y construcción de ciudadanía sus derechos fiscales, especialmente la adecuada gestión del gasto público por parte de los gobernantes, como de sus obligaciones, de manera específica el deber fundamental de pagar impuestos donde el elevado fraude fiscal y la corrupción conviven en escenarios de elevada crisis de valores, de confianza y de problemas de legitimidad de las instituciones y las políticas públicas.

Según ³Eurosocial como lo nombro en Colombia la “Guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF” es el resultado de un proceso interactivo de aplicación y revisión, iniciado con la primera versión de guía metodológica elaborada para el primer NAF piloto, y que ha ido incorporando los aprendizajes de las primeras experiencias de los NAF en Bogotá. La “Guía general” que funciona como lineamiento, se complementa con dos documentos adicionales: el “documento de presentación para instituciones de educación superior”, que se usa para presentar el proyecto a Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) 71 nuevas universidades y se acompaña de una presentación con fotografías para los casos en que los representantes de la DIAN expongan el proyecto presencialmente; y la “guía pedagógica para docentes”, en la que se detallan los contenidos y los objetivos de aprendizaje de las capacitaciones, dirigida a los servidores públicos de la DIAN que actúan de capacitadores. De forma similar a lo sucedido con la “Guía general”, la guía pedagógica se actualiza periódicamente, sobre la base de la retroalimentación y propuestas de mejora de los capacitadores, que sirven para recalibrar el tiempo dedicado a los diversos contenidos, dado que, para la población objetivo del NAF de baja renta, se ha comprobado que algunos servicios y conocimientos resultan más relevantes que otros. según las responsables de los NAF en la DIAN, está resultando muy útil para que “las nuevas universidades dispongan de un documento con todos los pasos y procedimientos previstos para poder iniciar el NAF y prestar el servicio una vez han decidido incorporarse al programa”.

² DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. RED, NAF. Núcleos de apoyo contable y fiscal. (en línea). redNAF [consultada: 14 de Abril de 2021]. Disponible en: <http://eurosocial-ii.eurosocial.eu/es/accion/educacion-fiscal>

³ BLASCO, Jaime. Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). EUROSOCIAL NAF. Madrid, 2019. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de abril de 2021] No. 13 p. Disponible en: <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf>

De esta manera se puede realizar un análisis del impacto que genera los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF en la Universidad CESMAG identificando la percepción de los involucrados y el grado de satisfacción frente a los servicios; Para la universidad el análisis del impacto de las NAF es fundamental ya que es un proyecto reciente y aportara tanto al campo de conocimiento general como a las necesidades de la facultad de ciencias administrativas y contables, donde los resultados de esta evaluación sean un gran aporte para que este servicio crezca y estos beneficios impacten positivamente a la comunidad fortaleciendo el compromiso de formar una ciudadanía responsable fiscalmente.

1.6. VIABILIDAD

El trabajo de grado es viable porque permite la continuidad de la investigación, debido a que se cuenta con la autorización de la Universidad CESMAG en la cual se va a trabajar con los NAF y se cuenta con los recursos necesarios para poder desarrollar el proceso Además cumple con los aspectos básicos como lo son la conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, y utilidad metodológica, los cuales hacen que la investigación se pueda realizar de manera adecuada.

1.7. DELIMITACIÓN

Para el trabajo sobre la Evaluación de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal se desarrollará con base en la información documental y el testimonio de los responsables en la Universidad CESMAG.

2. MARCO REFERENCIAL

Esta propuesta será desarrollada en las instalaciones de la universidad CESMAG, con la ayuda del programa de contaduría pública con el objetivo de dar seguimiento como se han venido desarrollando para los años 2020-2021 los NAF.

Para este trabajo está integrado por el grupo Sinergia de la Universidad CESMAG, los siguientes docentes: Diego Fernando David Guerrero, Carlos Andrés Pantoja Ruano, Jinha Mauren Botina Mora, Luis Alfonso Ruiz Parra.

2.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL

A nivel internacional, La iniciativa fue ideada por la Administración tributaria de Brasil, la Receita Federal, y ya está presente en más de 100 universidades de Brasil, El Salvador, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Guatemala, México y Chile en el momento.

Prácticas innovadoras y reflexiones estratégicas en América Latina
Autor/autores: Antonio Rodríguez Carmona Fecha de publicación: 02/03/2021

⁴Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, conocidos NAF, son puntos de asesoría en los cuales estudiantes de carreras de Ciencias Contables y Empresariales, capacitados por la Administración tributaria, proporcionan asistencia contable y fiscal gratuita a personas de baja renta y a microempresarios/as, al mismo tiempo que ellos mismos mejoran sus capacidades profesionales y sus actitudes éticas.

Los NAF fueron diseñados en origen por la Receita Federal de Brasil. Desde 2014, EURO social ha impulsado, de la mano de dicha institución, el avance de los NAF en América Latina a través del intercambio de experiencias entre pares de Administraciones tributarias y universidades de diferentes países. La iniciativa se ha construido en el seno de América Latina, lo que demuestra el potencial de la cooperación Sur-Sur o triangular. Como evidencia el estudio “El potencial de los NAF como Palanca de Inclusión social”, elaborado por Antonio Rodríguez – Carmona, los NAF son un fenómeno.

En expansión, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, debido a la ampliación de los servicios prestados, la creciente atención a grupos vulnerables, y la puesta en

⁴ RODRIGUEZ, Antonio. El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como Palanca de Inclusión Social. 2021, 3p. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/el-potencial-de-los-nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-NAF-como-palanca-de-inclusion-social/>

marcha de nuevos canales para sortear barreras de acceso o la revitalización de los esquemas de educación fiscal. Están ya presentes en 671 universidades de 12 países y, solo en 2019, se realizaron 247.054 atenciones a ciudadanos y ciudadanas.

En este nuevo estudio, el autor reflexiona, junto a las instituciones que integran la Red de NAF de América Latina, sobre estos escenarios, abriendo nuevos caminos al recopilar experiencias innovadoras de varios países donde los NAF han tenido impacto en la mejora de la vida de la población. El análisis pone de manifiesto que los NAF tienen un enorme potencial para insertarse de manera más activa en las políticas públicas de inclusión fiscal de los países de la región y, de ese modo, servir de catalizador de la Agenda 2030.

En cuanto a nivel nacional encontramos que el potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como Palanca de Inclusión Social, iniciativa de responsabilidad social guiada por la Dian, implementada por las instituciones de educación superior.

⁵La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio.

Las obligaciones e impuestos El impuesto es un tributo regido directamente por el Estado, con el fin de financiar sus gastos. En Colombia existen impuestos a Nivel nacional y regional, de esta manera siendo aplicados a personas naturales y jurídicas, que tiene la capacidad de adquirir la obligación tributaria según lo establecido por la ley. Estos impuestos establecidos van a fondos para invertir en los proyectos de infraestructura, educación, salud, defensas, sistemas de protección social, etc. generando desarrollo para el país y de esta misma manera contribuyendo con el Estado en beneficio de la misma comunidad.

⁵ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. NAF, Núcleos de apoyo contable y fiscal. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Los impuestos tienen su origen en el precepto Constitucional según el cual todos están en el deber de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de los conceptos de justicia y equidad (artículo 95, numeral 9º de la Constitución Política de Colombia). Cabe destacar que las NAF son un nuevo modelo de implementación financiera por el cual solo se encuentran en la Universidad Mariana de pasto y en la Universidad CESMAG, por tanto, no hay antecedentes regionales.

Antecedentes nacionales

Nombre del trabajo: Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal NAF

Autores: Carolina Roche Rosales

Fecha: 2018

Objetivos:

- Promover conciencia tributaria entre los estudiantes y docentes que participan en el programa, buscando irradiarla en la ciudadanía usuaria de los servicios de los NAF, a fin de incidir en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales y tributarias
- Proporcionar a los alumnos de las disciplinas académicas relacionadas con el quehacer de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, una vivencia práctica enmarcada en la realidad de nuestro país
- Promover la educación fiscal, entendida como un proceso de enseñanza-aprendizaje, orientado a fomentar una ciudadanía participativa y solidaria mediante la comprensión tanto de los derechos como de deberes fiscales.

Institución o entidad patrocinada: Universidad cooperativa de Colombia sede Pereira.

Conclusión: ⁶Se requiere mayor divulgación sobre la existencia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, puesto que son muy pocos los ciudadanos que tienen conocimiento de estos puntos de apoyo y de las funciones que se realizan en ellos.

⁶ CORRALES, Roche. Núcleos de apoyo contable y fiscal NAF. [En línea]. Colombia: Pereira. 2018. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 7 p. Disponible en: http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7031/1/2018_%20Contables%20y%20fiscal_%20Naf.pdf.pdf

Aporte para la investigación: Se puede tomar referencia de los métodos de evaluación para poder revisar de manera más directa el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos y por medio de esto implementar el sentido social sobre los impuestos y el gasto público.

Antecedentes financieros nacionales

Nombre del trabajo: Desarrollo de un plan de divulgación del núcleo de apoyo contable y fiscal para la ciudad de Cali

Autores: Luis Alfonso Montoya Molina

Fecha: 2019

Objetivos:

- Investigar el marco histórico del programa NAF y como llega a nuestro país.
- Beneficios para las universidades, estudiantes y empresas que participan en el programa.
- Contribuir a la divulgación de la existencia del programa NAF en la ciudad de Cali empezando por la comunidad ICESI.
- Referenciación competitiva de los diferentes puntos NAF en la ciudad de Cali.
- Plantear un programa de difusión con mayor alcance del programa NAF en la Universidad ICESI en la ciudad de Cali.

Institución o entidad patrocinada: Universidad Icesi Santiago de Cali

Conclusión : ⁷Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal son un ejemplo de cómo las instituciones estatales y la instituciones de educación superior pueden trabajar en sinergia para el desarrollo social, y queda mucho trabajo por hacer para identificar oportunidades como 30 estas que le permitan a los estudiantes un medio de práctica y desarrollo profesional, así como también el aporte que se hace a la comunidad por lo anterior es importante los temas que involucren la relación entre la comunidad y el estado.

⁷ SARRIA, Edgar. Desarrollo de un plan de divulgación del núcleo de apoyo contable y fiscal para la ciudad de Cali. 2019. (en línea). repository.icesi.edu.co (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en la dirección electrónica: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/85373

Aporte a la investigación: Es una guía significativa ya que por medio de la investigación se llega a unas recomendaciones de infraestructura como de funcionamiento y los enfoques estratégicos que se pueden utilizar para el buen desarrollo de los NAF.

Antecedentes internacionales

Nombre del trabajo: Plan De Análisis Tributarios del NAF SRI–UG., propuesta a la Empresa E. MAULME C.A.

Autor: Melisa Noemí García Pincay y Erika Vanessa Ana Tomala

Fecha: 2017

País: Guayaquil –Ecuador

Objetivos de la investigación

Objetivo General: Analizar de forma tributaria los estados financieros, para mejorar el nivel de criterio impositivo en la empresa E. MAULME C.A.

Objetivos Específicos: Revisar planes o estrategias de análisis tributarios de otras investigaciones equivalentes.

Plantear estrategias óptimas y efectivas

Institución o entidad patrocinadora: Universidad de Guayaquil Facultad De Ciencias Administrativas.

Conclusión:⁸ El análisis tributario solo es posible realizarlo mediante el conocimiento que tenga el técnico o auxiliar contable en la materia de impuestos y tributos, así como de los procesos por los cuales se rige la empresa u organización.

Aporte a la investigación: El presente proyecto evidenció que es necesario una metodología que oriente a las empresas en cómo hacer un análisis tributario, el proyecto de manera general además de considerar la importancia de estos núcleos de apoyo contable y fiscal ya que por medio de ellos se puede lograr el objetivo social de la organización.

⁸ GARCIA, Nohemy. Plan De Análisis Tributarios del NAF SRI–UG., propuesta a la Empresa E. MAULME C.A. [En línea], Ecuador- Guayaquil. 2017 (en línea). educacionfiscal.org [consultada 14 de abril de 2021] No. 10p Disponible en: <http://redNAF.educacionfiscal.org/pagina/sobre-la-red-NAF>

Entes capacitados, donde las personas que participen en este proceso tienen la posibilidad de llevar sus conocimientos teóricos a la práctica, en la orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas dando a conocer sus derechos y deberes para que los contribuyentes sean conscientes y responsables de su deber con el estado.

⁹ La implementación de las NAF en el departamento de Nariño se dio por un convenio de la DIAN con la universidad mariana de pasto el 8 de septiembre de 2017 y actualmente con la universidad CESMAG, lo cual involucra a estudiantes del programa de derecho de la facultad de humanidades y ciencias sociales, así como también de la facultad de ciencias contables, económicas y administrativas, lo que permitirá a los estudiantes adquirir mayor conocimiento sobre la importancia y sentido social de los impuestos, además adquieren practica en la orientación fiscal, lo cual es de vital importancia para su desempeño profesional. Los principales beneficiados serán los habitantes del municipio de san juan de pasto y los municipios circunvecinos al departamento de Nariño que necesiten conocer y acceder a los servicios de la entidad.

Tanto estudiantes como docentes prestaran:

- Orientación sobre el uso de los servicios en línea del Portal DIAN.
- Acompañamiento y orientación en trámites de Inscripción, Actualización y Cancelación del Registro Único Tributario.
- Orientación en actividades económicas y responsabilidades.
- Acompañamiento y Orientación en el diligenciamiento de declaraciones de renta de personas naturales.
- Orientación tributaria para sucesiones ilíquidas.
- Orientación básica sobre el trámite de devoluciones y compensaciones.
- Orientación básica sobre el servicio de facturación en línea.
- Información general básica sobre trámites y servicios Tributarios, Aduaneros y Cambiarios TAC.

⁹ CALDERON, Lilia. El diseño metodológico. Investigación educativa, 2011, 23p. (en línea). eduvirtual.cuc.edu.co (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en la dirección electrónica: https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/258462/mod_resource/content/1/DISE%C3%91O_METODOLOGICO-CALDERON.pdf

- Orientación en responsabilidades sobre IVA e impuesto al consumo.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. Macrocontexto

Las NAF, son puntos de información en los cuales los estudiantes de carreras de ciencias contables y empresariales, capacitados por la administración tributaria, proporcionan asistencia contable y fiscal gratuita a personas de baja renta y microempresarios, ya que al mismo tiempo mejoran sus capacidades profesionales, es por esto que los ciudadanos encuentran un entorno amigable, donde los estudiantes les dedican tiempo, escuchan sus problemas y les enseñan a utilizar las herramientas informáticas.

En el rol de Euro social los NAF, fueron diseñados en origen por la receita federal de Brasil, país donde funcionan más de 300 universidades, desde 2014, Eurosocial ha impulsado, de la mano de la institución brasileña, a través del intercambio de experiencias entre pares de administraciones tributarias y universidades de diferentes países y ya están presentes en más de 200 universidades de otros 8 países de América Latina: Argentina, Chile, Perú, Costa Rica, Colombia, Bolivia, Ecuador y México, solo en 2017 participaron más de 6.000 estudiantes, Brasil ha liderado este proceso.

La experiencia que se han tenido con los NAF, es que han recibido distintas distinciones. Así en el 2016 el departamento nacional de planeación de Colombia otorgo a la dirección de impuestos y aduanas nacionales uno de los galardones a la innovación de buenas prácticas de servicio al ciudadano por su trabajo. Un hecho importante es en Noviembre de 2017 ya que realizaron entrevistas virtuales con los gestores del programa NAF las administraciones tributarias y con coordinadores NAF de instituciones de educación superior en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México y Perú, quienes facilitaron los lineamientos y memorias estadísticas del seguimiento del servicio, también se realizaron cuatro grupos de discusión virtual con estudiantes en el NAF de Argentina (universidad del chaco Austral), Bolivia (diversas Universidades), Ecuador, (Universidad central de Ecuador) y México (instituto Tecnológico de Monterrey), quienes han realizado asesoramiento en los 9 países que han participado en este estudio, también en el año 2014 Eurosocial organiza una visita de la receita federal de Brasil a Bolívar ya que Brasil es un país pionero cuya red de NAF es la más extensa en América Latina, Perú representa el estilo de expansión rápida, con 18 nuevos NAF impulsados en el primer semestre de existencia de la gerencia de cultura tributaria y aduanera de la SUNAT, Ecuador, constituye también un ejemplo de crecimiento relativamente rápido, es por esto que Eurosocial cuenta con una innovadora metodología para implementar la cooperación internacional, partiendo de un diálogo institucional

horizontal ,flexible y complementario focalizando su acción en áreas políticas sociales, de gobernanza democrática y equidad de género¹⁰.

2.2.2. Microcontexto

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, conocidos como NAF, son una iniciativa de responsabilidad social universitaria, apoyada desde las administraciones tributarias, con cuatro objetivos fundamentales:

- Proporcionar a los alumnos de contabilidad y finanzas una vivencia práctica sobre el asesoramiento fiscal;
- Apoyar, de manera gratuita, a personas físicas y jurídicas de baja renta, a pequeñas empresas, y personal de la universidad, prestándoles servicios y orientaciones contables y fiscales básicas;
- Formar a los estudiantes acerca del sentido social de los impuestos, e inculcarle la ética profesional y el servicio a la comunidad;
- Producir conocimiento contable y fiscal a través de grupos de estudio e investigación.

Es importante recalcar que los NAF:

- No son un puesto de atención al contribuyente de la Administración tributaria;
- No es un sustituto de los despachos de contabilidad o de asesoría fiscal;
- No requieren necesariamente un convenio oficial entre la Administración tributaria y las instituciones educativas.

La iniciativa fue ideada por la Administración tributaria de Brasil, la Receita Federal, y ya está presente en más de 100 universidades de Brasil, El Salvador, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Guatemala, México y Chile. Ver centros NAF.

Los representantes de las Administraciones tributarias y universidades participantes en el “Taller para la creación de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)” realizada en Lima (Perú) del 1 al 4 de abril de 2014 en el marco del Programa EURO

¹⁰ BLASCO, Jaime. Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). EUROSOCIAL NAF. Madrid, 2019. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de abril de 2021] No. 13 p. Disponible en: <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf>

social II, acordaron a través de una carta de intenciones constituir una Red de NAF como parte de la Red de Educación Fiscal América Latina – Unión Europea (REF).

¹¹La Red NAF está abierta a todas las Administraciones tributarias e instituciones de enseñanza superior comprometidas con lograr una mayor conciencia cívico-tributaria y una formación universitaria de calidad, basada en la ética y la responsabilidad social, mediante espacios de diálogo y reflexión crítica sobre la fiscalidad como son los NAF.

Las instituciones parte de la Red NAF deberán estar conformes con los principios generales de la REF y de manera específica:

- Contar con al menos un NAF e impulsar la creación y difusión de la experiencia en su país;
- Compartir experiencias, sistematizar y difundir conocimientos, y actualizar la información sobre los NAF de su país a través del portal Web de la Red y los encuentros presenciales que se consideren oportunos;
- Designar a un responsable en su institución como enlace de la Red NAF y que se encargará de articular la comunicación con los NAF dentro de su país y con los NAF de otros países parte de la Red. En caso de no ser la misma persona que el punto focal de la REF, deberá coordinar e informarle conforme a lo establecido por su institución.
- Es importante la evaluación de los núcleos de apoyo contable y fiscal de la universidad CESMAG en la ciudad de pasto puesto que con los resultados se puede ver, si con esta estrategia se fortalecen los aspectos académicos ya que se da solución a casos reales que traen los ciudadanos que se acogen a la asesoría y servicios de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal. Así mismo también el de brindar orientación de manera gratuita a personas naturales o jurídicas que requieran asesoría sobre el ámbito normativo y así poderles asistir en el correcto uso de los servicios que pone a disposición la DIAN, de esta manera poder concluir si esta iniciativa está cumpliendo con sus objetivos generales tanto a nivel mundial como regional, si cumple los propósitos a la población contribuyente de la región, su funcionamiento, personal, infraestructura, canales de atención, difusión y horario etc.

2.2.3. Reseña histórica

¹¹ DEFINICIÓN DE. Procedimiento. 2021, 1p. (en línea). definición de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/procedimiento/>

El Centro de Apoyo Contable y Tributario de la NAF es una de las experiencias de la Administración Tributaria brasileña. Con el apoyo de la Reserva Federal, EUROSOCIAL ha impulsado la expansión del sistema central de apoyo contable y financiero en América Latina. Se ha implementado en 130 centros universitarios en México, Bolivia, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Guatemala y México. Chile ha participado en esta iniciativa y alentado Participan estudiantes que se preocupan por las 12 personas y los pequeños empresarios en materia tributaria. Entre los países que participan en el programa NAF, se han detectado dos estilos de arranque de la red NAF.

El primer estilo se caracteriza por una primera prueba piloto en una universidad (o unas pocas) de la capital, generalmente gestionada directamente por el equipo o gerencia nacional responsable del programa NAF en la administración tributaria. De la prueba piloto se extraen conclusiones que sirven para protocolizar y estandarizar el NAF, generalmente en la forma de un lineamiento técnico, e iniciar una segunda etapa de expansión del programa, ya como producto acabado, que no solo implica un crecimiento en el número de universidades participantes, sino también la territorialización del programa (de la capital a las provincias) y la descentralización de la gestión (de los servicios centrales de la administración tributaria a las administraciones zonales, regionales o locales). Este es el estilo que han seguido Colombia, Bolivia, Chile, Brasil, Costa Rica y Argentina.

El segundo estilo se caracteriza por un desarrollo rápido de la red, que en ocasiones va precedido de una especificación precisa y ex ante del diseño de los NAF, y en otras se va definiendo sobre la marcha, en el proceso de implementación. Es el caso de Perú, México y Ecuador.

El inicio del programa NAF en Colombia resulta hasta cierto punto singular, por cuanto la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales (DIAN) no arrancó con una ronda de contactos bilaterales con universidades, tal como ha sido habitual en otros países, sino que optó por la celebración de un encuentro colectivo, al que atendieron gobernantes, docentes y alumnos de 17 universidades, y en el que se realizaron diversos talleres y conferencias. El encuentro se cerró con un documento de conclusión y un compromiso de adhesión de las universidades a la futura red de NAF.

Colombia ejemplifica el proceso de creación de la red NAF en dos fases: primero, con una gestión centralizada en la capital en el marco de un proceso para ensayar y estandarizar el servicio, para luego expandir y descentralizar un producto acabado. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de la Dirección Nacional de Aduanas

e Ingresos (DIAN) y se lleva a cabo en instituciones de educación superior. (BOCANEGRA, 2019)¹².

En el departamento de Nariño Los núcleos de apoyo fiscal y contable NAF funcionan en la universidad mariana hace 3 años, en la universidad de Nariño donde se están implementando y en la universidad CESMAG, nacen en el segundo semestre del año 2019 y es un convenio de cooperación específica entre el programa de contaduría pública y la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, avalados por la institución CESMAG, el cual se empieza a ejecutar en enero del 2020. cabe destacar que para marzo del mismo año, las actividades se tuvieron que posponer por efectos de la pandemia COVID 19, ya para el segundo semestre del año 2020 se empezó a trabajar con asesorías virtuales y acompañamientos a diferentes eventos de capacitación tributaria ya que el NAF además de brindar asesoramiento, también hace propuestas de capacitación en tributación y temas contables, a partir del primer semestre del 2021 ya se dio un proceso más de acercamiento a las comunidades con proceso de seguimiento y atención directa a través de las plataformas, en el segundo semestre de este año ya el proceso se hace de forma presencial en las instalaciones de la universidad CESMAG atendiendo a las personas que lo requieran con los respectivos protocolos de bioseguridad.

2.3. MARCO LEGAL

Se da a conocer la normatividad jurídica, para esta investigación.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA¹³: Es necesario que todos los ciudadanos posean una consolidada cultura tributaria cumpliendo así con la ley, y con mayor razón las personas naturales y jurídicas obligadas a llevar contabilidad es por esta razón que se encuentra estipulado en los artículos 333 y 345 de la constitución política.¹⁴

¹² BUITRAGO, Oscar. Núcleos de apoyo contable y fiscal naf. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. 2020. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19957/2/2020_n%C3%BAcleos_apoyo_contable.pdf dirección electrónica:

¹³ REDJURISTA. Constitución Política de Colombia, 1991. (en línea). redjurista.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en la dirección electrónica: https://www.redjurista.com/Documents/constitucion_politica_de_1991.aspx#/

¹⁴ COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 1314 de 2009. (en línea). suin.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>

Artículo 333: Este artículo es muy importante dado que establece “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”.

Artículo 345: También es importante este artículo ya establece que “En tiempo de paz no se podrá percibir contribución o impuesto que no figure en el presupuesto de rentas, ni hacer erogación con cargo al Tesoro que no se halle incluida en el de gastos. Tampoco podrá hacerse ningún gasto público que no haya sido decretado por el Congreso, por las asambleas departamentales, o por los concejos distritales o municipales, ni transferir crédito alguno a objeto no previsto en el respectivo presupuesto”.

La importancia que tienen estos dos artículos para el trabajo, es que ayuda a conocer que dependiendo de las responsabilidades de las personas ya sean naturales o jurídicas se deben tributar, y cumplir con las obligaciones de cada una de ellas fomentado, así conciencia ante la DIAN para evitar sanciones futuras y así incrementar el desarrollo empresarial.

Ley 1314 de 2009

Art. 1: “Por mandato de esta ley, el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas, para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras. Con tal finalidad, en atención al interés público, expedirá normas de contabilidad, de información

financiera y de aseguramiento de información, en los términos establecidos en la presente ley.

Con observancia de los principios de equidad, reciprocidad y conveniencia nacional, con el propósito de apoyar la internacionalización de las relaciones económicas, la acción del Estado se dirigirá hacia la convergencia de tales normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales de aceptación mundial, con las mejores prácticas y con la rápida evolución de los negocios.

Artículo 2: En el ámbito de aplicación. La presente ley aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad, así como a los contadores públicos, funcionarios y demás personas encargadas de la preparación de estados financieros y otra información financiera, de su promulgación aseguramiento.

En desarrollo de esta ley y en atención al volumen de sus activos, de sus ingresos, al número de sus empleados, a su forma de organización jurídica o de sus circunstancias socioeconómicas, el Gobierno autorizará de manera general que ciertos obligados lleven contabilidad simplificada, emitan estados financieros y revelaciones abreviados o que estos sean objeto de aseguramiento de información de nivel moderado. El Gobierno podrá autorizar que las microempresas lleven contabilidad de acumulación, o de caja, o métodos mixtos, según la realidad de sus operaciones, así como según los criterios enumerados en el párrafo anterior”.

Artículo 24: Independencia y autonomía de las normas tributarias frente a las de contabilidad y de información financiera “Las normas expedidas en desarrollo de esta ley, únicamente tendrán efecto impositivo cuando las leyes tributarias remitan expresamente a ellas o cuando estas no regulen la materia. A su vez, las disposiciones tributarias únicamente producen efectos fiscales. Las declaraciones tributarias y sus soportes deberán ser preparados según lo determina la legislación fiscal. Únicamente para fines fiscales, cuando se presente incompatibilidad entre las normas contables y de información financiera y las de carácter tributario, prevalecerán estas últimas. En su contabilidad y en sus estados financieros, los entes económicos harán los reconocimientos, las revelaciones y conciliaciones previstas en las normas de contabilidad y de información financiera.”

La Ley 1314 de 2009 y en puntualidad los Artículos 1,2,4 de esta ley son muy importantes ya que permite que la información financiera se presente en forma estandarizada y homogénea, lo que facilita el control de la información, generando

credibilidad en las empresas nacionales e internacionales, debido a que la información ya no se manejaría de manera confidencial sino que se convertiría en información pública donde el principal interés es que los inversionistas interesados participen de las empresas, generando desarrollo sostenible y equidad social para Colombia. En un mundo cada vez más globalizado e interdependiente, sin embargo la disposición normativa desde la expedición de la Ley 1314/09, señaló que sin duda alguna el efecto impositivo desde lo tributario, requiere que para los efectos fiscales se preparen no solamente las declaraciones de Impuestos, también destaca el hecho que el contable se apoye de los anexos para tal fin y por esa razón, corresponde planear y establecer un mecanismo conciliatorio de las cifras para la elaboración y cumplimiento oportuno en la entrega de los reportes tributarios, pues en repetidas ocasiones el proceso para la presentación virtual y su pago efectivo, se convierte en una carrera por el afán en cumplir con las obligaciones tributarias.

Luego este aspecto requiere de la importancia documental, la norma se refiere a los soportes contables que dan origen mediante el proceso conciliatorio a las declaraciones, de modo que permita identificar las diferencias entre lo contable lo fiscal. ¹⁵

DECRETO 624 1989

Vigente Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales

Artículo 1º. Origen de la obligación sustancial: La obligación tributaria sustancial se origina al realizarse el presupuesto o los presupuestos previstos en la ley como generadores del impuesto y ella tiene por objeto el pago del tributo.

Artículo 2º. Contribuyentes. Son contribuyentes o responsables directos del pago del tributo los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

Artículo 3º. responsables: Son responsables para efectos del impuesto de timbre, las personas que, sin tener el carácter de contribuyentes, deben cumplir obligaciones de éstos por disposición expresa de la ley.

¹⁵ COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 1314 de 2009. (en línea). suin.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>

Artículo 5º. El impuesto sobre la renta y sus complementarios constituyen un solo impuesto: El impuesto sobre la renta y complementarios se considera como un solo tributo y comprende:

- Para las personas naturales, sucesiones ilíquidas, y bienes destinados a fines especiales en virtud de donaciones o asignaciones modales contemplados en el artículo 11, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales, en el patrimonio y en la transferencia de rentas y ganancias ocasionales al exterior.
- Para los demás contribuyentes, los que se liquidan con base en la renta, en las ganancias ocasionales y en la transferencia al exterior de rentas y ganancias ocasionales, así como sobre las utilidades comerciales en el caso de sucursales de sociedades y entidades extranjeras.

Artículo 6º. El impuesto de los no declarantes es igual a las retenciones: El impuesto de renta, patrimonio y ganancia ocasional, a cargo de los asalariados no obligados a presentar declaración de renta y complementarios, y el de los demás contribuyentes no obligados a declarar, es el que resulte de sumar las retenciones en la fuente por todo concepto que deban aplicarse a los pagos o abonos en cuenta realizados al contribuyente durante el respectivo año gravable.

Artículo 7º. Las personas naturales están sometidas al impuesto: Las personas naturales y las sucesiones ilíquidas están sometidas al impuesto sobre la renta y complementarios. La sucesión es ilíquida entre la fecha de la muerte del causante y aquella en la cual se ejecutó la sentencia aprobatoria de la partición o se autorice la escritura pública cuando se opte por lo establecido en el decreto extraordinario 902 de 1988.

Artículo 8º. Los cónyuges se gravan en forma individual: Los cónyuges, individualmente considerados, son sujetos gravables en cuanto a sus correspondientes bienes y rentas. Durante el proceso de liquidación de la sociedad conyugal, el sujeto del impuesto sigue siendo cada uno de los cónyuges, o la sucesión ilíquida, según el caso.

Artículo 9º. Impuesto de las personas naturales, residentes y no residentes: Las personas naturales, nacionales o extranjeras, residentes en el país y las sucesiones ilíquidas de causantes con residencia en el país en el momento de su muerte, están sujetas al impuesto sobre la renta y complementarios en lo concerniente a sus rentas y ganancias ocasionales, tanto de fuente nacional como de fuente extranjera, y a su patrimonio poseído dentro y fuera del país. Los extranjeros residentes en Colombia sólo están sujetos al impuesto sobre la renta y

complementarios respecto a su renta o ganancia ocasional de fuente extranjera, y a su patrimonio poseído en el exterior, a partir del quinto (5o.) año o período gravable de residencia continua o discontinua en el país. Las personas naturales, nacionales o extranjeras, que no tengan residencia en el país y las sucesiones ilíquidas de causantes sin residencia en el país en el momento de su muerte, sólo están sujetas al impuesto sobre la renta y complementarios respecto a sus rentas y ganancias ocasionales de fuente nacional y respecto de su patrimonio poseído en el país. Adicionalmente, los contribuyentes a que se refiere este artículo son sujetos pasivos del impuesto de remesas, conforme a lo establecido en el Título IV de este Libro.

Artículo 10. Residencia para efectos fiscales. La residencia consiste en la permanencia continua en el país por más de seis (6) meses en el año o período gravable, o que se completen dentro de éste; lo mismo que la permanencia discontinua por más de seis meses en el año o período gravable. Se consideran residentes las personas naturales nacionales que conserven la familia o el asiento principal de sus negocios en el país, aun cuando permanezcan en el exterior.

Artículo 11. Bienes destinados a fines especiales: Los bienes destinados a fines especiales, en virtud de donaciones o asignaciones modales, están sometidos al impuesto sobre la renta y complementarios de acuerdo con el régimen impositivo de las personas naturales, excepto cuando los donatarios o asignatarios los usufructúen personalmente. En este último caso, los bienes y las rentas o ganancias ocasionales respectivas se gravan en cabeza de quienes los hayan recibido como donación o asignación. Los gastos de financiación ordinaria, extraordinarios o moratorios distintos de los intereses corrientes o moratorios pagados por impuestos, tasas o contribuciones fiscales o parafiscales, serán deducibles de la renta si tienen relación de causalidad con la actividad productora de renta, y distintos de la contribución establecida en los Decretos Legislativos de la Emergencia Económica de 1998.

Artículo 12. Sociedades y entidades sometidas al impuesto: Las sociedades y entidades nacionales son gravadas, tanto sobre sus rentas y ganancias ocasionales de fuente nacional como sobre las que se originen de fuentes fuera de Colombia. Las sociedades y entidades extranjeras son gravadas únicamente sobre sus rentas y ganancias ocasionales de fuente nacional. Adicionalmente, los contribuyentes a que se refiere este artículo son sujetos pasivos del impuesto de remesas, conforme a lo establecido en el Título IV de este Libro.

Artículo 13. Sociedades limitadas y asimiladas: Las sociedades de responsabilidad limitada y asimilada están sometidas al impuesto sobre la renta y

complementarios, sin perjuicio de que los respectivos socios, comuneros o asociados paguen el impuesto correspondiente a sus aportes o derechos y sobre sus participaciones o utilidades, cuando resulten gravadas de acuerdo con las normas legales. Se asimilan a sociedades de responsabilidad limitada: las sociedades colectivas, las en comandita simple, las sociedades ordinarias de minas, las sociedades irregulares o de hecho de características similares a las anteriores, las comunidades organizadas, las corporaciones y asociaciones con fines de lucro y las fundaciones de interés privado.

Artículo 14. Las sociedades anónimas y asimiladas están sometidas al impuesto: Las sociedades anónimas y asimiladas están sometidas al impuesto sobre la renta y complementarios, sin perjuicio de que los respectivos accionistas, socios o suscriptores, paguen el impuesto que les corresponda sobre sus acciones y dividendos o certificados de inversión y utilidades, cuando éstas resulten gravadas de conformidad con las normas vigentes. Se asimilan a sociedades anónimas, las sociedades en comandita por acciones y las sociedades irregulares o de hecho de características similares a unas u otras.

Artículo 14-1. Efectos tributarios de la fusión de sociedades: Para efectos tributarios, en el caso de la fusión de sociedades, no se considerará que existe enajenación, entre las sociedades fusionadas. La sociedad absorbente o la nueva que surge de la fusión, responde por los impuestos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses y demás obligaciones tributarias de las sociedades fusionadas o absorbidas.

Artículo 14-2. Efectos tributarios de la escisión de sociedades. Para efectos tributarios, en el caso de la escisión de una sociedad, no se considerará que existe enajenación entre la sociedad escindida y las sociedades en que se subdivide. Las nuevas sociedades producto de la escisión serán responsables solidarios con la sociedad escindida, tanto por los impuestos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses y demás obligaciones tributarias, de esta última, exigibles al momento de la escisión, como de los que se originen a su cargo con posterioridad, como consecuencia de los procesos de cobro, discusión, determinación oficial del tributo o aplicación de sanciones, correspondientes a períodos anteriores a la escisión. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de los socios de la antigua sociedad, en los términos del artículo 794.

Artículo 16. Entidades Contribuyentes: Son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, asimiladas a sociedades anónimas, las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta. Las pérdidas sufridas por estas sociedades durante los años gravables en que no

tengan la calidad de contribuyentes, podrán ser calculadas en forma teórica, para ser amortizadas dentro de los cinco años siguientes a su ocurrencia, de acuerdo con las normas generales.

Artículo 19. Contribuyentes del régimen tributario especial: Los contribuyentes que se enumeran a continuación, se someten al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial contemplado en el Título VI del presente Libro:

1. Las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, con excepción de las contempladas en el artículo 23 de este Estatuto, para lo cual deben cumplir las siguientes condiciones:

- Que el objeto social principal y recursos estén destinados a actividades de salud, deporte, educación formal, cultural, investigación científica o tecnológica, ecológica, protección ambiental, o a programas de desarrollo social;
- Que dichas actividades sean de interés general, y que sus excedentes sean reinvertidos totalmente en la actividad de su objeto social.

2. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro que realizan actividades de captación y colocación de recursos financieros y se encuentren sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

3. Los fondos mutuos de inversión y las asociaciones gremiales respecto de sus actividades industriales y de mercadeo.

4. Las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados por alguna superintendencia u organismos de control. Estas entidades estarán exentas del impuesto sobre la renta y complementarios si el veinte por ciento (20%) del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, se destina de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas de educación formal en instituciones autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional. El beneficio neto o excedente de estas entidades estará sujeto a impuesto cuando lo destinen en todo o en parte en forma diferente a lo establecido en este artículo y en la legislación cooperativa vigente. El cálculo de este beneficio neto o excedente se realizará de acuerdo a como lo establezca la ley y la normatividad cooperativa vigente.

Parágrafo 1º. Sin perjuicio de lo previsto en los numerales 2) y 3) del presente artículo y en los artículos 22 y 23 del Estatuto Tributario, las corporaciones, fundaciones y asociaciones constituidas como entidades sin ánimo de lucro, que no cumplan las condiciones señaladas en el numeral:

1) de este artículo, son contribuyentes del impuesto sobre la renta, para cuyo efecto se asimilan a sociedades limitadas.

Parágrafo 2º. Los pagos o abonos en cuenta por cualquier concepto, efectuados en forma directa o indirecta, en dinero o en especie, por las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, a favor de las personas que de alguna manera participen en la dirección o administración de la entidad, o a favor de sus cónyuges, o sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, constituyen renta gravable para las respectivas personas naturales vinculadas con la administración o dirección de la entidad y están sujetos a retención en la fuente a la misma tarifa vigente para los honorarios. Esta medida no es aplicable a los pagos originados en la relación laboral, sometidos a retención en la fuente de acuerdo con las disposiciones vigentes al respecto.

Parágrafo 3º. Las entidades cooperativas a las que se refiere el numeral cuarto de este artículo, solo estarán sujetas a retención en la fuente por concepto de rendimientos financieros, en los términos que señale el reglamento, sin perjuicio de las obligaciones que les correspondan como agentes retenedores, cuando el Gobierno Nacional así lo disponga.

Parágrafo 4º. Para gozar de la exención del impuesto sobre la renta, los contribuyentes contemplados en el numeral 1 de este artículo, deberán cumplir además de las condiciones aquí señaladas, las previstas en los artículos 358 y 359 de este Estatuto.

Artículo 19-1. Retención en la fuente sobre rendimientos financieros a cargo de contribuyentes del régimen tributario especial: Los contribuyentes del Régimen Tributario Especial de que trata el artículo 19 del presente Estatuto, están sujetos a retención en la fuente de acuerdo con las normas vigentes, sobre los ingresos por rendimientos financieros que perciban durante el respectivo ejercicio gravable. PARAGRAFO. Cuando las entidades del régimen especial resulten gravadas sobre su beneficio neto o excedente, en la forma prevista en el artículo 356 del Estatuto Tributario, podrán descontar del impuesto a cargo, la retención que les haya sido efectuada en el respectivo ejercicio, de acuerdo con lo señalado en el presente artículo. Cuando resulten saldos a favor por exceso en las retenciones practicadas, podrán solicitar la devolución de dichas retenciones, conforme al procedimiento especial que, mediante reglamento, establezca el Gobierno Nacional.

Artículo 19-2. Otros contribuyentes del impuesto sobre la renta: Son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, las cajas de compensación familiar, los fondos de empleados y las asociaciones gremiales, con respecto a los ingresos generados en actividades industriales, comerciales y en actividades financieras distintas a la inversión de su patrimonio, diferentes a las relacionadas con salud, educación, recreación y desarrollo social. Las entidades contempladas en este artículo no están sometidas a renta presuntiva. En los anteriores términos, se modifica el artículo 19 del Estatuto Tributario.

Artículo 19-3. Otros contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios: Son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, Fogafín y Fogacoop. Los ingresos y egresos provenientes de los recursos que administran Fogafín y Fogacoop en las cuentas fiduciarias, no serán considerados para la determinación de su renta. El mismo tratamiento tendrá los recursos transferidos por la Nación a Fogafín provenientes del Presupuesto General de la Nación destinados al saneamiento de la banca pública, los gastos que se causen con cargo a estos recursos y las transferencias que realice la Nación a estos entes con destino al fortalecimiento de que trata la Ley 510 de 1999 y Decreto 2206 de 1998. El patrimonio resultante tanto de las cuentas fiduciarias administradas por Fogafín y Fogacoop, como de las transferencias anteriormente señaladas no será considerado en la determinación del patrimonio de estos entes. El aumento de la reserva técnica que se constituya conforme a la dinámica contable establecida por la Superintendencia Bancaria será deducible en la determinación de la renta gravable.

Artículo 22. Entidades que no son contribuyentes. No son contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, la Nación, los Departamentos y sus asociaciones, los Distritos, los Territorios Indígenas, los Municipios y las demás entidades territoriales, las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, las Áreas Metropolitanas, las Asociaciones de Municipios, las Superintendencias, las Unidades Administrativas Especiales, las Asociaciones de Departamentos y las Federaciones de Municipios, los Resguardos y Cabildos Indígenas, los establecimientos públicos y los demás establecimientos oficiales descentralizados, siempre y cuando no se señalen en la ley como contribuyentes. Tampoco será contribuyente la propiedad colectiva de las comunidades negras conforme a la ley 70 de 1993. El Fondo para la Reconstrucción del Eje Cafetero, Forec, no es contribuyente del impuesto sobre la renta y complementarios, y no está obligado a presentar declaración de ingresos y patrimonio.

Artículo 40. El componente inflacionario en rendimientos financieros percibidos por los demás contribuyentes: No constituye renta ni ganancia ocasional el componente inflacionario de los rendimientos financieros percibidos por los contribuyentes distintos de las personas naturales, en el porcentaje que se indica a continuación: 30% para los años gravables de 1989, 1990 y 1991 40% para el año gravable 1992 50% para el año gravable 1993 60% para el año gravable 1994 70% para el año gravable 1995 80% para el año gravable 1996 90% para el año gravable 1997 100% para el año gravable 1998 y siguientes. Para los efectos del presente artículo, entiéndase por componente inflacionario de los rendimientos financieros, el resultado de multiplicar el valor bruto de tales rendimientos, por la proporción que exista entre la tasa de corrección monetaria vigente a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior al gravable y la tasa de captación más representativa a la misma fecha, según certificación de la Superintendencia Bancaria. PARAGRAFO 1o. Para los efectos de este artículo, el ingreso generado en el ajuste por diferencia en cambio se asimilará a rendimientos financieros. PARAGRAFO 2o. Lo dispuesto en el presente artículo no será aplicable, a partir del año gravable de 1992, a los contribuyentes sometidos a los ajustes previstos en el título V de este libro.

Artículo 594-2. Declaraciones tributarias presentadas por los no obligados: Las declaraciones tributarias presentadas por los no obligados a declarar no producirán efecto legal alguno.

Artículo 594-3. Otros requisitos para no obligados a presentar declaración del impuesto sobre la renta: Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 592, 593 y 594-1 del Estatuto Tributario, para no estar obligado a presentar declaración de renta y complementarios se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Que los consumos mediante tarjeta de crédito durante el año gravable no excedan de la suma de \$55.740.000;
- b) Que el total de compras y consumos durante el año gravable no superen la suma de \$55.740.000;
- c) Que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras, durante el año gravable no exceda de \$89.183.000. 16

¹⁶ COLOMBIA. Ministerio de Relaciones Exteriores. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). [cancilleria.gov.co](https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/financiero-cambiaro-y-seguros/para-efectos-de-renta-el-valor-acumulado-de#:~:text=El%20literal%20c)%20del%20art%C3%ADculo,bancarias%2C%20dep%C3%B3sitos%20%20inversiones%20financieras.) [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: [https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/financiero-cambiaro-y-seguros/para-efectos-de-renta-el-valor-acumulado-de#:~:text=El%20literal%20c\)%20del%20art%C3%ADculo,bancarias%2C%20dep%C3%B3sitos%20%20inversiones%20financieras.](https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/financiero-cambiaro-y-seguros/para-efectos-de-renta-el-valor-acumulado-de#:~:text=El%20literal%20c)%20del%20art%C3%ADculo,bancarias%2C%20dep%C3%B3sitos%20%20inversiones%20financieras.)

Estos artículos son importantes ya que contiene en la información y la orientación necesaria para poder entender la tributación en Colombia, sus principios, clases de tributos, deberes y derechos de los contribuyentes, de igual manera son las herramientas para evitar la evasión y le elusión fiscal tratando de evitar estrategias o comportamientos de los ciudadanos.

Resolución DIAN 000047 (10-06-2016). Por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

Esta resolución es importante ya que, por medio de ella se da paso a los NAF en Colombia.

Numeral 9 del artículo 95 de la Constitución Política.

“Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.

Aquí se puede entender que todos los ciudadanos tenemos el deber constitucional de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, El pago de tributos constituye un deber ciudadano indispensable para una redistribución del ingreso y para alcanzar los propósitos de una sociedad justa y equitativa.

Artículo 1: Implementación y desarrollo del programa. El Programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” se implementará en las Instituciones Educativas (IE) de básica primaria, básica secundaria y educación media en colaboración con las Secretarías de Educación distritales, municipales y departamentales a Nivel Nacional, como estrategia para el desarrollo de los objetivos de la Política de Cultura de la Contribución.

Artículo 2: Definición del programa. El programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”, se define como una estrategia pedagógica dirigida a escolares de primaria, secundaria y educación media que se orienta al fortalecimiento de la educación fiscal apoyado en el desarrollo de las competencias ciudadanas en las que se encuentran cimentados los planes de estudio de las instituciones educativas, el cual es susceptible de implementarse y de incluirse en los planes o Proyectos Educativos Institucionales PEI, de las Instituciones de Educación (IE) departamentales y municipales.

Artículo 3: Contenidos del programa. Los contenidos del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” son desarrollados en las aulas de clase a partir del conocimiento y aplicación de la pedagogía y la didáctica por parte de los maestros, lo que facilita el desarrollo de las competencias, en este caso las ciudadanas, sobre

las cuales se encuentra cimentado el programa, garantizando la multiplicación de los contenidos de manera articulada a la estructura curricular de las instituciones educativas. Lo anterior, se aplicará con el apoyo y acompañamiento de los rectores de los colegios y la formalización de la alianza entre la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN y la respectiva Secretaría de Educación.

Artículo 4: Objetivos del programa. Son objetivos del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”: 1) El desarrollo de competencias ciudadanas en los estudiantes para actuar en el campo fiscal; 2) Contribuir a la formación de una ciudadanía fiscal desde la infancia y la juventud; y 3) fomentar en los educandos el sentido social de los impuestos y el gasto público, la participación ciudadana, el reconocimiento y defensa de lo público, los bienes colectivos, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad.

Artículo 5: Condiciones del programa. Son condiciones necesarias para la implementación e inclusión del contenido del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” en las Instituciones Educativas (IE) de básica primaria, básica secundaria y educación media a nivel nacional las siguientes:

Acordar con las Secretarías de Educación, distritales, municipales y departamentales los términos, parámetros y mecanismos institucionales que, de acuerdo con las políticas de educación de los entes territoriales, permitan la implementación del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” en las Instituciones Educativas (IE) de cada jurisdicción.

La identificación y definición de los parámetros y criterios de selección de Instituciones de Educación (IE) en las que se implementará el programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”.

La socialización de la estructura, contenidos, metodología y compromisos adquiridos frente al programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” con los Rectores de las Instituciones Educativas (IE), seleccionadas.

La capacitación presencial y/o virtual a los maestros para el desarrollo de los contenidos en aula de clase y el uso de la caja de herramientas diseñadas para tal fin. La definición entre la Secretaría de Educación de la jurisdicción distrital, municipal o departamental, los rectores y maestros, y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN del plan de implementación del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”.

Artículo 6: Provisión del material pedagógico. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN proveerá para la implementación del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” el material pedagógico dirigido a los maestros, el cual cuenta con los contenidos temáticos a desarrollar en aulas de clase, así como materiales de apoyo y actividades complementarias.

Artículo 7: Responsabilidad. La puesta en marcha del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” estará bajo las directrices, autonomía y responsabilidad de las Instituciones de Educación (IE) educación básica primaria, básica secundaria y educación media que lo adopten. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, reconoce y respeta la autonomía de las Instituciones de Educación (IE) y las decisiones que en el marco de las políticas institucionales y del PEI que se establezcan para el desarrollo el programa.

Artículo 8: Gratuidad del programa. La suscripción del acuerdo entre la Secretaría de Educación y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, corresponde estrictamente al interés de fomentar la educación fiscal y la cultura de la contribución a partir del desarrollo del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”, por tanto la implementación y desarrollo del programa no tendrá ningún valor económico para las partes, como tampoco realizarán pago alguno entre sí, ni a terceros que participen en la ejecución del mismo.

Artículo 9: Adopción de políticas del programa. La Dirección de Gestión de Ingresos o quien haga sus veces será la encargada de determinar la política pública que deba adoptarse por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, para la implementación y desarrollo del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”. A su turno, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces, será la responsable de proponer, coordinar y monitorear las estrategias para el fortalecimiento de la cultura de la contribución a través del programa mencionado.

Artículo 10: Delegación de funciones. Delegar en los Directores Seccionales de Impuestos y/o Aduanas Nacionales, la suscripción del “Memorando de Entendimiento” con las Secretarías de Educación Distrital, Municipal y/o Departamental, así como para la implementación, acompañamiento, monitoreo y seguimiento de los mismos para alcanzar la articulación de los contenidos del programa “Cultura de la Contribución en la Escuela” a la estructura curricular de las Instituciones Educativas (IE) de básica primaria, básica secundaria y educación media que correspondan a su jurisdicción.

Parágrafo. Las Divisiones de Gestión Jurídica, o quienes hagan sus veces, prestarán asesoría jurídica a los Directores Seccionales de Impuestos y/o Aduanas Nacionales, en la revisión del documento “Memorando de Entendimiento”, mediante el cual se suscribe la alianza entre la Secretaría de Educación Distrital, Municipal y/o Departamental y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, para la implementación el programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”.

Artículo 12: Comunicar, por parte de la Coordinación de Notificaciones de la Subdirección de Recursos Físicos, a través del correo institucional, la presente Resolución a los Directores Seccionales de Impuestos y/o Aduanas Nacionales para lo pertinente. Estos artículos son importantes ya que contiene en la información y la orientación necesaria para poder entender la tributación en Colombia, sus principios, clases de tributos, deberes y derechos de los contribuyentes, de igual manera son las herramientas para evitar la evasión y le elusión fiscal tratando de evitar estrategias o comportamientos de los ciudadanos, aunque hay muchos vacíos en estas leyes razón por la cual siguen ocurriendo.¹⁷

2.4. MARCO TEÓRICO

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, Son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN e implementados por las Instituciones de Educación Superior - IES, con el fin fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la DIAN.¹⁸

Que Colombia desde el año 2015 hace parte la Red de Educación Fiscal, considerado como un espacio de aprendizaje especializado, flexible y participativo, entre instituciones fiscales y educativas de la Unión Europea y América Latina, que buscan fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria de las administraciones tributarias, siendo los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales.

¹⁷ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Leyes – Decretos Suin Juriscol. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2-4 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

¹⁸ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. NAF, Núcleos de apoyo contable y fiscal. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de Abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Que la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN ha optado por implementar los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, con el propósito de generar Cultura de la Contribución en los ciudadanos de baja renta y pequeñas empresas. Que, en virtud de lo anterior, se hace necesaria la adopción los los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– a implementarse en instituciones de educación superior.

Resolución Nº 0047 DE 2016

ARTICULO 3. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– no implican relación laboral entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y las personas que, por parte las Instituciones de educación, los integren. La regulación para su implementación estará dirigida al logro de los siguientes objetivos: a. Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–. b. Orientar, de manera gratuita, a personas naturales y jurídicas, en el ámbito normativo y asistirles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para el cumplimiento de las obligaciones. c. Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad. d. La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, podrá sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para el efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma. ¹⁹

Diagnosticar los procesos generados por el NAF en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG.

Diagnóstico: constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo. Es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y de comercio. Nos permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización.

19 DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

Pautas para elaborar un diagnóstico

Reúne y coordina un grupo de trabajo: O puede hacerse de forma individual, pero si la empresa tiene cierto tamaño lo ideal es coordinar un equipo capaz de recopilar información de cada departamento.

Si la empresa tiene varios departamentos (compras, marketing, finanzas...), cada uno de ellos deberá contar con su propio coordinador para llevar a cabo el autoanálisis con éxito.

Determinar los procesos y actividades que se deben evaluar

Cada coordinador debe recibir instrucciones simples y precisas sobre los procesos que se deben medir en su departamento.

¿Cuáles son los puntos Fuertes y débiles del departamento? ¿Qué sugerencias y mejoras proponen los trabajadores?

Reúne y examina toda la información

El análisis de la información es clave. Con todos los datos sobre la mesa podrás hacerte algunas preguntas fundamentales para autoevaluar la empresa en su conjunto:

- ¿Todos los productos o servicios de la empresa son rentables?
- ¿Qué departamentos necesitan más (o menos) recursos?
- ¿Cuáles son los procesos que más (y menos) valor aportan a la empresa?
- ¿Cómo de implicados y motivados están los trabajadores?
- ¿Todos los productos o servicios satisfacen las demandas de los consumidores?
- En definitiva, ¿cuáles son las fortalezas y debilidades de cada uno de los departamentos?

Detectar las debilidades es esencial. No olvides que la fortaleza de una cadena depende de la fuerza de su eslabón más débil.²⁰

20 INFOAUTONOMOS. Comienza la transformación. (en línea). infoautonomos.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: [https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=INFOAUTONOMOS.+Comienza+la+transformación.++\(en+línea\).+infoautonomos.com+\(consultada%3A+14+de+Abril+de+2021\).+Disponible+en+la+dirección+electrónica%3A+https%3A%2F%2Fwww.infoautonomos.com%2Fblog%2Fcomo-realizar-un-diagnostico-empresarial%2F](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=INFOAUTONOMOS.+Comienza+la+transformación.++(en+línea).+infoautonomos.com+(consultada%3A+14+de+Abril+de+2021).+Disponible+en+la+dirección+electrónica%3A+https%3A%2F%2Fwww.infoautonomos.com%2Fblog%2Fcomo-realizar-un-diagnostico-empresarial%2F)

Herramientas del diagnóstico

Hay herramientas que permiten trabajar y ayudan al logro de los objetivos en esta investigación.

Matrices del diagnóstico

Las herramientas de tipo matricial permiten identificar variables tanto dentro, como fuera de la empresa, y mediante el cruce de las mismas identificar los factores internos y externos que afectan la organización. La mejor Matriz de Diagnóstico es la que permita aplicarse de manera objetiva y adecuada a la empresa, midiendo y evaluando cada uno de los factores críticos de éxito, y considerando cada uno de los niveles jerárquicos y también cada una de las áreas funcionales.

Las más usuales son:

Matriz MEFE

Según la universidad SANTO TOMAS Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

Una matriz de evaluación de factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnología y competitiva.

Se desarrolla en 5 pasos:

- Elabore una lista de factores externos clave como se identifican en el proceso de auditoría externa.
- Asigna una ponderación a cada factor que oscile entre 0.00 (no importante) y 1.00 (muy importante).
- Asigne a cada factor externo clave una clasificación entre 1 y 4 que indique qué tan eficazmente responden las estrategias actuales de la empresa a ese factor, donde 4=la respuesta superior, 3= la respuesta es mayor al promedio, 2= la respuesta es el promedio, 1= la respuesta es deficiente.
- Multiplique la ponderación de cada factor por su clasificación para determinar una puntuación ponderada.

Sume las puntuaciones ponderadas para cada variable con el fin de obtener la puntuación ponderada total para la organización. La puntuación ponderada total

más alta posible para una organización es 4 y la más baja 1. La puntuación ponderada total promedio es 2.5 Una puntuación ponderada total de 4 indica que una organización responde de manera extraordinaria a las oportunidades y amenazas existentes en su industria²¹.

Según Milagros Ruiz Barroeta La **Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)** es un instrumento de diagnóstico (ponderado) que permite hacer un estudio de campo, donde se pueden identificar y evaluar distintos aspectos externos que pueden afectar o influir en la expansión y crecimiento de una marca, empresa, organización o negocio.

Una Matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

Esta herramienta facilita la formulación de algunas estrategias que permiten aprovechar las oportunidades y disminuir las amenazas (riesgos externos).

La matriz MEFE permite evaluar y resumir la información política, financiera, tecnológica, ambiental, social, cultural, demográfica, jurídica, gubernamental, competitiva, entre otras.

¿Para qué sirve la Matriz MEFE?

La finalidad principal de este análisis externo, es crear una lista de oportunidades reales que pueda aprovechar la empresa, organización o negocio.

La lista debe limitarse a los aspectos más importantes donde se puedan generar estrategias ya que sirve a la empresa para la toma de decisiones que impactan el negocio.

²¹ UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Matrices De diagnóstico. (en línea). soda.ustadistancia.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/gabrielrodriguez_practadministrativa/matrices_de_diagnostico.html#:~:text=Matrices%20de%20Diagn%C3%B3stico&text=Las%20herramientas%20de%20tipo%20matricial,externos%20que%20afectan%20la%20organizaci%C3%B3n

Una vez iniciado este proceso de análisis, es preciso expandir la visión de estrategia y desarrollar la sensibilidad y perspectiva que se tiene sobre el entorno externo que rodea a la empresa, organización, negocio o marca.

Debido a que de esto dependerá el aprovechamiento o no de las oportunidades que se presenten, es importante tener presente que los elementos evaluados son subjetivos y para ello se recomienda utilizar o apoyarse en otros instrumentos, herramientas o matrices de análisis como la DOFA o las 5 fuerzas (Porter).

Es importante tener presente que los **factores externos** claves que deben considerarse son: factores económicos, sociales, culturales, demográficos y ambientales, políticos y legales, tecnológicos y de competencia.

Se deben identificar y desarrollar los factores mencionados, debido a que alguna variación de estos, puede afectar de manera directa el entorno y mercado donde se desarrolla el negocio y esto puede generar un cambio de preferencia de los clientes con respecto a nuestro negocio.

Para poder identificar las oportunidades y amenazas, se debe reunir y actualizar de manera periódica la información sobre estos aspectos y para ello es importante revisar los diferentes medios de información y comunicación, en sus distintos formatos, es primordial siempre consultar medios que sean objetivos, imparciales y confiables.

Durante este proceso es importante involucrar al equipo de trabajo, ya que cada integrante del equipo puede identificar oportunidades y amenazas diferentes, debido a que cada uno tiene una visión diferente al entorno exterior.

También es recomendable hacer alianzas con marcas que realicen estudios de campos, esto puede ayudar agilizar el proceso de evaluación y análisis.

Otro recurso que se debe considerar es documentar y destacar la información importante para tener una base al momento de realizar el análisis, además es importante al momento de obtener información del entorno externo que esta sea del pasado (preferencia), presente (pronóstico, predicción, previsión, proyección) y futuro (prospectiva) del mismo.

¿Cómo se usa la matriz MEFE?

Para elaborar la matriz MEFE se deben seguir cinco (5) pasos, estos son:

Realizar una lista de oportunidades y amenazas: En este paso seleccione de 10 a 20 factores que afecten a la empresa, organización, marca o negocio y el sector en el cual se desarrolle.

Por cada amenaza detectada se deben redactar oportunidades, esto se hace con la finalidad de detectar nuevos factores.

Es importante, en este punto, ser específicos en este aspecto se deben colocar porcentajes, cifras que justifiquen o respalden la información, razones, reportes, entre otras, ya que esos datos pueden ser incorporados en el análisis.

- **Asignar valores:** Los valores que deben asignarse a cada factor, deben ir desde 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante), donde, en la mayoría de los casos, las oportunidades tienen un peso superior a las amenazas, sin embargo si la amenaza afecta de manera directa el desarrollo y estabilidad de la empresa, deberá tener un valor alto.

Debe tener presente que la suma de los valores debe dar 1.0.

- **Asignación de calificaciones:** Es momento de calificar cada factor y la calificación se divide en: Una Debilidad Mayor (calificación=1); Una Debilidad Menor (calificación=2); Una Fuerza Mayor (calificación=3) y Una Debilidad de Fuerza Mayor (calificación=4). Estas calificaciones están basadas en la eficiencia de cada estrategia, mientras que el peso, del paso dos, están basados en el área o sector.

- **Definir la calificación ponderada:** Debe multiplicarse el peso de cada factor por la calificación correspondiente de cada variable y así obtener la calificación ponderada.

- **Determinar el valor ponderado:** Sumar el valor final de cada factor. Teniendo que el total de ese valor está entre el 1.0 (como el valor más bajo) y 4.0 (el valor más alto). El valor promedio del valor ponderado es de 2.5.

¿Qué tipo de análisis se hace en la matriz MEFE?

A través de la matriz MEFE se realiza un análisis estratégico sobre los factores claves externos que inciden y afectan el crecimiento, expansión y desarrollo de la

empresa, lo que permite diseñar las estrategias empresariales que mejor se ajusten a la realidad de la organización.²²

Matriz MEFI

Según la universidad SANTO TOMAS **Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)**

Resume y evalúa las fortalezas y debilidades importantes en las áreas funcionales de una empresa y también constituye una base para identificar y evaluar las relaciones entre ellas.

Se elabora en cinco pasos:

- Elabore una lista de los factores clave que se identificaron en el proceso de auditoría interna. Emplee de 10 a 20 factores internos, incluyendo fortalezas y debilidades. Primero las fortalezas y luego las debilidades.
- Asigne a cada factor una ponderación que abarque desde 0.00 (irrelevante) hasta 1.00 (muy importante).
- Asigne a cada factor una clasificación de 1 a 4 para indicar si representa una debilidad importante (clasificación= 1), una debilidad menor (clasificación=2), una fortaleza menor (clasificación=3) o una fortaleza importante (clasificación =4).
- Multiplique la ponderación de cada factor por su clasificación para determinar un puntaje ponderado para cada variable.
- Sume los puntajes ponderados para cada variable con el fin de determinar el puntaje ponderado total de la organización.¹⁶

Según Milagros Ruiz Barroeta **MEFI**, es La matriz de Evaluación de Factores Interna, evalúa la información interna de la empresa.

Se realiza a través de una auditoría interna para de esta manera identificar amenazas y oportunidades que se relación de manera directa con la dirección, organización, control y planeación de la organización, esta matriz es muy similar a MEFE, sin embargo, su fin es distinto.

²² RUIZ, Milagros. MEFE y MEFI, Herramientas para análisis estratégico. 2022, (en línea). milagrosruizbarroeta.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://milagrosruizbarroeta.com/mefe-y-mefi-herramientas-para-analisis-estrategico/>

Sirve para la formulación de estrategias, debido a que sintetiza y valora las principales oportunidades y amenazas de las áreas medulares de la organización lo que permite tener una visión inicial al contexto de la organización.

¿Para qué sirve la matriz MEFI?

La matriz MEFI sirve para presentar una aproximación de cómo están afectando los factores internos el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa.

A través de una auditoría interna se podrá tener una mejor visión de cómo se encuentra la empresa, para luego diseñar e implementar las estrategias que mejor se adecuen a cada caso.

Algunos factores que se deben considerar al momento de realizar una matriz MEFI son el clima organizacional, situación financiera, capital humano, imagen pública, entre otros.

Esta herramienta sirve para detectar de manera inmediata las fortalezas y debilidades internas a las cuales se les valora y califica.

Estas proporcionan información relevante sobre el funcionamiento de la empresa lo que permite tomar acciones inmediatas para el diseño, formulación y puesta en marcha de estrategias que se adecuen a la organización.

¿Cómo se usa la matriz MEFI?

Para elaborar la matriz MEFI se deben seguir cinco (5) pasos, estos son:

- **Realizar una lista de oportunidades y amenazas:** En este paso seleccione máximo 20 factores que afecten a la empresa, organización, marca o negocio y el sector en el cual se desarrolle.

Por cada amenaza detectada hay que redactar oportunidades, esto con la finalidad de detectar nuevos factores.

Es importante, en este punto, ser específicos y para ellos se pueden colocar porcentajes, cifras que justifiquen o respalden la información, razones, reportes, entre otras, ya que esos datos pueden ser incorporados en el análisis.

- **Asignar valores:** Los valores que deben asignarse a cada factor, deben ir desde 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante), donde, en la mayoría de los casos, las oportunidades tienen un peso superior a las amenazas, sin embargo si la amenaza

afecta de manera directa el desarrollo y estabilidad de la empresa, deberá tener un valor alto.

Debe tener presente que la suma de los valores debe dar 1.0

- **Asignación de calificaciones:** Se debe asignar una calificación a cada factor esta se divide en: **Una Debilidad Mayor** (calificación=1); **Una Debilidad Menor** (calificación=2); **Una Fuerza Mayor** (calificación=3) y **Una Debilidad de Fuerza Mayor** (calificación=4).

- **Definir la calificación ponderada:** Debe multiplicarse el peso de cada factor por la calificación correspondiente de cada variable y así obtener la calificación ponderada.

- **Determinar el valor ponderado:** Sumar el valor final de cada factor. Teniendo que el total de ese valor está entre el 1.0 (como el valor más bajo) y 4.0 (el valor más alto). El valor promedio del valor ponderado es de 2.5.

¿Qué tipo de análisis se hace en la matriz MEFI?

Al realizar la matriz MEFI se analizan los factores internos que inciden de manera directa en la empresa, lo que permite diseñar las estrategias de manera eficaz para mantener el buen funcionamiento de la organización.

Realizar una matriz MIFI no es complicado y trae muchos beneficios para la empresa.

En este punto es importante analizar y reflexionar sobre la situación de nuestro negocio y revisar la actividad rutinaria y diaria que se realiza dentro, para poder conocer las fortalezas y amenazas internas, ya que una vez conocidas éstas se pueden afrontar los desafíos con la estrategia adecuada.¹⁷

en el incremento de precios de la competencia, en una oportunidad de exportación, entre muchas otras.

Matriz FLOR²³

Es el acrónimo de fortalezas, logros, oportunidades y retos. Conceptualmente se planea dentro de la planeación estratégica como una variante de la matriz DOFA, que genera mayor compromiso en el empleado a la hora no solo de su elaboración, sino de su análisis y ejecución de sus planteamientos, es importante mencionar que los elementos que la componen son factores positivos que han conducido a una organización a un estado en particular.

La matriz flor comprende tres elementos claves:

- Identificar una ventaja distintiva o competitiva; algo que una empresa hace particularmente bien y por lo tanto se distingue de sus competidores.
- Hallar la posición de la empresa en un segmento de mercado compatible con la visión corporativa.
- Encontrar el mejor acoplamiento entre las ventajas competitivas y las comparativas

La matriz flor está diseñada para ayudar a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio (retos y oportunidades) y sus armas para enfrentarlas (logros y fortalezas).

Como Realizar un Análisis Flor.

Antes de proceder a su estructuración, es necesario realizar un perfil de la capacidad interna, el cual examina cinco categorías o capacidades gerenciales que son:

- Directiva
- Competitiva o de mercado
- Financiera
- Tecnológica (producción)
- Talento humano

Finalmente, las estrategias planeadas en la matriz de análisis flor están enfocadas a hacer que la empresa y toda su estructura adquieran más y más logros, de tal manera que este siempre preparada para afrontar exitosamente el mercado en el

²³ FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE LAS AMÉRICAS. Matriz Flor. (en línea). es.slideshare.net [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible: <https://es.slideshare.net/jo4tan/matriz-flor-5138523>

que se encuentra liderado, innovando e informando a sus clientes la posición de vanguardia y solidez en la que se encuentra.²⁴

Según la institución universitaria de envigado es una expresión compuesta por las siguientes palabras: Fortalezas, Logros, Oportunidades y Retos. En donde cada una de ellas es definida por diversos autores como se manifiesta a continuación:

a) **FORTALEZAS:** Son las actividades y atributos de carácter interno de una organización, que le permiten apoyar el cumplimiento de los objetivos, metas y retos trazados. Se clasifican en:

- **Comunes:** cuando una fortaleza es poseída por varias empresas o cuando varias están en capacidad de implementarla.

- **Distintivas:** cuando una misma fortaleza es poseída por un pequeño número de competidores. Ésta es la que genera ventajas competitivas y desempeños superiores a las del promedio industrial. Son poco susceptibles de copia o imitación cuando se basan en estructuras sociales complejas que no pueden ser comprendidas por la competencia o cuando su desarrollo se da a través de una coyuntura única que las demás no pueden seguir.

- **De imitación:** son grandes capacidades de copiar y mejorar las fortalezas distintivas de los demás.

b) **LOGROS:** son las conquistas obtenidas por la Institución durante su permanencia en el tiempo y que representan, en la mayoría de casos, objetivos cumplidos; en otros, son éxitos ganados como resultado de hechos circunstanciales.

c) **OPORTUNIDADES:** son eventos, hechos o tendencias en el entorno de una Institución que, en caso de ser aprovechadas oportuna y adecuadamente, contribuirán a apoyar el cumplimiento de los objetivos, metas y retos trazados.

d) **RETOS:** son todas las metas, aspiraciones, anhelos, planes y proyectos que formula la Institución como parte de su accionar en el mercado, caracterizados por

²⁴ FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE LAS AMÉRICAS. Matriz Flor. (en línea). es.slideshare.net [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible: <https://es.slideshare.net/jo4tan/matriz-flor-5138523>

ser tanto internos (institución), como externos (entorno). De su transformación en logros institucionales, depende el éxito de la IUE.

El compromiso del empleado que genera el uso de la matriz FLOR

La matriz FLOR es planteada como un cambio de la Matriz DOFA, que crea mayor compromiso en el empleado a la hora de su elaboración, de su análisis y durante la ejecución de sus planteamientos. La primera se diferencia de la segunda, en que todos sus elementos son factores positivos que han conducido a una organización a un estado en particular o una posición en el mercado dentro su visión organizacional. Por el contrario, la DOFA²⁵ avista elementos negativos: Debilidades y Amenazas, los cuales, dependiendo de su dimensión y riesgo, está comprobado, generan incertidumbre, reacciones y comportamientos inadecuados de desmotivación en los trabajadores.

Ahora, no se busca ocultar las falencias que se presentan en los procesos de la Institución en su diario trajinar; lo que se trata es de cambiar de paradigma y reconocer que las instituciones que aprenden son aquellas que conciben sus escenarios bajo una óptica proactiva, en donde las Debilidades y Amenazas que se planteaban con la Matriz DOFA ahora se agrupan en un sólo componente “RETOS”, los retos que con este nuevo paradigma son visualizados como internos y externos y que deben ser enfrentados por la Institución. Aunado a lo anterior, se evidencian los logros más importantes (alcanzados durante su vida institucional) para ser confirmados por todo el personal. Entendiéndose por ellos, lo conseguido realmente. Escenario que genera un clima de autoconfianza, respeto y compromiso de los trabajadores hacia la generación y propuesta de iniciativas innovadoras capaces de hacer frente a los desafíos que impone la situación actual de la región y de la economía, los cuales no son más que los RETOS institucionales.

Estrategia corporativa en relación al análisis de la matriz FLOR: El desarrollo de una estrategia corporativa comprende tres elementos claves:

- Identificar una ventaja distintiva o competitiva; algo que la Institución hace particularmente bien y por lo tanto la distingue de sus competidores.
- Hallar un “nicho” en el medio. Es la posición de la IUE en un segmento de mercado compatible con la visión corporativa.

²⁵ NEGOCIOS Y EMPRESA. Matriz DOFA | Qué es y cómo hacer un análisis FODA en tu empresa. (en línea). paginasweb.tech [consultada: 14 de Abril de 2021]. Disponible en: <https://paginasweb.tech/matriz-dofa/para-que-sirve-la-matriz-dofa/>

- Encontrar el mejor acoplamiento entre las ventajas competitivas, las comparativas y los nichos que están a su alcance. Aquí el análisis FLOR está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio (Retos y Oportunidades) y sus armas para enfrentarlas (Logros y Fortalezas)

Como realizar el análisis de la matriz FLOR

Este análisis permite determinar la posición estratégica de una empresa en un momento dado. Por otra parte, en el Análisis Externo se considerarán todos los elementos de la cadena productiva, aspectos:

- Demográficos
- Culturales
- Económicos
- Políticos
- Institucionales

Al realizar el análisis externo, se deben plantear las siguientes preguntas:

¿En qué áreas es difícil alcanzar altos desempeños?

¿En qué áreas se podrían generar altos desempeños?

¿Cuáles son las barreras que impiden que un producto o servicio alcance sus metas de participación en el mercado?²⁶

Informe de desarrollo

El informe es un texto que se puede escribir con fines científicos, técnicos o comerciales, con el objetivo de comunicar informaciones relevantes para el cuerpo o personas encargadas de dirigir y tomar decisiones.

El informe se utiliza principalmente para presentar resultados obtenidos, o análisis relevantes, verificados por el realizador de dicho informe. Además, en ocasiones, puede contener soluciones propuestas a los problemas, los métodos, etapas y procesos mediante los cuales hemos obtenido los datos para encontrar esa solución o recomendaciones para lograrlo.

Es elaborado principalmente para informar, por lo que debe ser escrito con una estructura enunciativa, y aunque también compone datos para transmitir los resultados, el autor produce una interpretación a partir de estos que detalla en la conclusión.

²⁶ INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. (en línea). iue.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] Disponible en <https://www.iue.edu.co/documentos/planeacion/PEDI/TallerMatrizFlorIUE.pdf>

Es importante que el autor realice una fundamentación argumentativa firme que sustente sus afirmaciones conclusivas y también a sus recomendaciones y que también queden demostradas con el análisis de los datos estadísticos presentados.

Características del informe

- Es el resultado de un requerimiento o solicitud de un superior o cliente. Está dirigido a una persona o grupo de personas que poseen la obligación de leerlo y evaluarlo.
- Se realiza para con el fin de ser la base específica que aporta información relevante a la hora de tomar decisiones.
- Generalmente contienen tablas, cuadros, gráficos estadísticos y otras formas para la clasificación, organización y presentación de los datos.

Tipos de informe

Existen principalmente tres tipos de informes:

- Expositivo. Se enfoca en narrar los hechos o secuencia de acontecimientos, pero sin análisis ni interpretaciones personales, por lo tanto, tampoco contiene conclusiones. Se especializa además por contener antecedentes sobre el hecho, que aportan a entender el porqué de su suceso. Es más bien una presentación objetiva de los hechos.
- Interpretativo. Especializado en el análisis y la interpretación de los hechos. Usualmente se utilizan para evaluar la implementación y resultados acerca de técnicas o procedimientos innovadores implementados, sirven a evaluar la viabilidad de las nuevas implementaciones.
- Demostrativo. El cual predomina en el ámbito científico. Se enfoca en presentar tesis realizadas por el autor del informe. Se describe cada uno de los pasos realizados y las conclusiones acerca de los resultados obtenidos. Son realizados a partir de una investigación exhaustiva de los hechos.

Partes del informe

La estructura general de los informes consiste en tres partes fundamentales:

- Introducción. Sirve de presentación y donde aparecen detallados cuales son los objetivos deseados por los cuales se realiza el informe.
- Desarrollo. Se presentan los procedimientos y la metodología para lograr dichos objetivos planteados.

- **Conclusión.** Se presentan los resultados obtenidos, la presentación de datos y su ligazón con los objetivos.

Información de los informes de desarrollo²⁷

Según la universidad Sergio Arboleda el informe es un texto académico de carácter expositivo, ya que en él se describen las acciones, los métodos y los procedimientos llevados a cabo para adelantar una labor, bien sea investigativa u operativa. A nivel educativo, es una herramienta que facilita la formación académica y profesional, ya que para su redacción se deben combinar la teoría y la práctica.

- Se presenta el informe para dar cuenta de una actividad académica ya terminada o en curso.
- Generalmente se emplea para presentar avances de una investigación o los resultados de la misma.
- Docentes y estudiantes recurren a este tipo de texto académico cada vez que se necesite combinar la teoría y la práctica en una misma actividad.

Características del informe partes

Introducción: abarca la presentación del tema o problema a tratar. Su función esencial es contextualizar al lector. Algunas veces presenta los antecedentes teóricos del tema en cuestión.

Desarrollo: presenta la metodología utilizada y los resultados y el análisis de los mismos o del procedimiento utilizado, si el tipo de informe lo permite.

Conclusión: las conclusiones se pueden ofrecer en torno al análisis de los resultados o de los procedimientos. Si se incluyen comentarios personales deben estar argumentados, también se pueden incluir sugerencias y/o aplicaciones de las conclusiones para la toma posterior de decisiones.

Aspectos formales del informe

Título que implica el tema, debe enunciarse sin verbo. Es decir; una frase nominal. Los subtemas son también frases nominales que van como inter títulos.

²⁷ CONCEPTO. ¿Cómo hacer un informe? 2021, 1p. (en línea). concepto de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/como-hacer-un-informe/>

- Se presenta el informe para dar cuenta de una actividad académica ya terminada o en curso.
- Generalmente se emplea para presentar avances de una investigación o los resultados de la misma.
- Docentes y estudiantes recurren a este tipo de texto académico cada vez que se necesite combinar la teoría y la práctica en una misma actividad. Material elaborado por los docentes del Departamento de Lectura y Escritura Académicas, Universidad Sergio Arboleda. 2 por lo general, los informes dan cuenta de eventos pasados, por lo tanto, deben ir redactados en pretérito o pasado.

Es importante que las enunciaciones vayan acompañadas de tablas, datos, gráficos y documentación complementaria que puede ir a manera de apéndice o anexos. La información contenida debe ser fiable y clara, ya que, con base en la misma, se generan cambios y se toman decisiones. Siempre que el informe emplee un lenguaje especializado, debe presentar un glosario. El informe requiere un estilo directo y formal alejado de toda parcialidad. En el proceso de elaboración de cualquier tipo de informe es importante documentarse, planear, elaborar una versión preliminar que luego será revisada y corregida antes de la versión final del documento. En la evaluación de los informes con fines académicos, es necesario que el docente determine unos parámetros de evaluación que deben ser conocidos, con anterioridad, por sus alumnos.

Clases

Teniendo en cuenta los objetivos, el informe se clasifica en: expositivo, demostrativo e interpretativo.

Informe expositivo: se caracteriza por la descripción de un hecho o una secuencia de hechos carente de interpretaciones personales.

Informe demostrativo o investigativo (científico y técnico): el autor presenta su hipótesis, la descripción de todos los pasos que ha seguido para su demostración y las conclusiones.

Informe interpretativo: a diferencia de los anteriores, en este tipo de informe, no solo se presentan y describen hechos, también es necesario interpretarlos y analizarlos lo que constituye el fundamento para la toma de decisiones y conclusiones. Este tipo de informe presenta análisis y recomendaciones, hecho que lo caracteriza más como un texto argumentativo que como uno expositivo. Según

los contenidos y fines específicos se clasifican en: de lectura, de salida de campo y de laboratorio, entre otros.

Estructura textual: En su estructura textual, el informe presenta tres partes bien definidas que son: la introducción, el desarrollo y la conclusión. El contenido de cada una de estas tres partes varía dependiendo de la tarea asignada y de la rama del conocimiento en la cual se aplica.

Aspectos formales de presentación del informe

Cubierta, carátula o portada contiene: tema, autor o autores, asesor, si aplica, entidad a la que se presenta, ciudad y fecha.

Índice o contenido: utilización de nomencladores que presentan las partes del informe.

Cuerpo del informe

Introducción o presentación: se contextualizan las acciones reportadas, sus condiciones de realización, intenciones y necesidades que las originaron.

Objetivos: Se pueden subdividir en objetivo general y en objetivos específicos. En su redacción responden al qué, el cómo y el para qué de los propósitos con los cuales se realizaron las acciones.

Acciones: se presentan secuencialmente.

Metodología: corresponde al tipo de procedimientos realizados o a las metodologías empleadas según el tipo de acción efectuada.

Recursos: son los medios, materiales e instrumentos empleados en la ejecución de las acciones.

Conclusiones: aquí se plantean los resultados de las acciones adelantadas cuidándose de no repetir lo ya expuesto. Es importante hacer recomendaciones para la toma de decisiones, por parte de los entes ante los cuales se les presenta el informe.

Bibliografía: listado alfabético de fuentes consultadas y utilizadas. Si se han usado fuentes documentales, la bibliografía se presenta, si no, no.

Anexos: gráficos, tablas, registros fotográficos, etc.²⁸

Plan de mejora: Según el departamento administrativo servicio civil distrital Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización por un proceso que identifica un hallazgo. El plan formulado orienta la mejora de rendimiento en sus componentes, sistemas, subsistemas, procesos, proyectos o actividades, en donde se identificó tal hallazgo. El Plan de Mejora, determina criterios de soluciones para un Hallazgo. Un Plan de mejoramiento es Eficaz cuando los resultados de las acciones tomadas cumplen con el criterio de solución, eliminar o reducir las causas que originaron el Hallazgo. Establecido un hallazgo, el responsable del proceso o dependencia con su equipo de trabajo, realizará la identificación del tipo de hallazgo que se está presentando.

Para identificar el hallazgo que da lugar a los planes de mejoramiento, se realiza un proceso: Auditorías de Gestión de Calidad, Auditorías Internas, Riesgos, Análisis de Datos, Autocontrol, Tratamiento del Servicio No Conforme, Resultado de la Revisión de la dependencia o del proceso o Resultado del seguimiento de la OP: Oficina de Planeación, Auditorías Externas: - Contraloría, Personería, Entidad Certificadora, Procuraduría, Autoridades rectoras de los Subsistemas-, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Revisión por la Alta Dirección, Normas Internacionales.

Tipo de hallazgos según el proceso:

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito legal, técnico, de organización o cliente. Se constituye cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento.
- **No conformidad potencial:** Hecho o situación que podría generar el incumplimiento de un requisito legal, técnico, de la organización o del cliente.

²⁸ UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA. El informe. 2021, (en línea). [usergioarboleda.edu.co](https://www.usergioarboleda.edu.co) [consultada: 14 de abril de 2021]. No. 3 p Disponible en: <https://www.usergioarboleda.edu.co/wp-content/uploads/2016/01/usa-guias-el-informe.pdf>

- **Oportunidad de mejora:** Acción para mejorar un procedimiento, proceso o actividad.

- **Observación:** Se constituye como una No Conformidad Potencial.

- **Recomendación:** Se constituye como una Oportunidad de Mejora.²⁹

Según la educación navarra Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc. En concreto, en nuestro caso las medidas del plan deben tener como objetivo la mejora del rendimiento del alumnado y la disminución del fracaso escolar a la par que se mejora en excelencia. El mejor desarrollo de las competencias escolares deberá ser el eje de cualquier mejora. Las medidas de mejora deben ser sistemáticas, no improvisadas ni aleatorias. Deben planificarse cuidadosamente, llevarse a la práctica y constatar sus efectos. Un plan de mejora de la enseñanza debe redundar en una mejora constatada del nivel de aprendizaje de los alumnos. Para que sea eficaz, un plan de mejora requiere ciertas condiciones previas:

- El convencimiento de que la mejora es posible
- El control de actitudes derrotistas
- La ausencia de planteamientos justificativos
- El liderazgo del equipo directivo
- La implicación del profesorado y de los padres y madres
- La comprensión del sentido que tiene plantearse mejoras

El plan de mejora como hipótesis de trabajo

Hacer lo mismo, de la misma forma, no tiene por qué producir cambios de mejora, pero incluso no se tiene la certeza de que incorporando ciertas medidas y llevando a efecto las acciones previstas se vayan a alcanzar los objetivos previstos. Hace falta llevarlas a la práctica y comprobar su efecto. En general todas las acciones de mejora se pueden resumir en tres modalidades:

²⁹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL. Bogotá, 2021. (en línea). serviciocivil.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://2019.serviciocivil.gov.co/transparencia/planeacion/planes-de-mejoramamiento>

- Dedicar más tiempo al aprendizaje de algún aspecto de la competencia escolar (en el aula, en casa...).
- Hacer lo que se viene haciendo, pero de forma diferente: cambio de actitudes, de enfoques, de metodología, de evaluación, etc.
- Reforzar algún aprendizaje enfatizando entre todos lo mismo (coordinación)

Importancia de constatar la eficacia del plan de mejora

Como toda hipótesis de trabajo debe verificarse en la realidad. Por ello, es necesario que el plan de mejora incluya indicadores relevantes que permitan hacer un seguimiento y valorar la eficacia de las medidas que se van tomando.

De los enunciados generales a las acciones concretas

En bastantes planes de mejora se constata una buena definición del problema y de las líneas que debe seguir el centro para conseguir mejores resultados. Esto es un punto muy importante, pero no es suficiente para tener un buen plan de mejora: estos principios o líneas de mejora deben concretarse en acciones concretas que comprometen a las personas implicadas. Véase el siguiente ejemplo: si un centro tiene problemas de comprensión lectora, no será suficiente que indique que se establecerán líneas metodológicas comunes, que se potenciará la formación del profesorado y que se evaluará de acuerdo al modelo PISA. Todas estas líneas, no cabe duda enmarcan y orientan la dirección del plan de mejora de este centro en comprensión lectora, pero debe darse un paso más y traducirse en acciones concretas. Véase el siguiente ejemplo³⁰.

Según la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación el plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y, por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los El Plan de Mejoras Dirección de Programas 4 responsables universitarios que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho

³⁰ EDUCACIÓN NAVARRA. ¿Qué es un plan de mejora?. 2021, 5p. (en línea). educacion.navarra.es [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04#:~:text=El%20plan%20de%20mejora%20como,a%20alcanzar%20los%20objetivos%20previstos.

plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. El plan de mejoras permite:

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- Analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Negociar la estrategia a seguir.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final.

Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras, a continuación, se describen los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras:

• **Identificar el área de mejora:** Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

• **Detectar las principales causas del problema:** La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar:

- el diagrama de espina (causa-efecto),
- diagrama de Pareto,
- casa de la calidad,
- tormenta de ideas.

La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

- **Formular el objetivo:** Formular el objetivo Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:

- expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr, El Plan de Mejoras Dirección de Programas
- ser concretos,
- estar redactados con claridad

Así mismo deben cumplir las siguientes características:

- ser realistas: posibilidad de cumplimiento,
- acotados: en tiempo y grado de cumplimiento,
- flexibles: susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial,
- comprensibles: cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir,
- obligatorios: existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.
-

Seleccionar las acciones de mejora: El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

Protocolo para la elaboración del plan de mejora: Para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos. Para ello hay que determinar quién es el responsable de la puesta en marcha y de la ejecución de las acciones de mejora, las diferentes tareas a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios, el período de consecución, la fecha de inicio, los indicadores de seguimiento y los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas.

Es muy posible que esta planificación conlleve una negociación entre todos los responsables e implicados, a diferentes niveles, de la titulación evaluada. Así mismo, el hecho de dar al plan de mejoras un carácter formal adecuado, según las características y el modo de hacer de cada institución, favorecerá su éxito, y por tanto, la consecución del objetivo previamente fijado.³¹

2.5. MARCO CONCEPTUAL

DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales.³²

Diagnóstico: El diagnóstico financiero es una herramienta que permite determinar la realidad económica de una entidad mediante la revisión y análisis de la información proporcionada por el área de contabilidad. A través de la evaluación de los estados financieros, es posible establecer criterios para la toma de decisiones, especialmente en época de crisis.³³

Matriz de evaluación de factores externos: instrumento de diagnóstico (ponderado) que permite hacer un estudio de campo, donde se pueden identificar y evaluar distintos aspectos externos que pueden afectar o influir en la expansión y crecimiento de una marca, empresa, organización o negocio.³⁴

Análisis de la información: El análisis de información forma parte del proceso de adquisición y apropiación de los conocimientos latentes acumulados en distintas fuentes de información. El análisis busca identificar la información "útil", es decir, aquella que interesa al usuario, a partir de una gran cantidad de datos.³⁵

³¹ ANECA. Plan de mejoras – Herramientas de trabajo. 2020, 5. (en línea). uantof.cl [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2-10 p. Disponible en: http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

³² DIAN Ministerio de Hacienda y crédito público en línea, disponible en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

³³ ACTUARIA. La importancia de realizar un diagnóstico financiero de una empresa, 2020, 3p. (en línea). actuaria.com.ec [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://actuaria.com.ec/importancia-de-realizar-un-diagnostico-financiero-de-una-empresa/>

³⁴ DE ANDA, Gonzalo. La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE). 2021, 1p. en línea). google.com/ [consultada: 14 de abril de 2021] No. 5 p. Disponible en: <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>

³⁵ DOMÍNGUEZ, Sarduy. El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Rev Cubana Salud Pública v.33 n.3 Ciudad de La Habana, 2017, 2p. (en línea). scielo.sld.cu/

Auditoría interna: La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.³⁶

Fortalezas distintivas: cuando una misma fortaleza es poseída por un pequeño número de competidores. Son las que generan ventajas competitivas y desempeños superiores a las del promedio industrial. Son poco susceptibles de copia o imitación cuando se basan en estructuras sociales complejas, o aquellas que no pueden ser comprendidas por la competencia o cuando su desarrollo se da a través de una coyuntura única que las demás no pueden seguir.³⁷

Instrumento de diagnóstico: La finalidad del instrumento de diagnóstico es proporcionar un marco de trabajo para que los países puedan realizar una autoevaluación de la situación actual del programa nacional. Se trata de una evaluación de la capacidad colectiva del programa formado por individuos, procesos e instituciones. Eso incluye evaluar la capacidad de planificar y participar eficazmente en las reuniones, contribuir a la aportación científica y técnica, utilizar textos como base para reglamentos y normas nacionales según proceda, y asegurar que las actividades y la gestión del programa son partes integrantes del sistema de control. Una vez completada esa evaluación, los resultados deberían ayudar a identificar los ámbitos que requieren refuerzo y fomento de la capacidad.³⁸

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.³⁹

Información clara y confiable: una herramienta que apoya la toma de decisiones en toda organización, por tal motivo se debe velar por su contenido y prestar

[consultada: 14 de abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21433320>

³⁶ INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS. Definición de Auditoría Interna, 2021, 1P. (en línea). iaia.org.ar [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>

³⁷ MONOGRAFIAS. Análisis FODA: herramienta de planeación estratégica (página 2). (en línea). monografias.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos75/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica2.shtml>

³⁸ OMS. Organización Panamericana de la Salud. Agenda de salud sostenible para las Américas 2018-2030 2017. (en línea). who.int [consultada: 14 de abril de 2021]. No.19-22 p Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49169/CSP296-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

³⁹ DEFINICIÓN DE. Procedimiento. 2021, 1p. (en línea). definición de (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://definicion.de/procedimiento/>

atención a los controles que se establecen para que se genere información de calidad. Particularmente en las instituciones de educación superior estos sistemas almacenan información de sus estudiantes, los docentes, las finanzas, entre otros. El objetivo de este trabajo es señalar las inconsistencias identificadas en uno de los sistemas de información de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, el Sistema de Administración de Estudiantes (SAE) y dar algunas recomendaciones para mejorar el contenido de su base de datos. Para tal propósito, se analiza la totalidad de registros de algunas tablas de la base de datos de este sistema, los criterios utilizados para la selección de las tablas obedecen a la importancia que representan para generar estadísticas institucionales, realizar evaluaciones de servicios e investigaciones sobre la matrícula de los estudiantes.⁴⁰

Objetivos específicos: son aquellas metas concretas y medibles que la empresa espera alcanzar en un plazo determinado de tiempo y siempre bajo las directrices de los objetivos generales.

Por tanto, podemos decir que estos serían aquellos necesarios para la consecución del objetivo principal.⁴¹

Metodología: es la disciplina que estudia el conjunto de técnicas o métodos que se usan en las investigaciones científicas para alcanzar los objetivos planteados. Es una pieza fundamental para el estudio de las ciencias. todos los métodos de investigación deben seguir una metodología, que se vale de una teoría normativa, descriptiva y comparativa acerca del método, sumado al proceder del investigador.⁴²

Plan de mejoramiento: es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones.⁴³

Recursos humanos: Recursos Humanos es el departamento de una empresa que se encarga de encontrar, seleccionar, reclutar y capacitar a las personas que solicitan un empleo, así como administrar las prestaciones o beneficios que se les otorgan.

⁴⁰ SÁNCHEZ Elisa y ZUÑIGA, Lorena. La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. (en línea). dialnet.unirioja.es [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4716521>

⁴¹ ECONOMIPEDIA. Objetivos específicos. (en línea). economipedia.com/ [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-especificos.html>

⁴² CONCEPTO. Metodología. 2021, 1p. (en línea). concepto.de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/metodologia/>

⁴³ COLOMBIA. Ministerio de Educación. Planes de mejoramiento institucional. Bogotá, 2021, 2p. (en línea). [mineducacion.gov.co](https://www.mineducacion.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

El departamento de Recursos Humanos es una parte vital de cualquier empresa, ya que su trabajo se desarrolla a la par de los cambios que se presenten y a la búsqueda de un crecimiento, al mismo tiempo que se trabaja en la búsqueda de empleados de calidad para los propósitos requeridos.⁴⁴

Herramientas metodológicas: son el conjunto de técnicas e instrumentos que se utilizan en investigación con el fin de analizar el objeto de estudio. La selección y ejecución de herramientas dependerá del tipo de método que se adapte mejor al fenómeno que se desea abordar. Si no existe un método cada ciencia lo desarrolla de acuerdo a sus necesidades, es cambiante y hace apertura a la especialización, en Criminología existen diversos métodos y técnicas que sirven para realizar el proceso de investigación con orden (Hikal, 2011). Dando calidad a la información mediante un tratamiento sistemático, controlado, empírico, amoral, público y crítico, guiado por modelos teóricos e hipótesis sobre las presuntas relaciones entre fenómenos que debe poseer para adquirir el rigor científico (Kerlinger, 2004).⁴⁵

Eficacia en la gestión: de las organizaciones es entendida como el grado en que se cumplen los objetivos, y tiene gran relación con la calidad percibida por los usuarios. Es por ello que su correcta identificación y medición debe constituir una preocupación para todas las empresas y organizaciones.⁴⁶

Viabilidad: es un análisis que tiene por finalidad conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito.

Por tanto, ofrece información sobre si se puede o no llevar a cabo. Así, si es viable, significa que tiene muchas posibilidades de salir adelante. Por el contrario, si no lo es, quiere decir que el fracaso conlleva una probabilidad elevada. Cuando se centra en aspectos económicos se la conoce como análisis de la viabilidad.⁴⁷

⁴⁴ QUESTIONPRO. Recursos Humanos. 2021, 1p. (en línea). questionpro.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.questionpro.com/es/que-son-los-recursos-humanos.html>

⁴⁵ GRANADOS, Rolando. Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. 2020, 33p. (en línea). webcache.googleusercontent.com [consultada: 14 de abril de 2021] N°4p Disponible en: file:///L:/Downloads/Dialnet-RevisionTeoricaDeHerramientasMetodologicasAplicada-7219653.pdf

⁴⁶ CISNEROS, Bayron. Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud, Rev Cubana Invest Bioméd vol.36 no.3 Ciudad de la Habana, 2017, 5p. (en línea). scielo.sld.cu/ [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/323176177_Como_medir_la_eficacia_de_la_gestion_en_instituciones_de_salud

⁴⁷ ECONOMIPEDIA. Viabilidad. (en línea). economipedia.com/ (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/viabilidad.html>

3. METODOLOGÍA

3.1. PARADIGMA

De acuerdo esta investigación, el paradigma que se utilizará será positivista, con un enfoque cuantitativo, haciendo uso de medios estadísticos para la medición de variables, los cuales servirán de referencia para realizar cálculos y tomar decisiones que darán paso a la nueva implementación de los NAF.

3.2. ENFOQUE

El estudio de esta investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo ya que mediante la recolección de datos numéricos obtenidos en las diferentes encuestas población y así medir conceptos o variables a estudiar mediante conceptos matemáticos, estadísticos los cuales permiten diagnosticar el comportamiento tanto de los usuarios, que requieran asistencia y orientación en la parte de la tributación, con estos datos nos permiten tomar decisiones y mejorar la implementación de los NAF.

3.3. MÉTODO DEDUCTIVO

El método de estudio de esta investigación es Deductivo consiste en las ciencias exactas, teniendo en cuenta que la realidad social de la población será el objeto de estudio a través de esta metodología, la cual es única y por tanto el método que permite estudiarla; es el estadístico, para adecuarla al objeto de estudio, donde la información base para desarrollarlo se obtendrá a partir de instrumentos de recolección de información como lo son las encuestas y visitas a usuarios que tengan el deber de tributar, los datos obtenidos se medirán a partir del método estadístico para obtener resultados y continuar con la implementación de los NAF para facilitar la información a personas que se les dificulte el acceso a medios electrónicos.

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es descriptiva, ya que este tipo de investigaciones nos permiten: abarcar la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la comprensión de procesos y fenómenos de la realidad estudiada. El énfasis se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. En este tipo de investigación se trabaja sobre realidades, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta pasando por las siguientes etapas:

- a) Describe el problema
- b) Define y formula hipótesis
- c) Establece supuestos en que se basa las hipótesis
- d) Formula el marco teórico
- e) Selecciona las técnicas de recolección de datos
- f) Establece rangos de datos para facilitar el análisis de sus posibles relaciones
- g) Verifica la validez del instrumento
- h) Describe, analiza e interpreta de datos.

Como bien sabemos existen cientos de tipos de enfoques de investigación y se van clasificando según su objetivo o la profundidad que le queremos dar y el tiempo que sea pertinente para la investigación, entre otros componentes que existen. Posteriormente a esto encontraremos a qué tipo de investigación se orienta nuestra investigación.

Enfoque Mixto:

Durante mucho tiempo, se consideró que los enfoques cuantitativo y cualitativo eran completamente contrarios y que, por ende, no podían utilizarse de forma conjunta; sin embargo, (FLICK, 2012) explica “La combinación de ambas estrategias ha cristalizado como una perspectiva que Se analiza y práctica de varias formas”.

Actualmente, se puede observar una posición más ecléctica por parte de algunos expertos, y esta tendencia se puede encontrar en algunos estudios en donde se busca dar, tanto una explicación de los hechos (enfoque cuantitativo) como una comprensión de estos (enfoque cualitativo). Lo que puede contribuir a anular los posibles sesgos de la investigación y fortalecer el proceso investigativo.⁴⁸

Una vez sabiendo esto lo podemos aplicar en nuestra investigación de las NAF, para así poder tener unos datos y estadísticas más exactas por ejemplo para saber cuántos ciudadanos tienen conocimiento de los servicios que prestan los NAF de la Universidad CESMAG, donde está ubicada la sede etc. Con estos enfoques se espera:

- Llevar a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Establecer suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

⁴⁸ BARRANTES, Rodrigo. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. 2014, 3p. (en línea). uned.ac.cr [consultada: 14 de abril de 2021] No. 9 p. Disponible en: https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Investigacion_camino_conocimiento.pdf

- Pruebas que demuestren el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

La población que se tuvo en cuenta para esta investigación fueron principalmente el docente líder de la estrategia NAF, y la directora del programa de contaduría pública de la facultad de ciencias administrativas y contables. También se tiene en cuenta los usuarios que han recibido asesoría por parte de la universidad Cesmag, la cual está conformada por 320 usuarios y así se tomara en cuenta para esta investigación.

3.5.2. MUESTRA

La muestra con la que se realizará la presente investigación será el 56,27% de la población. Dicha muestra se desarrollará es aplicando la formula probabilística teniendo en cuenta los siguientes datos:

Formula:

$$n = \frac{320 * 1,65^2 * 0,5 * 0,5}{0,1^2 * (320-1) + 1,65^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = 56,27\%$$

En donde, para nuestro caso: **N**: Tamaño de la población (320); **Z**: Nivel de confianza (90% = 1,65); **p**: Probabilidad de éxito (50%=0,5); **q**: probabilidad de fracaso (50%=0,5); **e**: precisión (error máximo admisible) (10%= 0,1). Por esta razón, es importante aplicar la entrevista como instrumento de recolección de información para el desarrollo de esta investigación.

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como técnica de recolección de información primaria se utilizó la encuesta y entrevista. Para conocer la implementación de los NAF en la universidad CESMAG, y como se están desarrollando las actividades planeadas respecto a las asesorías que se brinda a los usuarios para satisfacer sus necesidades, cabe destacar que las técnicas de recolección se realizaron de forma virtual y presencial, los días 13 y

14 de febrero de 2022 en la ciudad de Pasto en las instalaciones de la universidad CESMAG.

Por otro lado, para el desarrollo de este trabajo y como técnica de investigación secundaria se utilizó referencias de páginas de internet, tesis, trabajos de grado y artículos de investigación referenciados.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

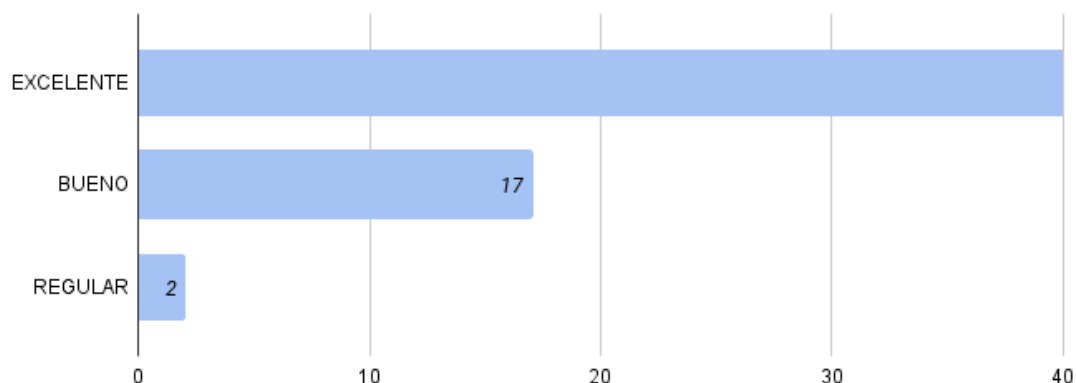
4.1 DIAGNOSTICAR LOS PROCESOS GENERADOS POR EL NAF EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CESMAG

Los resultados de esta investigación se obtuvieron por medio del análisis de la información recolectada mediante las entrevistas, encuestas y las matrices derivadas de las mismas (DOFA, MEFI, MEFE).

4.1.1 Tabulación y sistematización de la información

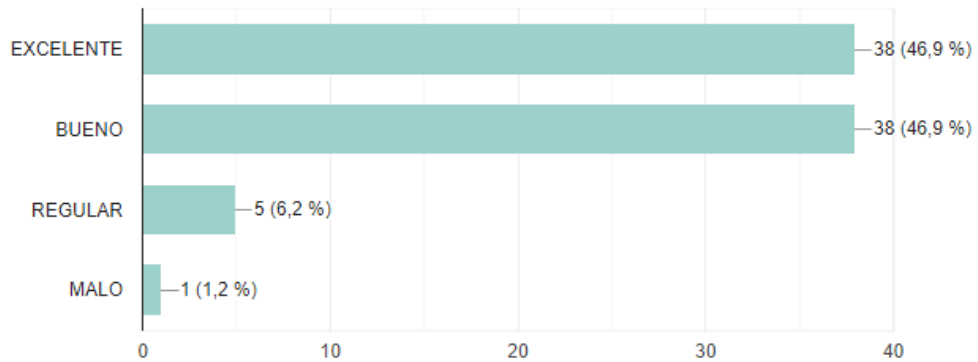
4.1.1.1. Encuestas aplicadas a usuarios del servicio

Gráfica 1. Servicio de la estrategia NAF, prestado por la universidad CESMAG.



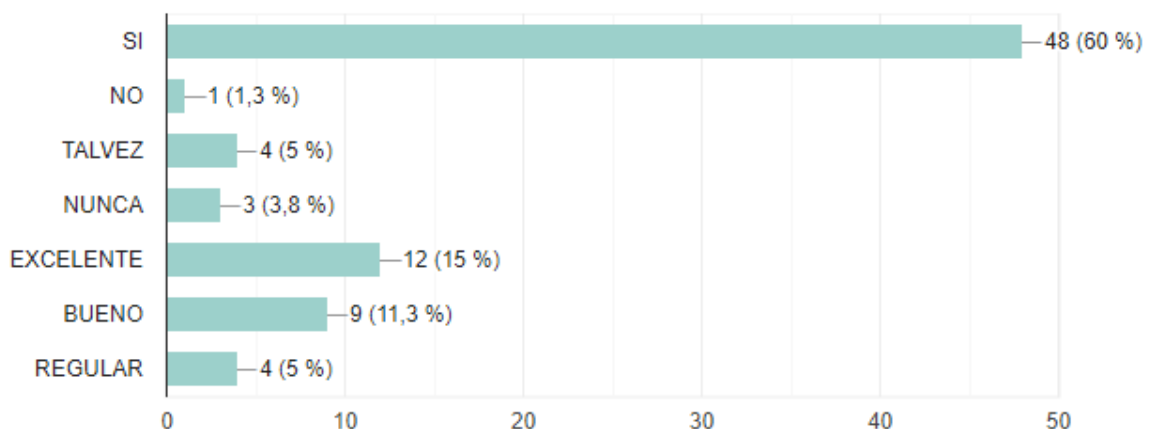
El estudio se realizó a 80 usuarios que han utilizado el servicio de las NAF, teniendo en cuenta las herramientas para un buen análisis que permita el desarrollo de estrategias, las cuales sirvan como apoyo para las personas naturales y estudiantes de la universidad CESMAG, que han requerido actualización y guía respecto a sus obligaciones tributarias, el 73,9% de la población encuestada ha manifestado que el servicio es Excelente por la universidad, ya que las capacitaciones que se ha brindado han sido de gran ayuda para ampliar el conocimiento frente a la tributación, no obstante cabe destacar que el 23,2% de los encuestados han calificado como "BUENO" ya que muchos de los encuestados no han tenido la posibilidad de asistir a la capacitaciones brindadas por la universidad y por ende falta ampliar el conocimiento y el 3% de los encuestados han calificado como REGULAR ya que a los estudiantes les falta capacitarse y adquirir experiencia la cual facilite la guía a los usuarios.

Gráfica 2. Orientación por parte de docentes y estudiantes de la estrategia NAF, de la Universidad CESMAG.



Para la población encuestada sobre la calificación de la orientación por parte de docentes y estudiantes, el 46,3% lo califica de manera Excelente, el 47,5% lo califica como bueno, teniendo en cuenta el artículo expuesto en la página de la dirección de impuestos y aduanas nacionales el cual permite la implementación de los núcleos de apoyo en universidades, y que las actividades desarrolladas sean realizadas por estudiantes y docentes para dar una buena guía y por ende lograr la satisfacción de los usuarios para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

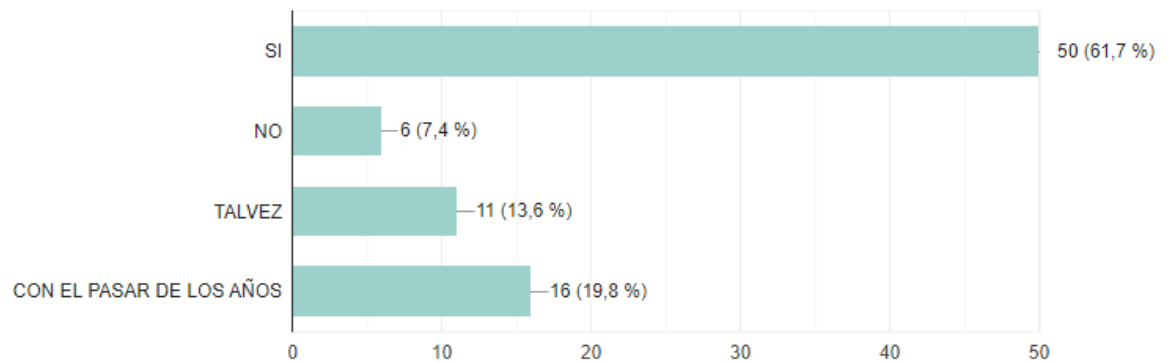
Gráfica 3. Utilidad de la implementación de la Estrategia NAF en la universidad CESMAG.



Se puede analizar que el 59,5% que corresponde a 47 personas de las 80 encuestadas le han sido de gran utilidad la implementación de la estrategia NAF,

puesto que teniendo en cuenta los planes de mejora con respecto a la educación tributaria ha sido beneficioso para los usuarios quienes les faltaba aumentar el conocimiento, respecto a sus obligaciones tributaria, mientras que el porcentaje restante varia sobresaliendo el 5,1% esta manera se puede concluir que el rango positivo es mayor, esto quiere decir que la estraga está dando buenos resultados.

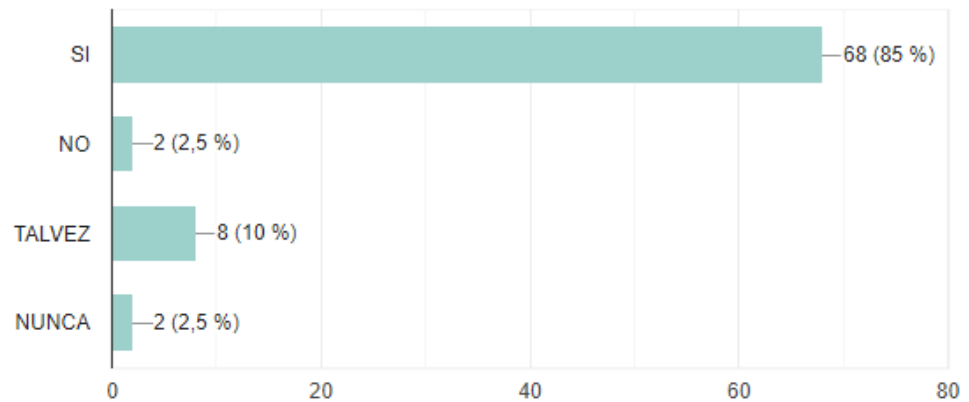
Gráfica 4. Ofrecer mejor servicio de la estrategia NAF prestado por la Universidad



Se puede analizar que el 62,5% de, las personas encuestadas creen que la estrategia NAF si debería ofrecer un mejor servicio mientras que las variables sobresalen el 20 % que cree que debería, pero con el pasar de los años y así se puede concluir que según la encuesta realizada puede que esto ocurra ya que en pandemia no se logró hacer el acercamiento necesario con los usuarios.

El principal objetivo de los NAF es ofrecer un servicio sin ningún costo brindando orientación en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la DIAN. Es una iniciativa de responsabilidad social.

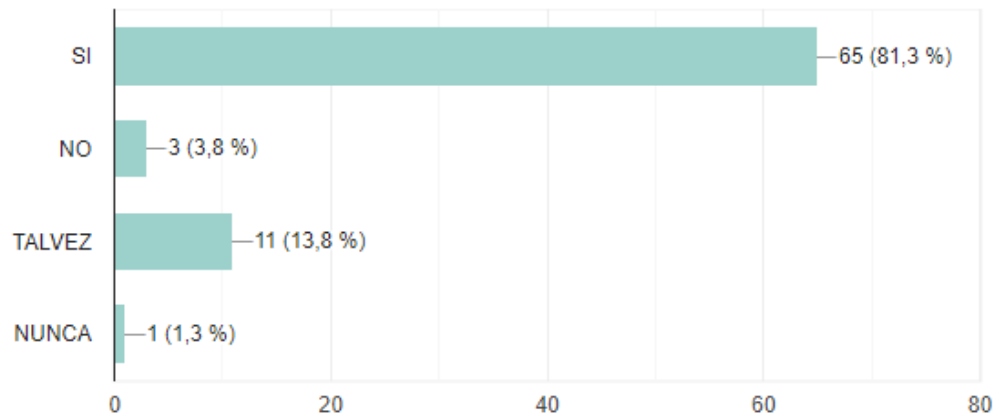
Gráfica 5. utilidad de la implementación de los NAF con el propósito de generar cultura de la contribución.



Teniendo en cuenta que el 84,8% corresponde a 67 personas de las 80 encuestadas los cuales han considerado que el propósito de las NAF respecto a generar cultura de la tributación en las personas ha sido de gran utilidad mientras que el porcentaje restante requieren de mayor información para conocer el objetivo de esta estrategia es por esto que el 10,1% de la población dice que tal vez ya que no posee el conocimiento necesario para su interpretación.

La cultura de la contribución es el área de la DIAN donde se trabaja por generar cambios en el comportamiento fiscal del ciudadano, a través del desarrollo de programas y estrategias pedagógicas diseñadas y dirigidas a públicos específicos, en los que se busca alcanzar un alto nivel de recordación para fomentar y expandir la cultura fiscal desde una educación en valores y en el compromiso que, de todos desde nuestro rol como ciudadanos, por eso la iniciativa de los NAF.

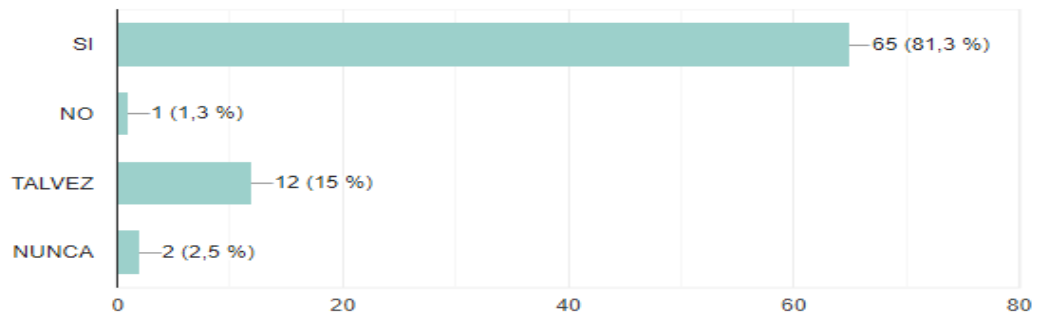
Gráfica 6. Impacto con las obligaciones tributarias bajo la estrategia NAF.



Se puede analizar que el 81% de las personas encuestadas afirman que la estrategia NAF ha permitido generar un impacto positivo con las obligaciones tributarias el siguiente dato que sobre sale es el 13,9% que creen que talvez genere este impacto de esta manera se puede concluir que hasta el momento esta estrategia ha dado resultados positivos ya que dentro de sus objetivos esta inculcar la cultura tributaria mediante las consultorías.

Para la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN: Acercar a la ciudadanía y a los contribuyentes, por medio de la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, además de fortalecer la Cultura de la Contribución en un primer escenario con los estudiantes y la comunidad académica y en un segundo escenario por medio del servicio al contribuyente, lo que ahonda en la lucha contra la evasión fiscal y la incorporación a la economía formal.

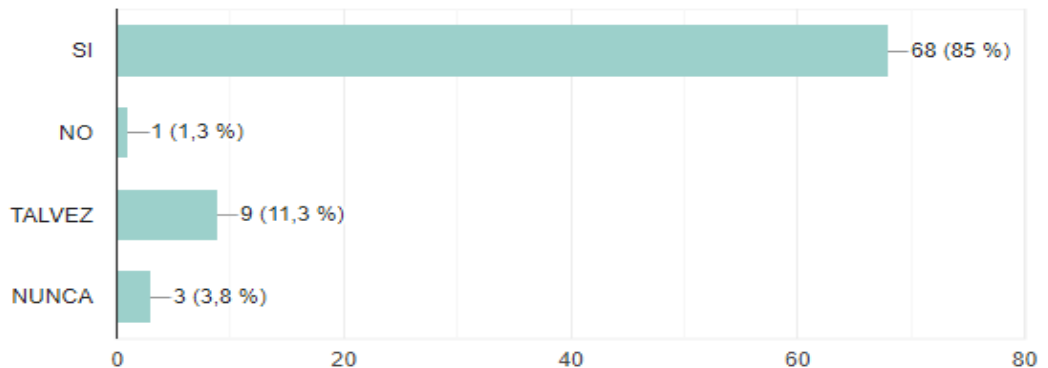
Gráfica 7. Expectativa de los procesos y orientación de tramites brindado.



En cuanto a la población encuestada el 81 % Responde que si se sienten satisfechos con los tramites y orientación realiza por los estudiante y docentes por parte de la universidad CESMAG ya que han cumplido sus expectativas a cabalidad mientras que el 1,3% de la población dice que No cumple con los procesos de la orientación y el 15,2% dice que Talvez cumple y termina con un 2,5% dos personas encuestadas dicen que no Cumplen ya que no han tenido o recibido la orientación necesaria.

Esta modalidad de grado se realizó entre los meses de agosto y noviembre del 2020 donde se logró ejercer la práctica de manera virtual por la emergencia por el Covid19, realizando ejercicios de la profesión tanto en lo contable como en lo fiscal, y a su vez efectuando asesorías a las personas de temas como servicios en líneas, es muy importante brindar las accesorias a las personas para que tengan conocimientos de todas las nuevas normas y las gestiones que pueden realizar en los Núcleos de Apoyos Contables y Fiscal." quiere decir que estos procesos si se logró la orientación necesaria para lograr con las Expectativas esperadas.

Gráfica 8. Soluciones del servicio que se ofrece la estrategia NAF de la Universidad CESMAG.

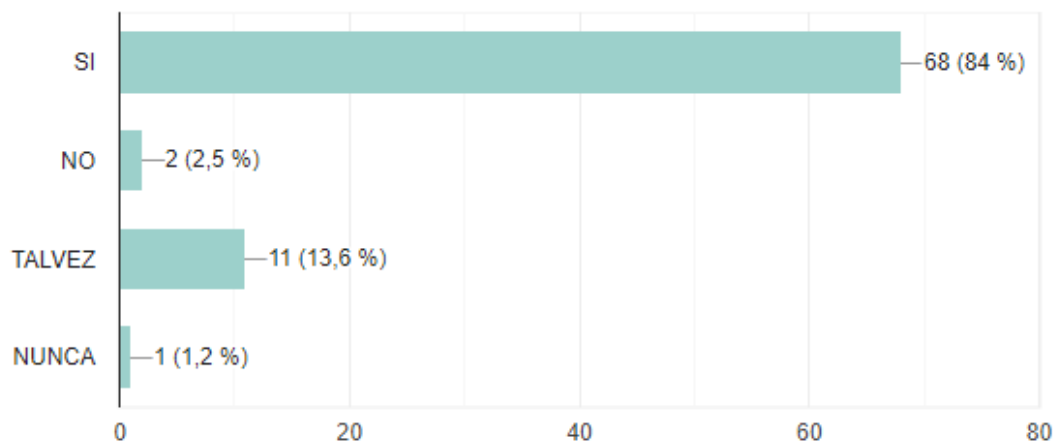


Se puede analizar que el 84,8% de las 80 personas encuestadas creen que la estrategia NAF si ha brindado soluciones a sus preguntas mientras que 1,3% una personas No cumple con las expectativas esperadas y 9 personas de las encuestadas con un 11,4% refiere a que tal vez este servicio si se le ha brindado soluciones y tres personas de las encuestadas con un 3,8% responde que Nunca ya que no le han dado solución pero estos objetivos de las NAF la estrategia está logrando responde los requerimientos de la comunidad el impacto negativo es mínimo y según las entrevistas esto podría mejorar de manera positiva.

Donde indica que han tenido asesorías a contribuyentes que desconocían que las universidades junto a docentes prestaban este servicio, para este resultado de estas

asesorías fueron positivas ya que según Hilda Lorena "Satisfacción de aportar soluciones a los contribuyentes" donde sí se genera un impacto positivo para ofrecer este servicio.

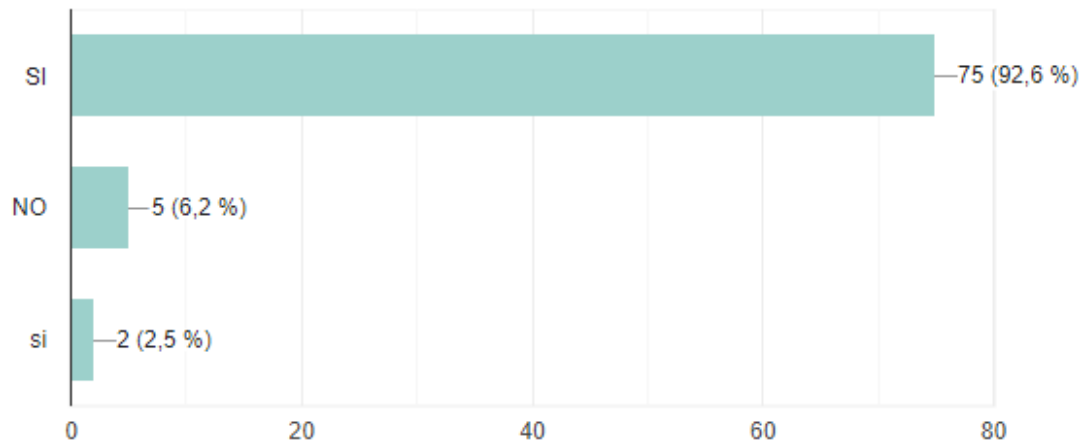
Gráfica 9. Los estudiantes deben complementar su formación académica para un mejor servicio a la ciudadanía.



Se tiene en cuenta que de los 80 encuestados el 83,8% corresponde a 67 personas las cuales definen que sí se debe complementar la formación académica ya que la tributación está en un constante cambio respecto a decretos y leyes que se mantienen actualizando y por tanto para brindar un buen servicio es de vital importancia estar informado de cada cambio que se presente en el sistema tributario, mientras que el 2,5% dos personas considera que no se debe complementar la información y 11 de las personas con un 13,8% dice que tal vez los estudiantes deban complementar la información y 1 persona con un 1,3% Nunca ha cumplido con esta orientación ya que desconocen algunos temas sobre la tributación.

Se busca capacitar a los estudiantes y maestros con el fin de inculcar conocimientos de la profesión contable para desarrollar experiencias al momento de atender a las personas naturales y jurídicas de baja renta, ejerciendo de manera práctica cada información aprendida en las clases y capacitaciones que fueron brindadas por la DIAN. Aunque este consultorio no es mayormente conocido por estas personas, se busca llevarles la mejor atención, para así tener mayor divulgación. Con lo anterior se impacta positivamente a las unidades que requieren de dicho servicio contribuyendo así a la proyección social de nuestra institución.

Gráfica 10. Satisfacción con el servicio.



De la población encuestada un 92,5% se siente satisfecho con el servicio prestado por parte de los estudiantes y docentes de la Universidad CESMAG, y un 6,3% No se sienten satisfechos ya que no ha sido posible brindarles una orientación suficiente en cuanto a sus obligaciones.

"Ser parte de este proyecto con la formación brindada por la universidad y la entidad DIAN me permitió fortalecer mis conocimientos, habilidades, poner en práctica mi formación profesional con la comunidad con que sentí fue satisfactorio para ellos la información suministrada, considero que el proceso de formación y acompañamiento brindado por la universidad y la entidad DIAN fue efectivo por que nos compartieron sus conocimientos, facilitaron todas las herramientas a nuestra disposición y de esta manera desarrollar los objetivos del proyecto NAF."

4.1.1.2. Entrevistas aplicadas a Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Cuadro 1. Análisis de entrevista Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Sandra Lucia Goyes Erazo.

NO	PREGUNTA.	RESPUESTA (S)	ANÁLISIS
1	¿Cuáles son los objetivos principales de la estrategia NAF?	Establecer vínculos con la DIAN asesorar a los contribuyentes de menor cuantía en temas contables y tributarios.	Esta respuesta es importante porque los NAF tienen objetivos tendientes a cumplir y asesorar a los contribuyentes en temas tributarios que muy pocos conocen para esto junto con la DIAN. Según Hilda Lorena "Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre tributación que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN. Mediante el desarrollo de su actividad, los NAF pretenden, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias" ⁴⁹
2	¿Responde el diseño de la estrategia a las necesidades de la población beneficiaria?	Si, la estrategia atiende las necesidades de usuarios en temas tributarios (RUT), capacitaciones tributarias y contables.	Es importante ya la estrategia NAF si responde y atiende las necesidades de los usuarios en cuanto a temas tributarios de la DIAN ya que siempre está en permanente Actualización.

⁴⁹CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. 33p. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 9 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

			Según Hilda Lorena "Esta implementación de programas en nuestra sociedad como lo es un grupo NAF, brinda confianza tanto a los estudiantes que dan las asesorías como a los contribuyentes, pues este acercamiento a la ley que nos tributa de una manera más afable, tranquila y de tiempo da como resultado una seguridad de que lo informado es acorde con lo que encontraríamos directamente en la entidad DIAN" ⁵⁰
3	¿Qué servicios proporciona la estrategia a la población beneficiaria?	Tramites (RUT) <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones (Nomina, IVA, renta, facturación.) • Capacitaciones contables. 	Estos trámites que proporciona la estrategia por parte de docentes y estudiantes ya que sus servicios son de gran utilidad ya que ayuda a los contribuyentes sobre sus trámites que debe realizar ante la DIAN. Según " brindando a los contribuyentes de menores ingresos orientación gratuita sobre temas impositivos como la declaración de impuestos, sus obligaciones tributarias, requisitos y procedimientos de inscripción, actualización del Registro Único Tributario (RUT); así como asistencia a los ciudadanos para el uso de los servicios en línea" ⁵¹
	¿Los recursos destinados para la estrategia son suficientes?	Los recursos proporcionados por las universidades si son suficientes junto al	Estos recursos son proporcionados por la DIAN como capacitaciones en temas tributarios ya que es de

⁵⁰ CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. 33p. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 9 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

⁵¹ CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

4		aporte de la DIAN en cuanto a las capacitaciones otorgadas.	gran ayuda tanto para los estudiantes como docentes, ya que pueden ofrecer una mejor asesoría a las personas en temas de tributación. "A demás, el consultorio se ha ido adaptando a la situación presentada por la emergencia del Covid-19, prestando un servicio de asesorías de manera virtual (por plataformas como teams, video llamadas por vía Whatsapp o llamadas telefónicas) para facilitar la prestación del servicio a las personas naturales y jurídicas de baja renta y se sigan prestando las buenas atenciones de este servicio. ⁵²
5	¿Cómo la estrategia NAF, aporta al proceso de capacitación?	Organiza varias capacitaciones en diferentes temas dirigidos a usuarios, empresarios, estudiantes, profesores y egresados entre otros.	Las capacitaciones se organizan desde la DIAN, para fortalecer los conocimientos de los servicios que se prestan en los NAF y desde las instituciones de educación superior. "Fortalecimiento en los conocimientos necesarios para la orientación que prestarán los estudiantes y docentes que participen en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, para lo cual se elaborará y ejecutará, de manera conjunta, un cronograma académico entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y

⁵²SÁNCHEZ, Carlos. Núcleo de apoyo contable y fiscal-NAF consultorio empresarial, contable Y solidario. Universidad Cooperativa de Colombia. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021. No. 21-22 p Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33022/1/2020_n%C3%BAcleo_apoyo_contable.pdf

			las Instituciones de Educación Superior." ⁵³
6	¿Cómo la estructura curricular aporta a la estrategia?	Formando a los estudiantes en los diferentes en diferentes áreas que le permitan educarse de manera integral.	La formación del estudiante como base fundamental para una práctica directa que le permita aplicar sus conocimientos. "Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad. La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, podrá sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para el efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma."
7	¿Cómo se registra la población beneficiaria en la estrategia?	A través de la DIAN, de la página de la UNICESMAG	El registro es fácil de acceso y de manera gratuita. "Si requiere del servicio de los NAF, a través del esquema de video atención implementado por la DIAN, acceda a los servicios NAF agendando su cita en el siguiente ⁵⁴ seleccione su ciudad y el NAF por el que desea ser atendido, según los horarios disponibles, recuerde que la atención es virtual." ⁵⁵

⁵³ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

⁵⁴ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá, 2021. Agendamiento, 2021. (en línea). agendamientodigiturno.dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx>

⁵⁵ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Renta de personas naturales. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/NAF/Paginas/default.aspx>

8	¿Ha logrado la estrategia los objetivos que tenía previstos para los años 2020-2021?	Si, y se han superado	Objetivos superados pese a pandemia. Donde indica que han tenido asesorías a contribuyentes que desconocían que las universidades junto a docentes prestaban este servicio, para este resultado de estas asesorías fue positivo. "la Guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF" es el resultado de un proceso interactivo de aplicación y revisión, iniciado con la primera versión de guía metodológica elaborada para el primer NAF piloto, y que ha ido incorporando los aprendizajes de las primeras experiencias de los NAF."
9	¿Existen diferencias en cuanto a cómo se implementa la estrategia en distintas zonas geográficas?	Por ahora se presta el servicio virtual por pandemia, pero en 2022 se iniciará a prestar el servicio presencial.	Por ahora el servicio es virtual para la mayoría de zonas geográficas del País. Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre tributación que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN. ⁵⁶
10	¿Cómo se observa o provee el crecimiento de la estrategia a Futuro?	Se espera que el servicio se preste a un mejor número de usuarios dentro y fuera de la universidad.	Se espera que el servicio se preste a un mejor número de usuarios dentro y fuera de la universidad. Con las capacitaciones realizadas por la Dian respecto a los grupos de apoyo para ampliar los conocimientos para servir

⁵⁶ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

			como guía a personas naturales.
11	¿El Programa ha logrado algunos beneficios con la estrategia?	Si, relación con el sector externo, capacitar a la comunidad, aplicar los conocimientos de estudiantes.	Si, relación con el sector externo, capacitar a la comunidad, aplicar los conocimientos de estudiantes. ⁵⁷ El núcleo de apoyo facilita ampliar el conocimiento respecto a la tributación de personas que desconocen sus obligaciones
12	¿Como resultado de su participación en la estrategia, cree ha mejorado la situación de la población beneficiaria?	NAF brinda asesorías que guían el quehacer de los usuarios.	NAF brinda asesorías que guían el quehacer de los usuarios. Los núcleos de apoyo facilitan ampliar el conocimiento respecto a la tributación de personas que desconocen sus obligaciones
13	¿Cuáles son los beneficios, de la implementación de los NAF, para la universidad?	Aplicar los conocimientos de estudiantes.	Aplicar los conocimientos de estudiantes. La DIAN realiza acuerdos con las universidades de educación superior con el objetivo de que los estudiantes pongan en práctica su conocimiento.
14	¿Qué otras temáticas se pueden ampliar en atención de la estrategia Naif diferentes en las ya abarcadas?	Cualquier tema de actualización en temas contables, financieros, tributarios o de aseguramiento.	Cualquier tema de actualización en temas contables, financieros, tributarios o de aseguramiento. El objetivo de las NAF es brindar apoyo a personas que carezcan de conocimiento respecto a las normas para la tributación

⁵⁷ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

4.1.1.3. Entrevistas aplicadas a Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Cuadro 2. Análisis de entrevista Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Diego David.

NO.	PREGUNTA.	RESPUESTA (S)	ANÁLISIS
1	1. ¿Cuáles son los objetivos principales de la estrategia NAF?	Responde a un convenio entre la DIAN y la UNIVERSIDAD CESMAG, el objetivo es prestar el servicio de consultoría a personas de baja renta, es decir usuarios de baja renta, que no son empresa y no tienen capacidad de pago para que puedan responder a los requerimientos y necesidades que tengan.	Esta respuesta es importante porque los NAF tienen objetivos que es cumplir y asesorar a los contribuyentes en temas tributarios que muy pocos conocen para esto junto con la DIAN. Según Hilda Lorena "Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre tributación que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN. Mediante el desarrollo de su actividad, los NAF pretenden, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias" ⁵⁸
2	2. ¿Responde el diseño de la estrategia a las necesidades de la población beneficiaria?	Si, la estrategia está enfocada hacia las personas que necesitan un servicio y que no tienen la capacidad de pago, LA UNIVERSIDAD CESMAG desde su espíritu franciscano,	Es importante ya la estrategia NAF si responde y atiende las necesidades de los usuarios en cuanto a temas tributario de la DIAN ya que siempre está en permanente Actualización. según Hilda Lorena "Esta implementación de programas

⁵⁸ CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

		brinda estas asesorías contables financiera y especialmente tributaria para estas personas.	en nuestra sociedad como lo es un grupo NAF, brinda confianza tanto a los estudiantes que dan las asesorías como a los contribuyentes, pues este acercamiento a la ley que nos tributa de una manera más afable, tranquila y de tiempo da como resultado una seguridad de que lo informado es acorde con lo que encontraríamos directamente en la entidad DIAN"
3	3. ¿Qué servicios proporciona la estrategia a la población beneficiaria?	El principal servicio es brindar consultoría, es decir que las personas se acerquen a resolver sus inquietudes y por medio de un estudio con docentes y estudiantes, dar una respuesta certera.	Estos trámites que proporciona la estrategia por parte de docentes y estudiantes ya que sus servicios son de gran utilidad ya que ayuda a los contribuyentes sobre sus trámites que debe realizar ante la DIAN. "brindando a los contribuyentes de menores ingresos orientación gratuita sobre temas impositivos como la declaración de impuestos, sus obligaciones tributarias, requisitos y procedimientos de inscripción, actualización del Registro Único Tributario (RUT); así como asistencia a los ciudadanos para el uso de los servicios en línea"
4	4. ¿Los recursos destinados para la estrategia son suficientes?	La UNICESMAG ha dado unos recursos importantes, para lograr esta estrategia y que se vislumbre a la sociedad, aunque siempre se requerirá más ya que el crecimiento ha sido representativo.	Estos recursos son proporcionados por la DIAN como capacitaciones en temas tributarios ya que es de gran ayuda para tanto los estudiantes como docentes ya que pueden ofrecer una mejor asesoría a las personas en temas de tributación. Según Carlos Arturo Sánchez "A demás, el consultorio se ha ido adaptando a la situación presentada por la emergencia del Covid-19, prestando un

			servicio de asesorías de manera virtual (por plataformas como teams, video llamadas por vía Whatsapp o llamadas telefónicas) para facilitar la prestación del servicio a las personas naturales y jurídicas de baja renta y se sigan prestando las buenas atenciones de este servicio. ⁵⁹
5	5. ¿Cómo la estrategia NAF, aporta al proceso de capacitación?	Los estudiantes que brindan las consultorías deben iniciar con un proceso de capacitación el cual reciben directamente desde la DIAN en temas como RUT, impuestos, ejercicios tributarios y demás, aunque no es la única ya que deben estar en capacitación constante, como líder debo estar pendiente de los requerimientos que necesiten.	Las capacitaciones se organizan desde la DIAN, para fortalecer los conocimientos de los servicios que se prestan en los NAF y desde las instituciones de educación superior. "Fortalecimiento en los conocimientos necesarios para la orientación que prestarán los estudiantes y docentes que participen en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF–, para lo cual se elaborará y ejecutará, de manera conjunta, un cronograma académico entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y las Instituciones de Educación Superior." ⁶⁰

⁵⁹ SÁNCHEZ, Carlos. Núcleo de apoyo contable y fiscal-NAF consultorio empresarial, contable Y solidario. Universidad Cooperativa de Colombia. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021. No. 21-22 p Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33022/1/2020_n%C3%BAcleo_apoyo_contable.pdf

⁶⁰ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

6	6 ¿Cómo la estructura curricular aporta a la estrategia?	Los estudiantes NAF son estudiantes de decimo semestre, los cuales ya tienen una formación contable y administrativa que es fundamental porque que deben aplicar estos conocimientos recibidos en las aulas a la práctica.	Las capacitaciones se organizan desde la DIAN, para fortalecer los conocimientos de los servicios que se prestan en los NAF y desde las instituciones de educación superior. "Fortalecimiento en los conocimientos necesarios para la orientación que prestarán los estudiantes y docentes que participen en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF–, para lo cual se elaborará y ejecutará, de manera conjunta, un cronograma académico entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y las Instituciones de Educación Superior." ⁶¹
7	7 ¿Cómo se registra la población beneficiaria en la estrategia?	A través de la DIAN, de la página institucional de la UNICESMAG deben realizar un registro previo, en el banner solicitud de citas NAF, donde se colocan los datos básicos junto a la pregunta, ésta queda registrada y se le dará posteriormente su respuesta.	La formación del estudiante como base fundamental para una práctica directa que le permita aplicar sus conocimientos. "Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad. d. La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, podrá sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para el efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma." ⁶²

⁶¹ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

⁶² DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en:

8	8. ¿Ha logrado la estrategia los objetivos que tenía previstos para los años 2020-2021?	Inicialmente la estrategia se propuso en el segundo semestre de 2019, pero fue aprobada en el primer semestre del 2020, debido a la pandemia no hubo posibilidad de prestar el servicio presencial y no teníamos canales necesarios y fueron casi nulos los encuentros, en el segundo semestre de 2020 se brindó el servicio de manera virtual y el segundo semestre 2021 de manera semipresencial y los resultados fueron excelentes, incluso mejores de lo que esperábamos.	El registro es fácil de acceso y de manera gratuita. "Sí requiere del servicio de los NAF, a través del esquema de video atención implementado por la DIAN, acceda a los servicios NAF agendando su cita en el siguiente enlace: seleccione su ciudad y el NAF por el que desea ser atendido, según los horarios disponibles, recuerde que la atención es virtual." ⁶³
	.9. ¿Existen diferencias en cuanto a cómo se implementa la estrategia en distintas zonas geográficas?	Se ha planteado que NAF salga a prestar servicio fuera de la universidad, por eso se tiene previsto con algunos estudiantes la posibilidad de salir a visitar cabildos y a otros municipios y dar a conocer en primera instancia que son los NAF y dar a conocer nuestro servicio como una entidad educativa	Objetivos superados pese a pandemia. "la Guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF" es el resultado de un proceso interactivo de aplicación y revisión, iniciado con la primera versión de guía metodológica elaborada para el primer NAF piloto, y que ha ido incorporando los aprendizajes de las primeras experiencias de los NAF." ⁶⁴

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

⁶³ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

⁶⁴ BLASCO, Jaume. Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). EUROSOCIAL NAF. Madrid, 2019. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de abril de 2021] No. 13 p. Disponible en: <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf>

		que da proyección social.	
10	10. ¿Cómo se observa o provee el crecimiento de la estrategia a Futuro?	Hoy en día la estrategia NAF nos ha dado la oportunidad de crear el consultorio contable, a futuro tendremos la figura del consultorio contable y las NAF serán un elemento de ese consultorio más consolidado, algo que nos lleve a algo mucho más grande.	Por ahora el servicio es virtual para la mayoría de zonas geográficas del País. Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre tributación que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN. ⁶⁵
11	11. ¿El Programa ha logrado algunos beneficios con la estrategia?	Creo que el principal beneficio, es que nuestros estudiantes tengan una práctica contable y tributaria de manera directa ya que la estrategia permite que ellos estén inmersos en la materia y apliquen sus conocimientos.	Hoy en día la estrategia NAF nos ha dado la oportunidad de crear el consultorio contable, a futuro tendremos la figura del consultorio contable y las NAF serán un elemento de ese consultorio más consolidado, algo que nos lleve a algo mucho más grande. las NAF son de gran importancia en las universidades puesto que son de manera gratuita para los usuarios. ⁶⁶

⁶⁵ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

⁶⁶ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

12	12. ¿Como resultado de su participación en la estrategia, cree ha mejorado la situación de la población beneficiaria?	Creería que sí, ya que hemos tratado de solucionar muchos problemas, consultas incluso desde nuestros estudiantes a quienes ayudamos a resolver sus dudas.	Creo que el principal beneficio, es que nuestros estudiantes tengan una práctica contable y tributaria de manera directa ya que la estrategia permite que ellos estén inmersos en la materia y apliquen sus conocimientos. Los NAF han dado la posibilidad de que los estudiantes de carreras administrativas lleven sus conocimientos a la práctica. ⁶⁷
13	13. ¿Cuáles son los beneficios, de la implementación de los NAF, para la universidad?	El principal beneficio es la proyección social, para el programa de contaduría pública y a la facultad, porque estamos llevando a la comunidad un servicio gratuito al que pueden acceder en cualquier momento y el segundo beneficio es que podemos dar a conocer la calidad y tipo de educación que estamos generando.	Creería que sí, ya que hemos tratado de solucionar muchos problemas, consultas incluso desde nuestros estudiantes a quienes ayudamos a resolver sus dudas. Con este proceso sea mejorado la cultura tributaria. ⁶⁸
14	14. ¿Que otras temáticas se pueden ampliar en atención de la estrategia Naif diferentes en las ya abarcadas?	El consultorio que se pretende estructurar, tiene como fin ya no solo hablar de la parte tributaria, si no ampliar a la parte contable, financiera y demás.	Los beneficios son: proyección social para el programa de contaduría pública, porque estamos llevando a la comunidad un servicio gratuito al que pueden acceder en cualquier momento y el segundo beneficio es que podemos dar a conocer la calidad y tipo de educación que estamos generando.

⁶⁷ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

⁶⁸ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

			Permite que la universidad adquiriera un mayor valor y reconocimiento con estas prácticas realizadas por los estudiantes y docentes. ⁶⁹
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.1.1.4. Matriz de Evaluación de Factores Internos - MEFI

A continuación, se presentan la Matriz de Evaluación de Factores Internos, la cual permita identificar ponderar y calificar cada una de las debilidades y fortalezas identificadas en la encuesta y entrevistas.

Cuadro 3. Matriz MEFI

DEBILIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RANGO
D1. Falta de experiencia tributaria, lo cual hace que el asesoramiento a los usuarios no sea el adecuado y por ende se da mal entendidos sobre como cumplir con sus obligaciones tributarias.	0,17	2	0,34
D2. Prestación del servicio virtual: por motivos de pandemia COVID-19, por tanto, no fue posible tener el acercamiento adecuado para realizar el asesoramiento y capacitaciones necesarias para que los usuarios comprendieran el objetivo de los núcleos de apoyo y la importancia de la tributación y de llevar una buena contabilidad.	0,16	1	0,16
D3. Falta de asistencia de los estudiantes a capacitaciones por parte de la DIAN. Es de vital importancia cumplir con el proceso de formación para así poder capacitar a personas que no tienen la capacidad para pagar la debida orientación que necesitan	0,05	2	0,1

⁶⁹ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

cuando están obligados a realizar sus tributaciones, que efectos negativos trae el desconocer sus obligaciones tributarias y los beneficios de llevar una buena contabilidad.			
D4. Falta de canales para llegar a los usuarios. Esto ocurrió por tiempos de pandemia, puesto que muchos usuarios no contaban con acceso a internet. Lo cual hizo que el proceso se atrasara con ellos.	0,15	1	0,15
	TOTAL		0,75
FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	RANGO
F.1 Implementar la estrategia NAF ayuda a concientizar a las personas naturales y jurídicas a cumplir con sus obligaciones de tributación para así evitar sanciones futuras e incrementar el desarrollo empresarial	0,05	3	0,15
F.2 ha permitido generar un impacto positivo en las obligaciones tributarias donde estudiantes y docentes previamente capacitados brindan orientación básica y permanente en materia tributaria, aduanera cambiaria y de los servicios administrados por la DIAN	0,15	3	0,45
F.3 los NAF comparten principios, propósitos y esto lleva tiene alianzas con todo tipo de organizaciones no solo con instituciones sino también con consultoras fiscales y el cambio social van de la mano para avanzar a la sociedad.	0,12	4	0,48
F.4 La universidad ha implementado los NAF como agentes Proactivos del fortalecimiento de la cultura tributaria promoviendo no solo la formación de profesionales competitivos sino también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente.	0,15	4	0,6
	TOTAL		1,68

	GRAN TOTAL	2.43 %
--	------------	--------

Mediante la matriz MEFI se realizó la evaluación de los factores internos de los núcleos de apoyo contable y fiscal, dando la calificación correspondiente de acuerdo a la influencia de las debilidades y fortalezas obteniendo una ponderación de 2.43%, lo cual significa que debilidades son mayor que las fortalezas.

4.1.1.5. Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE

Mediante la matriz MEFE se realizó la evaluación de los factores externos de los núcleos de apoyo contable y fiscal, dando la calificación correspondiente de acuerdo a la influencia de las amenazas y oportunidades obteniendo una ponderación de 2.35%, lo cual significa que amenazas son mayor que las oportunidades.

Cuadro 4. Matriz MEFE

AMENAZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RANGO
A1-Contribuyentes no asistan a buscar asesoría: lo cual genera inquietudes y carencia de conocimiento sobre sus obligaciones y responsabilidades.	0,2	1	0,2
A2-No tener un seguimiento constante a las actividades desarrolladas por los usuarios, generaría desconfianza respecto a los núcleos de apoyo fiscal y contable puesto que muchos usuarios pueden generar información errónea y malos procedimientos.	0,1	2	0,2
A3- Desconocer el manejo de las plataformas de la DIAN, por parte de los usuarios ya que esto ocasionaría problemas tributarios al no generar la información adecuada en el momento oportuno.	0,1	2	0,2
A4- No generar cultura tributaria, lo cual impediría el logro de los objetivos de los núcleos de apoyo fiscal y contable.	0,05	1	0,05

OPORTUNIDADES	TOTAL		0,65
	PONDERACION	CALIFICACION	RANGO
O1- Tener una práctica contable y tributaria, esto permite que los estudiantes lleven a la práctica su conocimiento y con ellos puedan colaborar a personas que necesiten de su asesoramiento.	0,1	2	0,2
O2-Tener acompañamiento por parte de los docentes y personal competente como la DIAN ya que esto permite ampliar el conocimiento de conceptos y temas que no se conozcan o resolver dudas que se presenten en el desarrollo de las actividades.	0,1	3	0,3
O3- Tener continua actualización: ya que es necesario conocer los decretos y leyes que rigen la normativa tributaria y contable puesto que mantienen en constante cambio y también actualizarse con los medios tecnológicos que están al alcance para en medio de la crisis actual seguir avanzando y prestar el servicio.	0,2	3	0,6
O4-Reconocimiento para la universidad: Por desarrollar esta labor fue posible crear consultorios contables para resolver inquietudes de personas de bajos recursos que necesiten conocer sobre lo tributario y contable.	0,15	2	0,3
	TOTAL		1,7
	GRAN TOTAL		2.35 %

En conclusión, se puede decir que en la matriz MEFE, desarrollada de acuerdo a información de los núcleos de apoyo fiscal y contable que las amenazas son mayores que las oportunidades ya que su rango es de 2,35%.

4.1.1.6. Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas - DOFA

Mediante esta matriz se realizó el análisis de los factores tanto internos como externos para determinar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través de la información recolectada en las encuestas y entrevistas realizadas.

Cuadro 5. Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DOFA	O1- Tener una práctica contable y tributaria, esto permite que los estudiantes lleven a la práctica su conocimiento y con ellos puedan colaborar a personas que necesiten de su asesoramiento.	A1-Contribuyentes no asistan a buscar asesoría, lo cual genera inquietudes y carencia de conocimiento sobre sus obligaciones y responsabilidades.
	O2-Tener acompañamiento por parte de los docentes y personal competente como la DIAN ya que esto permite ampliar el conocimiento de conceptos y temas que no se conozcan o resolver dudas que se presenten en el desarrollo de las actividades.	A2-No tener un seguimiento constante a las actividades desarrolladas por los usuarios, generaría desconfianza respecto a los núcleos de apoyo fiscal y contable puesto que muchos usuarios pueden generar información errónea y malos procedimientos.
	O3- Tener continua actualización: ya que es necesario conocer los decretos y leyes que rigen la normativa tributaria y contable puesto que mantienen en constante cambio y también actualizarse con los medios tecnológicos que están al alcance para en medio de la crisis actual seguir avanzando y prestar el servicio.	A3- Desconocer el manejo de las plataformas de la DIAN, por parte de los usuarios ya que esto ocasionaría problemas tributarios al no generar la información adecuada en el momento oportuno.
	O4-Reconocimiento para la universidad: Por desarrollar esta labor fue posible crear consultorios contables para resolver inquietudes de personas de bajos recursos que necesiten conocer sobre lo tributario y contable.	A4- No generar cultura tributaria, lo cual impediría el logro de los objetivos de los núcleos de apoyo fiscal y contable.

DEBILIDADES	D1. Falta de experiencia tributaria, lo cual hace que el asesoramiento a los usuarios no sea el adecuado y por ende se da mal entendidos sobre como cumplir con sus obligaciones tributarias	ESTRATEGIA DEBILIDAD OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA DEBILIDAD AMENAZA
		Debilidad 1 Oportunidad 4: debido a que al dar la oportunidad a sus estudiantes para realizar prácticas genera credibilidad y reconocimiento a universidad puesto que se preocupa por sacar profesionales competentes.	Debilidad 1 Amenaza 4: El no dar una buena asesoría genera desconocimiento de los usuarios o confusión, puede llevar a que no cumplan correctamente sus obligaciones tributarias.
	D2. Prestación del servicio virtual: por motivos de pandemia COVID-19, por tanto, no fue posible tener el acercamiento adecuado para realizar el asesoramiento y capacitaciones necesarias para que los usuarios comprendieran el objetivo de los núcleos de apoyo y la importancia de la tributación y de llevar una buena contabilidad	Debilidad 2 Oportunidad 3: Con la pandemia, se vio la falta de conocimiento sobre manejo de plataformas tecnológicas que impido el desarrollo normal de varias actividades, se plantea que, aunque se regrese a la presencialidad, siga en constante capacitación el manejo de medios virtuales tanto para prestar el servicio como para capacitaciones, es una ventaja el estar preparado para cualquier eventualidad.	Debilidad 2 Amenaza 3: debido a que, por no poder brindar el acompañamiento presencial varios de los usuarios desconocen el manejo de plataformas y como se debe presentar la información requerida por las autoridades competentes.
D3. Falta de asistencia de los estudiantes a capacitaciones por parte de la DIAN. Es de vital importancia cumplir con el proceso de formación para así poder capacitar a personas que no tienen la	Debilidad 3 oportunidad 2: ya que al tener el acompañamiento tanto de docentes, como de personal de la DIAN permite llevar un control de asistencia de los estudiantes que están comprometidos con esta labor y de esta forma cumplir los objetivos de los grupos de apoyo.	Debilidad 3 Amenaza 2: puede ser un riesgo ya que si los estudiantes no están capacitados perdieran la responsabilidad social como enfoque y disminuirá el número de usuarios que acuden, perdiendo credibilidad.	

	capacidad para pagar la debida orientación que necesitan cuando están obligados a realizar sus tributaciones, que efectos negativos trae el desconocer sus obligaciones tributarias y los beneficios de llevar una buena contabilidad		
	D4. Falta de canales para llegar a los usuarios. Esto ocurrió por tiempos de pandemia, puesto que muchos usuarios no contaban con acceso a internet. Lo cual hizo que el proceso se atrasara con ellos	Debilidad 4 Oportunidad 1: Volver a la presencialidad permite aplicar las prácticas de los estudiantes, de manera que puedan llegar a más municipios del departamento donde se carece de ciertos servicios necesarios para atender de manera virtual.	Debilidad 4 amenaza 1 :puesto que por falta de acceso a internet y no poder asistir a capacitarse es posible que traiga consecuencias al generar una información errónea, sobre todo al no tener a dónde acudir a resolver sus inquietudes.
		ESTRATEGIA FORTALEZA OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA AMENAZA-FORTALEZA
FORTALEZAS	F.1 Implementar la estrategia NAF ayuda a concientizar a las personas naturales y jurídicas a cumplir con sus obligaciones de tributación para así evitar sanciones futuras e incrementar el desarrollo empresarial.	Fortaleza 1 Oportunidad 4: Seguir avanzando con los NAF hasta consolidar los consultorios contables que es el mayor objetivo, la responsabilidad social.	Amenaza 1 fortaleza 1= Por medio de la alianza con la DIAN trabajar en la cultura tributaria de los usuarios para que se evite la evasión y demás problemas tributarios.

<p>F.2 ha permitido generar un impacto positivo en las obligaciones tributarias donde estudiantes y docentes previamente capacitados brindan orientación básica y permanente en materia tributaria, aduanera cambiaria y de los servicios administrados por la DIAN.</p>	<p>Fortaleza 2 Oportunidad 2: Continuar trabajando de la mano de la DIAN, para ampliar conocimientos sobre las actualizaciones, aprovechar las capacitaciones tanto para informar los usuarios de manera correcta como para formar profesionales consientes socialmente, esto a futuro fortalecería los consultorios contables permitiendo ampliar más servicios.</p>	<p>Amenaza 2 fortaleza 2= Trabajar de la mano de la DIAN, estudiantes y docentes capacitados que se comprometan con el seguimiento de los procesos y asesorías que se brinda.</p>
<p>F.3 los NAF comparten principios, propósitos y esto lleva tiene alianzas con todo tipo de organizaciones no solo con instituciones sino también con consultoras fiscales y el cambio social van de la mano para avanzar a la sociedad.</p>	<p>Fortaleza 3 Oportunidad 3: No perder de vista los propósitos de los NAF, como responsabilidad social de la universidad CESMAG, con el apoyo de las actualizaciones constantes y la guía de docentes y la DIAN, avanzar en los objetivos mitigando las falencias.</p>	<p>Amenaza 3 Fortaleza 3= Trabajar en la cultura tecnológica y enseñando a manejar las plataformas por medio de las visitas presenciales y el seguimiento a los usuarios.</p>
<p>F.4 La universidad ha implementado los NAF como agentes Proactivos del fortalecimiento de la cultura tributaria promoviendo no solo la formación de profesionales competitivos sino también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente.</p>	<p>Fortaleza 4 Oportunidad 1: Encaminar a los estudiantes para que un gran porcentaje contribuya a prestar estas asesorías, teniendo en cuenta que es un beneficio directo tanto de ellos como de la población beneficiaria.</p>	<p>Amenaza 4 Fortaleza 4= Dar a conocer los NAF en la UNICESMAG para atraer usuarios y de esta manera fortalecer la cultura tributaria para cumplir los objetivos los NAF.</p>

4.1.1.7. Análisis de la Matriz DOFA de los procesos generados por el NAF en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG.

Mediante los instrumentos de recolección de información, como lo son la encuesta y la entrevista realizadas a los encargados de los NAF, Decana Mg. Sandra Lucia Goyes y al líder del proyecto Mg. Diego Fernando David Guerrero, se puede evidenciar que comparten ideas similares en cuanto a los objetivos que tiene la estrategia ya que se han cumplido a cabalidad hasta la fecha y han aportado de manera significativa a la cultura tributaria de los usuarios, tomando como referencia al marco teórico, el cual menciona “Que Colombia desde el año 2015 hace parte la Red de Educación Fiscal, considerado como un espacio de aprendizaje especializado, flexible y participativo, entre instituciones fiscales y educativas de la Unión Europea y América Latina, que buscan fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria de las administraciones tributarias, siendo los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales”.

De igual forma la estructura de la estrategia se ha llevado de manera correcta, para poder cumplir los objetivos trazados teniendo siempre presente el espíritu franciscano que promueve la universidad CESMAG, llegando a las personas que carecen de para obtener asesorías, proporcionando servicios gratuitos de consultorías para resolver inquietudes en materia tributaria, financiera y contable. Cabe destacar que la estrategia se ha logrado desarrollar por medio de los recursos aportados por la universidad CESMAG y se espera lograr mayor financiamiento ya que los NAF han ido creciendo de manera significativa, además la DIAN contribuye mediante capacitaciones y actualizaciones a estudiantes y colaboradores de manera constante para lograr un buen desempeño en las actividades realizadas con los usuarios, y se ha facilitado el servicio por medio de plataformas virtuales durante la emergencia sanitaria actual, con el propósito de tener mayor acercamiento con los usuarios fuera de la universidad para lograr mayor crecimiento y reconocimiento social de la misma, puesto que contribuye con orientaciones a los estudiantes para fortalecer su conocimiento y así poder llevarlo a la práctica para formar profesionales competitivos. de acuerdo con la Resolución Nª 0047 DE 2016 citada en el marco teórico.

Artículo 3. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– no implican relación laboral entre la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y las personas que, por parte las Instituciones de educación, los integren. La regulación para su implementación estará dirigida al logro de los siguientes objetivos: a. Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que

demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–. b. Orientar, de manera gratuita, a personas naturales y jurídicas, en el ámbito normativo y asistirles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para el cumplimiento de las obligaciones. c. Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad. d. La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, podrá sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma.

De acuerdo a un consultor del instituto de investigación de Stanford, quien en la década de los 60 les propuso a las empresas más fuertes de Estados Unidos un plan a largo plazo que fuera razonable y ejecutable, Hasta ese momento las compañías de EE.UU. no lograban identificar por qué sus estrategias corporativas fallaban, por lo cual, esta herramienta fue aceptada, ya que su creador le aportó cierta dosis de responsabilidad y objetividad a la planeación de objetivos⁷⁰.

Por tanto es indispensable analizar los componentes de matriz que permite identificar los factores, internos y externos como son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas(DOFA), dentro de las debilidades que se identificaron en los NAF fue que los estudiantes que conformaban los núcleos carecían de experiencia tributaria, para lo cual la universidad CESMAG en conjunto con la (dirección de impuestos y aduanas nacionales) DIAN capacitaron y actualizaron a los estudiantes en temas tributarios y contables para que brinden acompañamientos y guías adecuadas a los usuarios que han requerido del servicio, por tanto esta debilidad se la ha convertido en una oportunidad para la universidad ya que al vincular a los estudiantes a este proyecto , les ha permitido poner su conocimiento en práctica, y así mismo fortalecerlo cada día más lo que genera un valor agregado para la universidad y contribuye con el buen nombre y reconocimiento de la misma, además por la pandemia COVID-19 presentada en el año 2020 cuando los núcleos estaban iniciando sus actividades tuvieron que hacer una pausa, lo cual bajo la eficiencia en el proceso y al no tener el seguimiento adecuado de los usuarios, en muchas ocasiones se presentaron confusiones en ellos respecto a los temas y muchos desconocían la forma correcta de llevar su contabilidad, para lo cual se crearon estrategias que les permitiera continuar con el proceso y facilitar la

⁷⁰ OCC MUNDIAL. ¿Qué es un análisis FODA, cómo se hace, para qué sirve? Guía 2021. en línea). occ.com.mx (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en la dirección electrónica: <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/#:~:text=El%20origen%20del%20an%C3%A1lisis%20FODA,que%20fuera%20razonable%20y%20ejecutable>

comunicación e interacción por medio de plataformas con los usuarios que hacían parte del programa.

Por tanto, se creó una estrategia para que esta debilidad se convierta en una oportunidad para la universidad puesto que permite gestionar capacitaciones de la DIAN en el manejo de medios virtuales y temas que contribuyan a fortalecer el conocimiento de los estudiantes y por ende tener una continua actualización debido a que los decretos y leyes que rigen la normatividad tributaria y contable están en constante cambio.

Es importante destacar que en muchas ocasiones los estudiantes no cumplían con el proceso de formación que se necesitaba para ser parte de los NAF debido a que requiere de responsabilidad y cumplimiento para así brindar buenas asesorías y capacitaciones a usuarios que lo necesiten y de esta forma cumplan con sus obligaciones a cabalidad, lo cual se ha convertido en una oportunidad para la universidad CESMAG puesto que tiene un mayor acompañamiento de docentes y personal competente de la DIAN para llevar un control de asistencia para dar cumplimiento a las actividades planeadas, en este instrumento de recolección de información, se identificaron amenazas y fortalezas, donde una de las amenazas es que los contribuyentes no busque asesorías tributarias y contables, por carencia de conocimiento de sus obligaciones, para esto se ha creado una estrategia donde se convierte en una fortaleza para la universidad ya que al implementar los NAF y dar a conocer su objetivo ha ayudado a crear conciencia tributaria evitando sanciones y por ende contribuir con el desarrollo empresarial.

Otra amenaza encontrada fue que el no tener un seguimiento y guía constante, por parte de colaboradores y estudiantes a los usuarios generan desconfianza y como consecuencias se pueden presentar malos procedimientos e información errónea, esto se ha convertido en una fortaleza para la universidad puesto que a pesar de brindar asesorías virtuales se ha tenido buen desempeño en las actividades y satisfacción de los usuarios debido a que las inquietudes respecto a servicios y requerimientos de la (dirección de impuestos y aduanas nacionales) DIAN han sido resueltas de manera clara y concisa, la amenaza que tiene gran influencia es que los usuarios desconozcan de los medios virtuales, como las plataformas de la DIAN lo que ocasiona que la información contable y tributaria no se presente en un tiempo oportuno y de acuerdo a los reglamentos establecidos, esto ha generado una fortaleza para la universidad ya que mediante los principios y propósitos de los núcleos de apoyo se ha logrado alianzas con todo tipo de organizaciones que ha permitido un cambio social con las consultorías contables, fiscal y tributaria formando a la ciudadanía y concientizándola de sus obligaciones para el buen funcionamiento de la empresa.

Es importante destacar que en la Matriz MEFI y en el desarrollo de esta investigación se identificaron debilidades como la falta de experiencia tributaria que obtuvo una calificación baja puesto que se la puede minimizar con capacitaciones y practicas constantes, para brindar el asesoramiento adecuado a los usuarios que requieran del servicio, resolviendo sus inquietudes y por ende lograr su satisfacción, en cuanto a la prestación de servicio virtual también tiene una calificación baja, debido a que esta debilidad se presentó por la pandemia COVID-19 la cual freno el proceso, para ello los grupos de apoyo fiscal y contable en conjunto con la universidad CESMAG crearon plataformas que permitieron conectarse con los usuarios para continuar con las actividades dando a entender la importancia de llevar una buena contabilidad con información clara, concisa y oportuna, la cual es indispensable para dar cumplimiento a sus obligaciones tributarias , cabe destacar que la conexión a través de las plataformas no fue posible con todos los usuarios que conformaban los núcleos ya que algunos carecían de equipos y no contaban con acceso a internet, por tanto las actividades planeadas tuvieron un atraso con ellos, para lo cual se planearon estrategias que permitiera continuar con el proceso, otra debilidad identificada fue que los estudiantes en muchas ocasiones no asistían a las capacitaciones que brindaba (la dirección de impuestos y aduanas nacionales) DIAN, por tanto la universidad y los NAF buscaron más apoyo de docentes y colaboradores que ya tenían experiencia en estos temas para tener un control riguroso de asistencia a estas actividades, puesto que son indispensables tanto para ampliar como para fortalecer el conocimiento de los estudiantes y para completar el proceso de formación y por ende brindar un servicio de calidad a usuarios de bajos recursos que lo requieran, para dar el respectivo cumplimiento sus obligaciones, y así mismo conocer los beneficios por tener la reglamentación sugerida por entidades competentes al día y contar con la respectiva organización y control de la empresa, para tener un buen funcionamiento.

Es importante también resaltar como fortaleza donde los NAF comparten principios y propósitos y es así como esto lleva a tener alianzas con todo tipo de organizaciones no solo con instituciones de educación superior sino que también con consultorías fiscales y el cambio social, permitiendo así con el apoyo de las actualizaciones constantes y la guía tanto de los docentes como funcionarios de la DIAN avanzar en cada uno de los objetivos y así mitigar falencias para así cumplir con los propósitos, es por esto que se ha encontrado otra fortaleza donde la universidad ha implementado los NAF, como agentes proactivos del fortalecimiento de la cultura tributaria promoviendo no solo a la formación de profesionales competitivos sino también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente, ya que con el pasar del tiempo se puede convertir como una gran oportunidad el concientizar a los estudiantes a que la prestación de estas asesorías influyen de manera directa en la hora de la tributación de los contribuyentes.

Tomando como referencia las herramientas del diagnóstico cabe destacar La finalidad principal de este análisis externo, es crear una lista de oportunidades reales que pueda aprovechar la empresa, organización o negocio.

La lista debe limitarse a los aspectos más importantes donde se puedan generar estrategias ya que sirve a la empresa para la toma de decisiones que impactan el negocio.

Por medio de la aplicación de la matriz que identifica los factores externos, podemos ver que las amenazas son más significativas que las oportunidades, entre estas amenazas cabe resaltar que se derivan de la falta de cultura tributaria. “Desde la DIAN se trabaja por generar cambios en el comportamiento fiscal del ciudadano, a través del desarrollo de programas y estrategias pedagógicas diseñadas y dirigidas a públicos específicos, en los que se busca alcanzar un alto nivel de recordación para fomentar y expandir la cultura fiscal desde una educación en valores y en el compromiso que tenemos todos desde nuestro rol de ciudadanos”⁷¹ y de las dificultades que se presentaron mediante la pandemia ya que la falta de conocimiento del manejo de plataformas virtuales llevaron a que se los usuarios no buscaran asesoría y disminuyó un poco la prestación del servicio, hacer el seguimiento a los usuarios es parte importante del proceso y de la asesoría.

Estos puntos deben ser mejorados mediante las oportunidades que por medio de la matriz vemos que hacen enfoque en lo que se necesita para el desarrollo y el futuro de los NAF por medio de las actividades de la estrategia donde se evidencia que se requiere de un gran esfuerzo de todos sus colaboradores para sacar adelante la misma, así mismo tener una preparación suficiente para cumplir con los objetivos, adicionando actividades que enriquecen y realizan aportes a la comunidad y a los estudiantes, promoviendo y desarrollando una buena cultura tributaria hacia la ciudadanía permitiendo reconocer las responsabilidades y obligaciones que se adquiere como contribuyente ante la DIAN, enfocándose en el cumplimiento de las normas establecidas de dicha institución⁷², por lo tanto se puede ver por medio del resultado de esta matriz que a través de esta evaluación, los NAF contribuye con

⁷¹ DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

⁷² DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Leyes – Decretos Suin Juriscol. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). [dian.gov.co](https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf) [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2-4 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

las necesidades de la población que lo requiera, junto con la orientación de los estudiantes del Consultorio Contable -NAF en forma presencial o virtual adicionando la ayuda de docentes que apoyan el proceso para prestar el servicio requerido por el contribuyente así como la capacidad de los estudiantes al instruir a los ciudadanos al momento de usar la página de la DIAN ya que a través de ella se pueden seguir los pasos como son, la solicitud de cita y posteriormente presentarse a ella y enviar sugerencias de satisfacción. A través de las actividades ejecutadas se evidencia la adquisición de cultura para la identificación de las fallas por corregir y las mejoras a tener en cuenta para poder continuar con la estrategia y los consultorios contables a futuro que permitan seguir aplicando nuevas experiencias de la mano de la responsabilidad social.

Como otro elemento aplicado para recolectar información fue la encuesta a 80 usuarios que han requerido del servicio de acompañamiento y asesoría tributaria, de los cuales el 73,9% manifestaron que se encuentran satisfechos frente al servicio prestado por la universidad, puesto que con las respectivas capacitaciones se han despejado dudas y se ha aumentado el conocimiento frente al cumplimiento de sus obligaciones entre ellas llevar una buena contabilidad, realizar las respectivas declaraciones, tributación, y un 23,2% no está satisfecho, por lo tanto se ha decidido aplicar herramientas del diagnóstico tomando como referente el marco teórico a partir de la aplicación de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE), donde se logró identificar y evaluar distintos aspectos externos como aquellas debilidades de los NAF y oportunidades para prestar un buen servicio y por ende lograr la satisfacción de los usuarios.

Para el 46,3% de la población encuestada expresan que se ha cumplido con las expectativas, mientras que el 47,5% expresan que aún falta profundizar en algunos temas para que la orientación por parte de los docentes y estudiantes genere mayor confianza para atraer a los usuarios que necesiten del servicio, para lo cual es importante tomar un artículo de la página de la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) “Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, Son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN e implementados por las Instituciones de Educación Superior - IES, con el fin fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la DIAN”.

Por otra parte 47 de las personas encuestadas dan a conocer que la implementación de la estrategia NAF en la Universidad CESMAG ha sido de gran utilidad ya que se ha tenido en cuenta los planes de mejora respecto a la educación tributaria, lo cual ha aumentado el conocimiento frente a sus obligaciones. así mismo expresan que con el transcurso del tiempo se debe mejorar la calidad del servicio ya que se van

incrementando los usuarios y las normas y requerimientos de las autoridades competentes cambian por lo que se requiere actualización, para ello se ha tomado como referente de la Universidad Cooperativa de Colombia donde dice que “Los NAF además de ayudar a las personas de resolver inquietudes relacionadas con tramites de la DIAN, también brindan una sensibilización a estudiantes y comunidad en general sobre la importancia de estar al día con sus obligaciones fiscales y tributarias⁷³

Con respecto a los proceso y orientación de trámites que se ha realizado el 81% se encuentra satisfechos puesto que los NAF crean conciencia ciudadana para que “La cultura de la contribución y la educación fiscal suponen abandonar enfoques únicamente coactivos y construir una relación entre el Estado y los ciudadanos en materia fiscal, basada en la colaboración y la reciprocidad e intentan desarrollar, desde edades tempranas, actitudes de compromiso frente al bien común y las normas que regulan la convivencia democrática, poniendo de relevancia el sentido social de los impuestos y su vinculación con el gasto público, así como el perjuicio que conlleva el fraude fiscal y la corrupción.” Tomando como referente la Universidad cooperativa de Colombia. ⁷⁴

4.2 INFORME DEL DESARROLLO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL EN LA UNIVERSIDAD CESMAG

Para el desarrollo del este objetivo se generó la siguiente matriz que comparó lo que la estrategia NAF ha hecho dentro de la universidad CESMAG, y como ha sido el proceso de su implementación puesto que esta ha generado un valor agregado para la misma y por ende conocer cuáles son sus beneficios y oportunidades tanto para docentes y estudiantes que cursan los últimos semestres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y que tienen la oportunidad de llevar sus conocimientos a la práctica con el propósito de ser profesionales competitivos.

⁷³ BUITRAGO, Oscar. Núcleos de apoyo contable y fiscal naf. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. 2020. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en la dirección https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19957/2/2020_n%C3%BAcleos_apoyo_contable.pdf electrónica:

⁷⁴ BUITRAGO, Oscar. Núcleos de apoyo contable y fiscal naf. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. 2020. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] Disponible en la dirección https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19957/2/2020_n%C3%BAcleos_apoyo_contable.pdf electrónica:

Cuadro 6. Matriz informe núcleos de apoyo contable y fiscal NAF

OBJETIVOS DE DESARROLLO NAF	NAF CESMAG	ANÁLISIS
<p>Promover los programas de cultura tributaria.</p>	<p>En la universidad CESMAG, se ha creado un grupo donde docentes y estudiantes de último semestre de contaduría pública prestan una atención a la ciudadanía que lo requiera para así contribuir y concientizar la importancia de promover cultura tributaria tanto en las personas naturales como jurídicas, según el diagnóstico realizado se puede decir que es importante que los contribuyentes cumplan con sus responsabilidades con el estado.</p>	<p>Es importante destacar que la universidad CESMAG ha tenido un impacto positivo en cuanto a dar a conocer el programa NAF ,esto por medio de estudiantes de últimos semestres de la facultad de ciencias administrativas y contable, Es por esto que se rescatar la importancia de generar cultura tributaria en las personas naturales como jurídicas, ya que muchos de ellos han tenido problemas en cuanto al recaudo de impuestos, es de vital importancia que los contribuyentes avancen en esta cultura de responsabilidad tributaria y así poder cumplir con las normas establecidas, y evitar la evasión fiscal, según Camacho & Patarroyo, 2017 “Cultura Tributaria en Colombia”, la cual se basa en el análisis de diversos documentos donde se identifican las estrategias y acciones que el contribuyente tiene, los factores que influyen y las</p>

		consecuencias que desencadenan su comportamiento. ⁷⁵
brindar sin ningún costo orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas	Según el diagnóstico la universidad CESMAG promueve el espíritu franciscano, puesto que proporciona a personas de baja renta asesorías de manera gratuita para despejar dudas e inquietudes para que los procedimientos contables se lleven adecuadamente y por ende los declarantes puedan cumplir con sus obligaciones en el tiempo oportuno.	Dentro de la universidad este objetivo ha tenido aspectos negativos puesto que hasta el momento no se han dado asesorías de manera presencial ya que los grupos NAF se encuentran en capacitaciones, para iniciar con el proceso, de acuerdo con el marco teórico la DIAN promueve la educación fiscal, según Matteucci “la conciencia fiscal, entendiéndose ésta, como la interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para que se cumplan de manera voluntaria y a su vez que este cumplimiento genere un beneficio común para la sociedad de la cual son integrantes” ⁷⁶
Generar Cultura de la Contribución en los ciudadanos de baja renta y pequeñas empresas.	Según el diagnóstico los NAF, como agentes proactivos del fortalecimiento de la cultura tributaria promueven no solo a la formación de profesionales competitivos sino	Tomando como referencia al marco teórico, el cual menciona “Que Colombia desde el año 2015 hace parte la Red de Educación Fiscal, considerado como un espacio de

⁷⁵ DE LA TORRE, Iván. La importancia de la implementación de la cultura tributaria en Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. 22p. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 24 p. Disponible en la dirección electrónica: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16533/1/2019_implementacion_cultura_tributaria.pdf

⁷⁶ CULMA, Yesid. La Educación Fiscal como Conciencia de la Moral Tributaria. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2016. (en línea). expeditiorepositorio.utadeo.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 5 p. Disponible en: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3713/La%20educacion%20fiscal%20como%20conciencia%20de%20la%20moral%20%20tributaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

	<p>también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente, ya que con el pasar del tiempo se puede convertir como una gran oportunidad el concientizar a los estudiantes a que la prestación de estas asesorías influye de manera directa en la hora de la tributación de los contribuyentes.</p>	<p>aprendizaje especializado, flexible y participativo, entre instituciones fiscales y educativas de la Unión Europea y América Latina, que buscan fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria de las administraciones tributarias, siendo los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales”. Esto se cumple dentro de la Universidad CESMAG ya que está dentro de los objetivos de la estrategia, Por eso para impartir esta cultura tributaria, debe existir un buen funcionamiento y fortalecimiento los NAF así como la administración de los mismos para poder llegar a los ciudadanos y dar a conocer la importancia de los tributos así como el manejo y el destino de los recaudos por medio del pago de impuestos, un reto en nuestra sociedad pero que con un proceso de capacitación y selección de personal se puede lograr.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– a implementarse en instituciones de educación superior</p>	<p>En la Universidad CESMAG se ha llevado a cabo la adopción de los NAF ya que ha sido una iniciativa importante tanto para profesionales y estudiantes capacitados con el fin de guiar a personas naturales y jurídicas en temas tributarios.</p>	<p>Dentro de la universidad el líder de los NAF hace que esto inicie en el segundo semestre del año 2019, este es un convenio de cooperación específica entre el programa de contaduría pública y la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, avalados por la institución CESMAG, el cual se empieza a ejecutar en enero del 2020. Esto es positivo ya que la Universidad podrá obtener mayor calificación de sus alumnos y docentes, fortaleciendo el componente práctico de los estudiantes de las disciplinas académicas relacionadas con el que hacer de los NAF y también ayudará el mejoramiento de su imagen como institución educativa ante la comunidad ya que la Universidad para avanzar en el proyecto, necesita los recursos mínimos a nivel de infraestructura física y tecnológica, docentes y expertos que acompañaran el proceso, para posibles investigaciones de temas fiscales que puedan tener a futuro entre la academia y la DIAN.</p>
<p>Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia</p>	<p>Dentro de la universidad se han destinado recursos para crear</p>	<p>Este objetivo se ha cumplido a cabalidad en la universidad</p>

<p>práctica sobre la orientación contable y fiscal</p>	<p>espacios flexibles y participativos para que los estudiantes pongan en práctica sus conocimientos creando escenarios reales con el objetivo de formar profesionales competitivos y por ende lograr un reconocimiento social de la misma.</p>	<p>CESMAG ya que se realizaron convenios con la DIAN, de acuerdo con la resolución citada en el marco teórico uno de sus objetivos es Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF.</p>
<p>Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público</p>	<p>Es importante recalcar que la universidad CESMAG cuenta con docentes de alta calidad y especialistas en materia de la tributación para brindar a los estudiantes de la facultad de ciencias administrativas y contables la debida orientación para generar y prestar un buen servicio a los usuarios que requieran la orientación es por esto que en el diagnóstico realizado en la pregunta el principal objetivo de los NAF es que los estudiantes tengan una práctica contable y tributaria de manera directa ya que la estrategia permite que ellos estén inmersos en la materia y apliquen sus</p>	<p>La universidad ha tenido un impacto positivo ya que ha venido formando profesionales capaces de resolver las dudas y requerimientos presentados por parte de los usuarios que necesiten la capacitación es por esto también que ha implementado que el registro de los usuarios sea de fácil acceso donde puedan dejar sus inquietudes para la respectiva asesoría de manera presencial, es por esto que según la revista de investigación enfoques indica que “El sistema educativo puede preparar a los jóvenes para el momento en que deban cumplir sus obligaciones</p>

	conocimientos y así brinden asesorías de forma gratuita.	como contribuyentes, impartiendo una serie de conocimientos básicos que expliquen el sentido, el alcance y la finalidad de los impuestos y que describan brevemente los capítulos del Presupuesto público, así como los requerimientos más simples del sistema fiscal". ⁷⁷
Incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad.	Según diagnóstico la ética tributaria adquiere un papel trascendente y prioritario en la conceptualización de las obligaciones fiscales, a pesar de que en la población sigue habiendo evasión fiscal, la universidad CESMAG por medio de los NAF busca un acercamiento del contribuyente con la ley y sus obligaciones.	Según el marco teórico, la implementación de los NAF en la Universidad CESMAG es algo positivo ya que estos son uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales con el propósito de generar Cultura de la Contribución en los ciudadanos de baja renta y pequeñas empresas. Podemos evidenciar que a pesar de que el programa ha presentado obstáculos, se trabaja en ese aspecto enfocándose en la colaboración y la reciprocidad e intentan desarrollar, por medio de sus estudiantes desde muy temprano, actitudes de compromiso frente al bien común y las normas que regulan la

⁷⁷ ROJAS. Jorge. Estrategia de concientización para la formación tributaria de los estudiantes de bachillerato en Venezuela. Enfoques. (en línea). redalyc.org [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621964639001/html/>

		convivencia democrática, poniendo de relevancia el sentido social de los impuestos y su vinculación con el gasto público, así como el perjuicio que conlleva el fraude fiscal y la Corrupción.
Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país.	La universidad exige a los integrantes de los NAF mantener en constante actualización respecto a temas tributarios y fiscales que amplíen y fortalezcan sus conocimientos, para dar el debido procedimiento a las reformas tributarias y de esta forma tener la capacidad de resolver inquietudes de los usuarios respecto a estos temas y lograr su completa satisfacción	En la universidad este objetivo es negativo puesto que se encarga de educar a los estudiantes con capacitaciones, pero no se exige que desarrollen temas de investigación que contribuyan a fortalecer los conocimientos para que tengan fácil adaptación a los nuevos cambios que se presentan en materia tributaria, lo cual repercute en la parte económica y en la debida planeación de las. Empresas, por tanto, se debe capacitar a usuarios para que puedan enfrentar impactos tributarios de cuerdo a la norma vigente.
Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.	Es muy importante recalcar que la universidad CESMAG ha venido implementando estrategias como capacitaciones con la DIAN para así tener conocimiento sobre la importancia y sentido social de los impuestos gastos e inversiones del estado.	La universidad CESMAG ha tenido un impacto negativo ya que hasta el momento no se han brindado asesorías presenciales puesto que se está en la debida preparación para iniciar con ellas, según la universidad icesi Santiago de Cali "El pueblo colombiano se ha

	Según en el “marco legal en la resolución 47 numeral 9 del artículo 95 de la Constitución Política, informa la importancia de Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad”	caracterizado por su baja contribución y una enorme evasión tributaria frente el estado, los habitantes muestran una negativa hacia el nacimiento de estos como a su cumplimiento, las razones -entre otras- puede atribuirse a la falta de legitimación que tienen las instituciones de recaudo, pues su alto nivel de corrupción trae como consecuencia la falta de confianza en los tributos por parte de la comunidad. Es función el estado servir a la comunidad, dice el artículo 2 de nuestra constitución política, y es deber del ciudadano financiar al estado, lo dice el numeral 9 del artículo 95 de nuestra constitución política, pero la gente percibe que sólo el ciudadano cumple con su parte, más no el estado” ⁷⁸
Desarrollar competencias ciudadanas en los estudiantes para actuar en el campo fiscal.	Según el diagnóstico en Colombia, el programa “Cultura de la Contribución en la Escuela”, se define como una estrategia pedagógica dirigida a escolares de primaria, secundaria y	Esto tiene un impacto positivo dentro de la Universidad CESMAG ya que se puede resaltar que los NAF comparten principios y propósitos y es así como esto lleva a tener

⁷⁸ GIRALDO, Geraldin. Educación fiscal, ¿política de estado o de gobierno?. Universidad ICESI. Cali, 2018. (en línea). repository.icesi.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. No. 7p Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM6J2WicD7AhVoZTABHZXODEsQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Frepository.icesi.edu.co%2Fbiblioteca_digital%2Fbitstream%2F10906%2F84323%2F1%2FT01641.pdf&usg=AOvVaw1Jt9JAP0DOCm1-zdepZptO

	<p>educación media que se orienta al fortalecimiento de la educación fiscal apoyado en el desarrollo de las competencias ciudadanas en las que se encuentran cimentados los planes de estudio de las instituciones educativas, el cual es susceptible de implementarse y de incluirse en los planes o Proyectos Educativos Institucionales PEI, de las Instituciones de Educación (IE) departamentales y municipales.</p>	<p>alianzas con todo tipo de organizaciones no solo con instituciones de educación superior sino que también con consultorías fiscales y el cambio social, permitiendo así con el apoyo de las actualizaciones constantes y la guía tanto de los docentes como funcionarios de la DIAN avanzar en cada uno de los objetivos y así mitigar falencias para así cumplir con los propósitos.</p>
<p>Contribuir a la formación de una ciudadanía fiscal desde la infancia y la juventud.</p>	<p>La universidad al adoptar los núcleos de apoyo pretende crear conciencia ciudadana en temas fiscales y dar a conocer que las personas tanto naturales como jurídicas tienen derechos y así mismo obligaciones que cumplir, para contribuir con la solvencia del país, para que este pueda satisfacer las necesidades de una comunidad</p>	<p>En la universidad este objetivo presenta falencias, debido a que hasta el momento la formación fiscal la cual se refiere a crear concientización en los futuros ciudadanos, para que estos tengan la capacidad de identificar y poner en práctica los derechos y las obligaciones y por ende familiarizarse con elementos de la vida cotidiana como facturas, tique, entre otro, lo cual en la universidad se ha basado en estudiantes de ciencias administrativas y contables.</p>

<p>Identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el porvenir de las personas naturales y jurídicas.</p>	<p>La universidad CESMAG con los integrantes del grupo NAF están en constante mejoramiento y capacitaciones para así ayudar al cumplimiento de las responsabilidades con el estado, es por esto que en el marco teórico en la pregunta 11 ¿El Programa ha logrado algunos beneficios con la estrategia? es que los estudiantes tengan una práctica contable y tributaria de manera directa ya que la estrategia permite que ellos estén inmersos en la materia y apliquen sus conocimientos.</p>	<p>Se puede decir que la universidad CESMAG ha tenido un impacto positivo ya que los integrantes de los NAF con la ayuda de funcionarios de la DIAN se han mantenido en constante actualización para brindar la respectiva orientación a los usuarios que lo requieran, ya que pueden resolver dudas en cómo sacar ya sea por primera vez o actualizar su RUT, conocer el calendario de la declaración de impuestos, apropiarse del tema de la factura y la importancia de solucionar sus requerimientos para que en el futuro no presentar inconvenientes con el estado.</p>
<p>Cumplir con el planteamiento de responsabilidad social de la Universidad CESMAG.</p>	<p>Según Diagnostico la Universidad CESMAG está comprometida con el fortalecimiento de la cultura tributaria promoviendo no solo a la formación de profesionales competitivos sino también la formación de ciudadanos y ciudadanas responsables socialmente, ya que con el pasar del tiempo se puede convertir como una gran oportunidad el concientizar a los estudiantes a que la prestación de</p>	<p>En este caso esto resulta positivo para la Universidad CESMAG, al ser de gran importancia en cuanto consagran en su misión la Responsabilidad Social, el liderazgo y el apoyo a la consolidación de los NAF, para la formación de una ciudadanía responsable, hay un compromiso que se debe asumir, así como la responsabilidad que se tiene de lograr orientar el desarrollo</p>

	estas asesorías influye de manera directa en la hora de la tributación.	profesional, hacia la sustentabilidad. La universidad CESMAG dentro de estos escenarios busca generar un impacto social positivo. Formando excelentes y reconocidos profesionales, e individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad.
Realizar el seguimiento correspondiente a los usuarios después de las asesorías.	De acuerdo con el diagnóstico la universidad cuenta con el acompañamiento de docentes y personal competente de la DIAN para llevar un control riguroso de asistencia para dar cumplimiento a las actividades planeadas y por ende vigilar que los usuarios cumplan con el debido proceso contable y fiscal.	Este objetivo dentro de la universidad CESMAG tiene un impacto negativo. el líder NAF afirma que se da cumplimiento a brindar asesorías y ayudan a resolver los requerimientos de los usuarios, pero no se da el respectivo seguimiento de que, si las personas cumplen con sus deberes, o si están llevando de forma adecuada su contabilidad, o si los documentos requeridos por las autoridades competentes son presentados en el tiempo oportuno, puesto que se considera que esto es responsabilidad de cada contribuyente.
Vigilar que los objetivos de los NAF en la Universidad CESMAG se cumplan, mediante directivos y supervisores.	La universidad CESMAG contribuye al cumplimiento de los objetivos de los NAF brindando espacios para que ellos realicen sus capacitaciones y puedan dar solución a casos reales que les propongan los ciudadanos.	Este objetivo dentro de la universidad es positivo puesto que cumplen con los lineamientos requeridos por las directrices de los NAF DIAN, lo cual ha permitido que sean implementados y desarrollados en la universidad CESMAG. Debido a que

		la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN están pendientes de que los integrantes de los grupos NAF mantengan actualizados sus conocimientos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A través de la matriz anterior se puede concluir que la universidad CESMAG ha demostrado que los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF) tienen potencial como una estrategia de expansión a nivel cualitativo y cuantitativo, debido a que los servicios prestados y la creciente atención a grupos vulnerables de la comunidad en general, abre caminos para obtener experiencias innovadoras y de gran impacto social, que permiten que la universidad CESMAG se incorpore de manera activa en las nuevas tendencias nacionales e internacionales de la contabilidad, para lograr expandir la cultura tributaria, educación de calidad y reducción del déficit fiscal.

4.3 ACCIONES DE MEJORA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LOS NÚCLEOS DE APOYO FISCAL Y CONTABLE (NAF) DE LA UNIVERSIDAD CESMAG.

Para el desarrollo de este objetivo se toma como referencia las debilidades encontradas como son, Brindar sin ningún costo orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas, Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país, Realizar el seguimiento correspondiente a los usuarios después de las asesorías. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad. Esto con el fin de proponer un plan de acción de mejora para la estrategia, que contribuya a los NAF dentro de la universidad CESMAG, para generar satisfacción en los usuarios del servicio.

Cuadro 7. Plan de acción

OBJETIVOS NEGATIVOS	PLAN DE ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	COSTO
Brindar sin ningún costo orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas	Se propone dar inicio a las asesorías presenciales por parte de los estudiantes adscritos a los NAF que cursan últimos semestres de la facultad de ciencias administrativas y contables, a los usuarios de baja renta para contribuir con sus requerimientos.	El resultado esperado es que los usuarios conozcan sus responsabilidades comerciales y tributarias y así dar cumplimiento a las mismas, mediante el debido proceso. Contribuir a la responsabilidad social empresarial. La Universidad CESMAG, deberá suministrar los recursos económicos, logísticos y humanos	Líder NAF Mg. Diego David	

		<p>necesarios para el éxito de los NAF.</p> <p>Implementar un sistema de calidad que contribuya a mejorar constantemente la prestación del servicio y a realizar una evaluación de las debilidades presentadas, para así tomar acciones de mejoramiento.</p>		
<p>Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país.</p>	<p>Se propone asignar temas de investigación a estudiantes que conforman los NAF puesto que las reformas tributarias y contables están en constante actualización, esto con el fin de cumplir cabalidad con las expectativas de los usuarios que requieran del servicio.</p>	<p>Se espera que los usuarios reciban una excelente capacitación por parte de los estudiantes, puesto que este sería la base para el cumplimiento de sus obligaciones, llevando toda su documentación de forma ordenada para así evitar sanciones futuras que conlleven a la suspensión de sus actividades presenciales.</p> <p>Se espera que la Universidad CESMAG genere espacios de</p>	<p>Docentes Especialistas de la facultad en temas tributarios.</p>	

		capacitación continua al interior de su planta docente, así como el fortalecimiento de los procesos académicos de formación de profesionales integrales en la actividad de la Contaduría Pública, en áreas contables, económicas, financieras, administrativas, de derecho y aduaneras		
Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.	Dentro de este objetivo se propone crear y concientizar a los usuarios sobre la ética fiscal y la importancia de la tributación.	Se espera que los usuarios tomen conciencia de que el país necesita un financiamiento puesto que los impuestos son el mecanismo principal de recaudo para poder satisfacer las necesidades de una población en general. A nivel institucional se espera que la Universidad pueda fortalecer la cultura tributaria en los ciudadanos que acceden al servicio y de esta	Las personas que acceden al servicio como practicantes o usuarios NAF	

		manera mejorar su imagen a través de la prestación de los NAF		
Realizar el seguimiento correspondiente a los usuarios después de las asesorías.	Se propone que los grupos NAF después de brindar las asesorías, se realicen un respectivo seguimiento y evaluación.	<p>Generar retroalimentación sobre los procesos de asesoría a fin de realizar los ajustes necesarios para una mejor prestación del servicio.</p> <p>Se espera que la Universidad CESMAG fortalezca sus alianzas estrategias con la DIAN para así contar con capacitación actualizada en temas de NAF.</p>	Líder NAF Mg. Diego David	

CONCLUSIONES

Como conclusión del objetivo diagnosticar los procesos generados por el NAF en el programa de contaduría pública en la universidad CESMAG” Se pudo evidenciar que la estrategia, ha podido desarrollar sus actividades gracias a un personal comprometido, así como a los recursos aportados por la universidad CESMAG. A la espera de contar con mayor financiamiento, así como a continuar con el apoyo recibido por la DIAN respecto de las capacitaciones y actualizaciones a estudiantes y colaboradores de manera constante, para lograr un buen desempeño en las actividades realizadas con los usuarios.

Como conclusión del objetivo “ realizar un informe del desarrollo de los NAF en la universidad CESMAG ” se puede decir que a nivel interno respecto del personal, docentes y estudiantes se pudo evidenciar que estos comparten principios y propósitos institucionales. Lo cual se ha visto reflejado en una cultura tributaria, a partir de la promoción de la formación de profesionales competitivos sino también de ciudadanos y ciudadanas socialmente responsables.

En las oportunidades del sector externo respecto de la actividad interna de los NAF, las capacitaciones de la DIAN, actualizaciones y asesorías de los docentes son un elemento fundamental para la adecuada práctica contable y tributaria, esto permite que los estudiantes lleven a la aplicación su conocimiento y con ellos puedan colaborar a personas y así seguir avanzando y prestar excelente servicio.

Como conclusión del objetivo “proponer acciones de mejora en el proceso de atención a usuarios en los grupos NAF”, el estudio realizado tendiente a la evaluación de los mismos, para los años 2020-2021 en el programa de contaduría pública en la Universidad CESMAG, se encontró que los objetivos de este programa se han cumplido parcialmente a cabalidad conforme a los requerimientos legales y respecto del espíritu Franciscano que promueve la universidad CESMAG.

RECOMENDACIONES

Como recomendación del primer objetivo se sugiere que la universidad busque diferentes alternativas para dar a conocer la estrategia NAF y los servicios que presta.

Como recomendación al segundo objetivo, la Universidad CESMAG debe buscar una estrategia que permita gestionar capacitaciones de la DIAN en el manejo de medios virtuales y temas que contribuyan a fortalecer el conocimiento de los estudiantes y por ende tener una continua actualización debido a que los decretos y leyes que rigen la normatividad tributaria y contable están en constante cambio.

Como recomendación a este objetivo, según las cuatro falencias encontradas, el grupo NAF debe retroalimentar los temas de atención al usuario, reforzar capacitaciones a estudiantes y docentes y realizar el respectivo seguimiento a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

ACTUARIA. La importancia de realizar un diagnóstico financiero de una empresa, 2020, 3p. (en línea). actuaria.com.ec [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://actuaria.com.ec/importancia-de-realizar-un-diagnostico-financiero-de-una-empresa/>

ANECA. Plan de mejoras – Herramientas de trabajo. 2020, 5. (en línea). uantof.cl [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 2-10 p. Disponible en: http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

BARRANTES, Rodrigo. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. 2014, 3p. (en línea). uned.ac.cr [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 9 p. Disponible en: https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Investigacion_camino_conocimiento.pdf

BLASCO, Jaume. Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). EUROSOCIAL NAF. Madrid, 2019. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 13 p. Disponible en: <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/03-coleccion-eurosocial-desarrollo-naf.pdf>

BUITRAGO, Oscar. Núcleos de apoyo contable y fiscal naf. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. 2020. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19957/2/2020_n%C3%BAcleos_apoyo_contable.pdf

CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

CEBALLOS, Hilda. Núcleos de Apoyo Contable. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. 33p. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 9 p. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15891/1/2019_Nucleos_Apoyo_Contable.pdf

CISNEROS, Bayron. Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud, Rev cubana Invest Bioméd vol.36 no.3 Ciudad de la Habana, 2017, 5p. (en línea). scielo.sld.cu/ [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/323176177_Como_medir_la_eficacia_de_la_gestion_en_instituciones_de_salud

COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 1314 de 2009. (en línea). suin.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <http://suin.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255>

COLOMBIA. Ministerio de Educación. Planes de mejoramiento institucional. Bogotá, 2021, 2p. (en línea). mineduccion.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-87254.html>

COLOMBIA. Ministerio de Relaciones Exteriores. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). cancilleria.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: [https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/financiero-cambiarario-y-segueros/para-efectos-de-renta-el-valor-acumulado-de#:~:text=El%20literal%20c\)%20del%20art%C3%ADculo,bancarias%2C%20dep%C3%B3sitos%20o%20inversiones%20financieras.](https://www.ambitojuridico.com/noticias/tributario/financiero-cambiarario-y-segueros/para-efectos-de-renta-el-valor-acumulado-de#:~:text=El%20literal%20c)%20del%20art%C3%ADculo,bancarias%2C%20dep%C3%B3sitos%20o%20inversiones%20financieras.)

CONCEPTO. ¿Cómo hacer un informe? 2021, 1p. (en línea). concepto de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/como-hacer-un-informe/>

CONCEPTO. Metodología. 2021, 1p. (en línea). concepto de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://concepto.de/metodologia/>

CORRALES, Roche. Núcleos de apoyo contable y fiscal NAF. [En línea]. Colombia: Pereira. 2018. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 7 p. Disponible en: http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7031/1/2018_%20Contables%20y%20fiscal_%20Naf.pdf.pdf

CULMA, Yesid. La Educación Fiscal como Conciencia de la Moral Tributaria. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 2016. (en línea). expeditiorepositorio.utadeo.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 5p. Disponible en: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3713/La%20educacion%20fiscal%20como%20conciencia%20de%20la%20moral%20tributaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DE ANDA, Gonzalo. La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE). 2021, 1p. en línea). google.com/ [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 5 p. Disponible en: <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-externos-matriz-efe-mefe/>

DE LA TORRE, Iván. La importancia de la implementación de la cultura tributaria en Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia. 2019. 22p. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 24 p. Disponible en la dirección electrónica: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16533/1/2019_implementacion_cultura_tributaria.pdf

DEFINICIÓN DE. Procedimiento. 2021, 1p. (en línea). definición de [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/procedimiento/>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL. Bogotá, 2021. (en línea). serviciocivil.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://2019.serviciocivil.gov.co/transparencia/planeacion/planes-de-mejoramiento>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá, 2021. Agendamiento, 2021. (en línea). agendamientodigiturno.dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co/frmSolicitarNuevaCita.aspx>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Cultura de la Contribución. Bogotá, 2021, 11p. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Cultura-de-la-Contribucion/Documents/Cultura-de-la-Contribucion-2021.pdf>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Leyes – Decretos Suin Juriscol. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2-4 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. NAF, Núcleos de apoyo contable y fiscal. Bogotá, 2021, 1p. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Pasto inaugura núcleo de apoyo contable y fiscal – NAF. 2017, (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021] No. 1 p. Disponible en: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/NAF/Noticias/Documents/133_Comunicado_de_prensa_08092017.pdf

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. RED, NAF. Núcleos de apoyo contable y fiscal. (en línea). redNAF [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en:

<http://eurosocial-ii.eurosocial.eu/es/accion/educacion-fiscal>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Renta de personas naturales. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/NAF/Paginas/default.aspx>

DIAN. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Resolución Número 000047. (en línea). dian.gov.co [consultada: 14 de Abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%c3%b3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>

DIAN Ministerio de Hacienda y crédito público en línea, disponible en: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

DOMÍNGUEZ, Sarduy. El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Rev Cubana Salud Pública v.33 n.3 Ciudad de La Habana, 2017, 2p. (en línea). scielo.sld.cu/ [consultada: 14 de abril de 2021] No. 4 p. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21433320>

ECONOMIPEDIA. Objetivos específicos. (en línea). economipedia.com/ [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-especificos.html>

ECONOMIPEDIA. Viabilidad. (en línea). economipedia.com/ (consultada: 14 de abril de 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/viabilidad.html>

EDUCACIÓN NAVARRA. ¿Qué es un plan de mejora? 2021, 5p. (en línea). educacion.navarra.es [consultada: 14 de abril de 2021] No. 2 p. Disponible en: https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04#:~:text=El%20plan%20de%20mejora%20como,a%20alcanzar%20los%20objetivos%20previstos.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE LAS AMÉRICAS. Matriz Flor. (en línea). es.slideshare.net [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible: <https://es.slideshare.net/jo4tan/matriz-flor-5138523>

GARCIA, Nohemy. Plan De Análisis Tributarios del NAF SRI–UG., propuesta a la Empresa E. MAULME C.A. [En línea], Ecuador- Guayaquil. 2017 (en línea). educacionfiscal.org [consultada 14 de abril de 2021] No 10 p Disponible en: <http://redNAF.educacionfiscal.org/pagina/sobre-la-red-NAF>

GIRALDO, Geraldin. Educación fiscal, ¿política de estado o de gobierno? Universidad ICESI. Cali, 2018. (en línea). repository.icesi.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. No 7p Disponible en:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM6J2WicD7AhVoZTABHZXODEsQFnoECA8QAQ&url=https%3A%2F%2Frepository.icesi.edu.co%2Fbiblioteca_digital%2Fbitstream%2F10906%2F84323%2F1%2FT01641.pdf&usg=AOvVaw1Jt9JAP0DOCm1-zdepZptO

GRANADOS, Rolando. Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. 2020, 33p. (en línea). webcache.googleusercontent.com [consultada: 14 de Abril de 2021] N°4p Disponible en: <file:///L:/Downloads/Dialnet-RevisionTeoricaDeHerramientasMetodologicasAplicada-7219653.pdf>

ICFES. Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior. (en línea). unilibrebaq.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. No 7 p Disponible en: <file:///L:/Downloads/mod3recoleccioninform.pdf>

INFOAUTONOMOS. Comienza la transformación. (en línea). infoautonomos.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en:

[https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=INFOAUTONOMOS.+Comienza+la+transformación.++\(en+línea\).+infoautonomos.com+\(consultada%3A+14+de+Abril+de+2021\).+Disponible+en+la+dirección+electrónica%3A+https%3A%2F%2Fwww.infoautonomos.com%2Fblog%2Fcomo-realizar-un-diagnostico-empresarial%2F](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=INFOAUTONOMOS.+Comienza+la+transformación.++(en+línea).+infoautonomos.com+(consultada%3A+14+de+Abril+de+2021).+Disponible+en+la+dirección+electrónica%3A+https%3A%2F%2Fwww.infoautonomos.com%2Fblog%2Fcomo-realizar-un-diagnostico-empresarial%2F)

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. (en línea). iue.edu.co [consultada: 14 de Abril de 2021] Disponible en <https://www.iue.edu.co/documentos/planeacion/PEDI/TallerMatrizFlorIUE.pdf>

INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS. Definición de Auditoría Interna, 2021, 1P. (en línea). iaia.org.ar [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>

MONOGRAFIAS. Análisis FODA: herramienta de planeación estratégica (página 2). (en línea). monografias.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos75/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica/analisis-foda-herramienta-planeacion-estrategica2.shtml>

NEGOCIOS Y EMPRESA. Matriz DOFA | Qué es y cómo hacer un análisis FODA en tu empresa. (en línea). paginasweb.tech [consultada: 14 de Abril de 2021]. Disponible en: <https://paginasweb.tech/matriz-dofa/para-que-sirve-la-matriz-dofa/>

OMS. Organización Panamericana de la Salud. Agenda de salud sostenible para las Américas 2018-2030 2017. (en línea). who.int [consultada: 14 de abril de 2021]. No.19-22 p Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49169/CSP296-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

QUESTIONPRO. Recursos Humanos. 2021, 1p. (en línea). questionpro.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.questionpro.com/es/que-son-los-recursos-humanos.html>

REDJURISTA. Constitución Política de Colombia, 1991. (en línea). redjurista.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en la dirección electrónica: https://www.redjurista.com/Documents/constitucion_politica_de_1991.aspx#/

RODRIGUEZ, Antonio. El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como Palanca de Inclusión Social. 2021, 3p. (en línea). eurosocial.eu [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/el-potencial-de-los-nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-NAF-como-palanca-de-inclusion-social/>

ROJAS. Jorge. Estrategia de concientización para la formación tributaria de los estudiantes de bachillerato en Venezuela. Enfoques. (en línea). redalyc.org [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621964639001/html/>

RUIZ, Milagros. MEFE y MEFI, Herramientas para análisis estratégico. 2022, (en línea). milagrosruizbarroeta.com [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://milagrosruizbarroeta.com/mefe-y-mefi-herramientas-para-analisis-estrategico/>

SÁNCHEZ Elisa y ZUÑIGA, Lorena. La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. (en línea). dialnet.unirioja.es [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4716521>

SÁNCHEZ, Carlos. Núcleo de apoyo contable y fiscal-NAF consultorio empresarial, contable Y solidario. Universidad Cooperativa de Colombia. (en línea). repository.ucc.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021. No. 21-22 p Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33022/1/2020_n%C3%BAcleo_apoyo_contable.pdf

MONTOYA MOLINA, Luis Alfonso. Desarrollo de un plan de divulgación del núcleo de apoyo contable y fiscal para la ciudad de Cali. 2019. Universidad Icesi (en línea). repository.icesi.edu.co consultada: [14 de abril de 2021]. No. 10-12 p Disponible en:

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/85373/1/TG02619.pdf

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Matrices De diagnóstico. (en línea). soda.ustadistancia.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. Disponible en: http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/gabrielrodriguez_practadministrativa/matrices_de_diagnostico.html#:~:text=Matrices%20de%20Diagn%C3%B3stico&text=Las%20herramientas%20de%20tipo%20matricial,externos%20que%20afectan%20la%20organizaci%C3%B3n

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA. El informe. 2021, (en línea). usergioarboleda.edu.co [consultada: 14 de abril de 2021]. No. 3 p Disponible en: <https://www.usergioarboleda.edu.co/wp-content/uploads/2016/01/usa-guias-el-informe.pdf>

ANEXOS

Anexo A.

ENCUESTA DIRIGIDA SANDRA GOYES Y DOCENTE DIEGO DAVID



UNIVERSIDAD CESMAG

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Conocer el funcionamiento y los resultados obtenidos hasta el momento de los NAF en la universidad CESMAG, para lograr una evaluación objetiva y útil.

Instrucciones: Responder la encuesta de manera clara y concisa.

Nombre y cargo:

1. ¿Cuáles son los objetivos principales de la estrategia NAF?

2. ¿Responde el diseño de la estrategia a las necesidades de la población beneficiaria?

3. ¿Qué servicios proporciona la estrategia a la población beneficiaria?

4. ¿Los recursos destinados para la estrategia son suficiente?

5. ¿Cómo la estrategia NAF, aporta al proceso de capacitación?

6. ¿Cómo la estructura curricular aporta a la estrategia?

7. ¿Cómo se registra la población beneficiaria en la estrategia?

8. ¿Ha logrado la estrategia los objetivos que tenía previstos para los años 2020-2021?

9. ¿Existen diferencias en cuanto a cómo se implementa la estrategia en distintas zonas geográficas?

10. ¿Cómo se observa o provee el crecimiento de la estrategia a Futuro?

11. ¿El programa ha logrado algunos beneficios con la estrategia?

12. ¿Como resultado de su participación en la estrategia, cree ha mejorado la situación de la población beneficiaria?

13. ¿Cuáles son los beneficios, de la implementación de los NAF, para la universidad?

14. ¿Qué otras temáticas se pueden ampliar en atención de la estrategia NAF diferentes en las ya abarcadas?

Gracias por su colaboración

**Anexo B.
ENTREVISTA DIRIGIDA USUARIOS**



UNIVERSIDAD CESMAG

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
ENTREVISTA DIRIGIDA USUARIOS**

Objetivo: Conocer el funcionamiento y servicio de los NAF que se otorga por la universidad CESMAG, a los usuarios que requieran esta orientación

Instrucciones: Escoger A, B, C, D según la atención y/o utilidad en el servicio prestado.

Nombre

1. ¿Cómo califica el servicio de la estrategia NAF, prestado por la universidad CESMAG?

- A Excelente
- B Bueno
- C Regular
- D Malo

2. ¿Cómo califica la orientación por parte de docentes y estudiantes de la estrategia NAF de la Universidad CESMAG?

- A Excelente
- B Bueno
- C Regular
- D Malo

3. ¿Ha sido de gran Utilidad implementar la Estrategia NAF en la universidad CESMAG?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Nunca

4. ¿Usted piensa que hay que ofrecer un mejor servicio de la estrategia NAF prestado por la Universidad?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Con el pasar de los años

5. ¿Cree usted que ha sido de utilidad implementar los NAF con el propósito de generar cultura de la Tributación?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Nunca

6. ¿La estrategia NAF con la ayuda de la Universidad CESMAG le ha permitido generar un impacto positivo con las obligaciones tributarias?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Nunca

7. ¿Los procesos y orientación de los trámites que le han brindado cumplen con sus expectativas esperadas?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Nunca

8. ¿El Servicio que se ofrece por parte de la universidad CESMAG en la estrategia NAF si le han dado soluciones?

- A Si

- B No
- C Tal vez
- D Nunca

9. ¿Cree usted que los estudiantes deben complementar su formación académica para un mejor servicio a la ciudadanía?

- A Si
- B No
- C Tal vez
- D Nunca

10. ¿Se siente satisfecho con este Servicio?

- A Si
- B No

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MIMEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 29 de noviembre de 2022.

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto


Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado denominado: **EVALUACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PARA LOS AÑOS 2020-2021 EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CESMAG** presentado por los autores ANGELA JHOANA CUASPA, NICELA DAYANA PORTILLA, YESSIKA DANIELA VILLOTA, del Programa Académico contaduría pública al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor, que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,




DIEGO FERNANDO DAVID GUERRERO
C.C. 1085245810
Contaduría pública.
Celular 3017833819
Correo electrónico: dfdavid@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA M/EDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: ANGELA JHOANA CUASPA HERNANDEZ	Documento de identidad: 1.085.330.615
Correo electrónico: angelacuaspa.12@gmail.com	Número de contacto: 3187085565
Nombres y apellidos del autor: YESSIKA DANIELA VILLOTA BOTINA	Documento de identidad: 1.085.332.834
Correo electrónico: villotajessica186@gmail.com	Número de contacto: 3182650702
Nombres y apellidos del autor: NICELA DAYANA PORTILLA SOLARTE	Documento de identidad: 1.089.847.330
Correo electrónico: niceportilla1095@hotmail.com	Número de contacto: 3202906825
Nombres y apellidos del asesor: DIEGO FERNANDO DAVID GUERRERO	Documento de identidad: 1.085.245.810
Correo electrónico: dfdavid@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3017833819
Título del trabajo de grado: EVALUACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PARA LOS AÑOS 2020-2021 EN EL PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD CESMAG	
Facultad y Programa Académico: Facultad de ciencias administrativas y contables Programa contaduría publica	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación,

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.

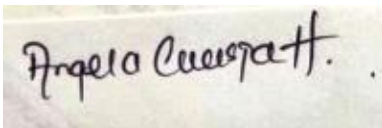
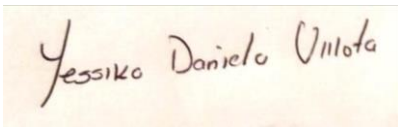
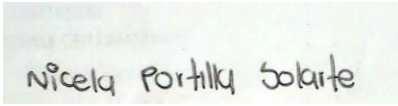
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permito(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 23 días del mes de noviembre del año 2022

	
Nombre del autor: Ángela Johana Cuaspa Hernandez	Nombre del autor: Yessika Daniela Villota Botina
	
Nombre del autor: Nicela Dayana Portilla Solarte	



UNIVERSIDAD
CESMAG

NIT: 800.109.387-7
VIGILADA Mineducación

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: AAC-BL-FR-031

VERSIÓN: 1

FECHA: 09/JUN/2022

Diego Fernando David Guerrero