



# Gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias

Joaquín Pablo Sierra Arias,<sup>1</sup> Carlos Martínez Carrascal,<sup>2</sup> Sonia Ethel Duran<sup>3</sup>

## Resumen

El comercio electrónico adquiere cada vez más vigencia a medida que pasa el tiempo, lo que obliga a todos los sectores económicos a ser parte de él; de allí que el comercio electrónico y la tributación son temas muy amplios. Del mismo modo, para tener un control del proceso y cumplir con las obligaciones, es necesario organizar y mantener un proceso de gestión documental que soporte la información y las actividades ejecutadas a través de las herramientas web. Una de las áreas que más está siendo afectada, particularmente en Cartagena de Indias, Colombia, es el sector turístico, hoteles, restaurantes y empresas de gestión turística, ya que, por la naturaleza de su trabajo y el avance de los mercados globalizados, están inmersos en este sistema complejo. Esta investigación se orientó a caracterizar el proceso de Gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias. La metodología se enmarcó en el paradigma positivista; el tipo de investigación es cuantitativa-descriptiva, con un diseño no experimental y diseño de campo. La población fue de 35 empresas del sector turístico, seleccionados bajo un muestreo aleatorio simple. Se aplicó un instrumento con 18 ítems; su coeficiente de confiabilidad fue de 0.92. Para analizar los resultados se hizo un baremo para interpretar la variable clasificada por rangos. Estos indican que las empresas han tenido inconvenientes con los procesos tributarios respecto al comercio electrónico, en virtud de no llevar una gestión eficiente de la información y documentos requeridos para respaldar el proceso.

**Palabras claves:** Gestión documental, comercio electrónico, tributación.

---

<sup>1</sup> Programa de Contaduría, Universidad Libre Seccional. Cartagena, Colombia. Correo electrónico: <pablosierra07@gmail.com>.

<sup>2</sup> Programa de Contaduría, Universidad Libre Seccional. Cartagena, Colombia. Correo electrónico: <camaca2005@gmail.com>.

<sup>3</sup> Programa de administración turística y hotelera. Fundación Universitaria Unicolombo Internacional. Cartagena de Indias, Colombia. Correo electrónico: <sduran@unicolombo.edu.co>.



## Introducción

En la actualidad, se ha visualizado que la mayoría de las sociedades latinoamericanas y las autoridades fiscales han comprendido la prevalencia y dimensión de la coyuntura por la cual se está transitando, consecuencia del desarrollo y evolución de las tecnologías de información y comunicación y el progreso del *e-commerce* como elemento preponderante del desarrollo sostenible. De acuerdo con ello, se han tenido que modificar los sistemas administrativos tributarios los cuales, para dar respuesta al mundo, se presumen distorsivos, insuficientes y regresivos, considerado por el Banco Interamericano de desarrollo BID. (2012), como un proceso que debe lograr que los impuestos se conviertan en los mejores aliados del crecimiento económico.

En virtud de ello, se plantea que cualquier proceso tributario en Colombia se coordina con un proceso de administración tradicional; además, en el contexto del comercio electrónico, surgen los documentos como resultado y/o producto de la administración del *e-government*, para respaldar la acción y el desarrollo de sus diferentes trámites y servicios. En este ámbito se comenta que la gestión documental en las empresas es relevante en virtud de que permite respaldar toda actividad ejecutada en función del negocio. Consecuencia del avance surgido en el mundo empresarial desde las Tecnologías de Información y Comunicación, que implican la globalización de los mercados, las diversas operaciones comerciales entre personas naturales y jurídicas han restaurado y fomentado las relaciones que se tenían perdidas, trascendiendo al mundo empresarial para fortalecerlo, conllevando la reformulación de los conceptos tributarios tradicionales requeridos a la hora de realizar las transacciones electrónicas y roto con lo que se venía haciendo tradicionalmente durante un largo tiempo y que había creando una costumbre.

Dentro de estas organizaciones están vinculadas las del sector turístico y hotelero, las cuales, por las razones de convergencia mundial, son parte de este proceso de *e-commerce*, destacando que en cualquier parte del mundo hay relación con las empresas asociadas a este sector, desde y a cualquier lugar del mundo. Por ejemplo, Despegar, una empresa con 20 años en el mercado, se ha convertido en líder en Latinoamérica en viajes en línea, opera en 20 países de la región y atiende a más de 18 millones de clientes con una fuerte apuesta por el desarrollo tecnológico. En 2018, más de 150 millones de usuarios planificaron sus viajes usando esta plataforma.

Para el caso de Colombia, la opción del comercio electrónico da oportunidades y ventajas ambiciosas al sector empresarial, permitiendo el ingreso a nuevos mercados a bajos costos, eliminando intermediarios, incrementando el espacio en la vitrina comercial y alentando a la creación de empresas virtuales. En este contexto, las agencias de viajes, los hoteles, restaurantes y empresas de servicios turísticos se han vinculado a este proceso, promoviendo alternativas en paquetes turísticos, asociándose pequeñas



empresas con restaurantes y hoteles para ofrecer ventajas competitivas, desarrollando estrategias acordes para ello, tal y como lo expresan García, Durán, Hernández y Moreno (2018).

En consecuencia, la interacción que ofrece el comercio electrónico entre las empresas y sus clientes es muy importante y obliga a conocer del tema, debido a que éstas se encuentran inmersas en un entorno globalizado. En virtud de lo esbozado, Díaz, Messano y Petrisans (2003) plantearon que dicho fenómeno ha ido ocasionando múltiples problemas a la tributación del país, o de aquel país donde se promueva el servicio, ya que los principios, criterios y lineamientos vigentes han sido diseñados para transacciones llevadas a cabo en el comercio tradicional. Ello ha ocasionado múltiples situaciones o diferencias de criterios, entre ellas, por ejemplo, cómo se respalda un proceso realizado bajo el comercio electrónico, cómo responder ante los organismos estatales relacionados con el proceso fiscal y tributario o determinar cómo debe asumirse la responsabilidad documental respecto a lo facturado para responder y presentar sus declaraciones de rentas.

En este sentido, las transacciones y operaciones que se realizan a través de la red, con la novedad de la factura electrónica, son cada vez mayores. Las personas naturales o jurídicas encuentran un especial atractivo en comercializar por medios electrónicos, en virtud de las grandes oportunidades y ventajas que se presentan. Ahora bien, con independencia del criterio de conexión que adopte un determinado Estado, lo que se puede llamar tradicionalmente comercio nacional pasa a ser comercio internacional, por ello las organizaciones del sector turístico de Cartagena están en una búsqueda continua que les facilite la implementación de criterios homogéneos para responder ante la Dirección de impuestos y aduanas nacionales, así como ante los demás organismos relacionados, a efectos de adoptar una política de imposición justa y equitativa, evitando o disminuyendo en alto grado la evasión del impuesto de rentas e IVA.

Dentro de estas perspectivas, una de las situaciones más relevantes que se presenta entorno al comercio electrónico es que no existen los respaldos adecuados de los documentos y en los procesos de compras y negociaciones electrónicas los sujetos pasivos de derecho tributario, en especial las multinacionales, se han visto altamente beneficiados por la posibilidad de proveer bienes y servicios a un espectro más amplio de clientes por medio de la web, donde aquellas que no tienen presencia física en determinado lugar podrían evadir el impuesto; sin embargo, por otro lado, se ha convertido en una fuerte presión para las empresas con establecimiento permanente, determinando los distintos Estados quiénes son titulares como sujetos activos de la obligación tributaria (Hadzhieva, 2016).

Bajo este contexto, la implementación práctica del comercio electrónico determina la existencia de problemas que traspasan todo límite fronterizo o geográfico y ningún país escapa de esta realidad. El comercio internacional tiene, por ende, la imperiosa necesidad de desarrollar normas que lo regulen,



prestando atención en el interés continuo en los grupos de trabajo en las organizaciones internacionales, Estados y grupos de profesionales especialistas de dar respuestas a todos los interrogantes para lograr un sistema impositivo que proporcione certidumbre a los contribuyentes, seguridad jurídica a los agentes económicos y permita el desarrollo a nivel mundial.

Asimismo, el comercio electrónico tiende a la evasión, por lo cual se sugiere la obligatoriedad de la factura electrónica a fin de reducir la evasión del impuesto de renta, al quedar la factura registrada de manera digital; el problema consiste en que el consumidor final o cliente tenga clara la idea de la utilidad de la factura, ya que la recaudación de impuesto ayuda a mejorar los servicios públicos y programas sociales de los gobiernos de turno. Por otro lado, se ha observado que los profesionales y las entidades encargadas de la gestión documental han tenido poca preocupación al respecto y no han hecho énfasis en verificar los retos del proceso electrónico con los modelos de gestión documental electrónica. En virtud de lo planteado, la función de los archivos como memoria organizacional ha ido cobrando importancia, porque, aunque se navegue en la era digital, los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de las empresas, ya que en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de sus actividades administrativas y contables, además de otras áreas.

Sin duda, los archivos han sido creados por los empleados de una dependencia organizacional para sus propios fines, por lo cual se debe acudir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido para verificar el proceso administrativo y contable. En este caso de estudio, el comercio electrónico, los mismos deben conservarse como constancia de las actividades y servir de consulta e información para la toma de decisiones, además de responder en el proceso tributario. Llevar coordinadamente los documentos o respaldos del negocio, así como clasificar por procesos o servicios, facilita la utilización de los documentos almacenados, evitando repeticiones de prácticas y duplicidad de trabajos, facilitando la ejecución de procesos administrativos y técnicos.

Atendiendo a estas consideraciones, se ha visualizado que, en Cartagena de Indias, el sector hotelero que pertenece a las MiPymes no cuenta con archivos organizados; en algunos casos no tienen ni respaldo de los procesos ejecutados por Internet, representado por reservas y compras de paquetes vacacionales, reservaciones de habitación por semanas y hasta por meses, de acuerdo con la temporada y origen del cliente. Esto les ha ocasionado problemas al momento de la declaración de rentas y retenciones, generando que los funcionarios internos y asesores tengan que partir de cero, invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, elevando los costos de operación, produciendo ineficiencia, retraso, confusión y, en general, una deficiente administración.



De acuerdo con lo planteado en esta investigación, se estableció como objetivo caracterizar el proceso de Gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias.

## Revisión de Literatura

**Gestión documental.** Alvarez (2005) considera que la gestión documental permite hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. El mismo autor manifestó que recientemente se fueron sumando a ellos los sistemas informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo a las Entidades.

Asimismo, Urán (2010) define la gestión documental como “manejo administrativo, para la creación, adquisición, recepción, control, consulta, distribución, reproducción, organización, mantenimiento, custodia, resguardo, restauración, transferencia, valoración y disposición final de documentos de interés público y actividades encaminadas a regular, coordinar y dinamizar su uso y divulgación”. Mientras que Vivas (2011) concibe como gestión documental o gestión archivística al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, para permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Asimismo, Bustelo (2011) manifestó que existen normas que se refieren a industrias en particular, a la seguridad social, a estándares internacionales de contabilidad y servicios financieros. Toda esta normatividad considera temas relacionados con el manejo y control de documentos y registros. Para García et al (2017), en el plan estratégico de toda organización debe vincularse la documentación de respaldo como parte fundamental de la acción organizacional, es decir los sistemas asocian los documentos para cumplir con los objetivos, en este caso el sector turístico y hotelero.

**Gestión documental electrónica.** Según la Subdirección de Gestión Documental de la Alcaldía de Bogotá (2013), la gestión documental electrónica se entiende como “la aplicación o uso de la informática en la producción, transmisión, conservación y uso de los documentos que se tramitan en el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta orientación un documento puede ser gestionado por medios electrónicos, donde la informática es un medio para producirlo independiente del soporte en el cual se registre”.



**Comercio electrónico.** Se destaca que el comercio electrónico se ha ido forjando como un instrumento que permite establecer nuevos canales para el intercambio de productos, servicios e información en tiempo real, el cual facilita la trasmisión de información, su procesamiento, almacenamiento, para vender de diferentes formas, haciendo que se genere valor, además crea una nueva forma de hacer negocio. Para Martínez y Sierra (2018), el comercio electrónico es aquel que consiste en el desarrollo de una actividad comercial con multiplicidad de operaciones, que se puede realizar por vía telemática (electrónica) y basada en la cesión de productos, prestación de servicios e intercambio de datos (información), pudiendo realizarlos en tiempo real.

En Colombia no existe un régimen jurídico propio y autónomo como tal, sino una serie de normas jurídicas que regulan aspectos propios del acto de comercio electrónico o de aspectos relacionados con él. Buscando otorgar al sector empresarial del país esa seguridad, no obstante, en 1999 surge la Ley 527, conocida como Ley de Comercio Electrónico en Colombia, la cual se ocupa principalmente de definir y reglamentar el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico, de las firmas digitales y de las entidades de certificación, con lo cual va mucho más allá del comercio electrónico, al validar jurídicamente la utilización de mensaje de datos para celebrar actos jurídicos eficaces, sean mercantiles o no. Conforme el ámbito de aplicación previsto la Ley 527, no se limita a regular las transacciones comerciales realizadas a través de mensajes de datos, sino a cualquier tipo de información en forma de mensaje de datos, con dos excepciones, según lo dispone su tenor literal:

**“Artículo 1o. Ámbito de aplicación.** La presente ley será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos, salvo en los siguientes casos:

- a) En las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales;
- b) En las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

*Artículo 2º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se entenderá por :*

b) Comercio electrónico. Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera;



- c) Firma digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;
- d) Entidad de Certificación. Es aquella persona que, autorizada conforme a la presente ley, está facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.

## Materiales y Métodos

Metodológicamente, el estudio se enmarcó en el paradigma positivista; el tipo de investigación es cuantitativa-descriptiva, con un diseño no experimental, con diseño de campo. Para los efectos la población se encuentra conformada 35 empresas del sector turístico, seleccionados bajo un muestreo aleatorio simple. Se aplicó un instrumento con 18 ítems, sustentado en un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0,92. Para analizar los resultados se hizo un baremo para interpretar la variable clasificada por rangos, que facilita a los investigadores ubicar la gestión documental como sistema de control en las operaciones electrónicas, como se ha mencionado en el objetivo del presente estudio.

Cuadro 1. Baremo de interpretación

| Nivel de manejo de la gestión documental | Escala              | Alternativas de respuestas |
|--|---------------------|----------------------------|
| Bajo                                     | $\geq 18 - \leq 42$ | Negativo                   |
| Medio                                    | $\geq 43 - \leq 66$ | Neutral                    |
| Alto                                     | $\geq 67 - \leq 90$ | Positivo                   |

Fuente: Elaboración propia (2019).

Se expresa que los rangos mencionados en la tabla hacen referencia al nivel de manejo de la gestión documental por parte de las empresas del sector turístico, de Cartagena, Colombia. Los valores que se encuentren entre  $\geq 18 - \leq 42$ , indican que hay un bajo nivel de manejo de gestión documental; entre  $\geq 43 - \leq 66$  se precisaron a las empresas que lo hagan medianamente, mientras que entre  $\geq 67 - \leq 90$ , se establecieron aquellas que se posicionan en el nivel alto del control del manejo de la gestión documental.

## Resultados

De acuerdo con la propuesta de este estudio, se buscó analizar la gestión documental como herramienta de control y administración del comercio electrónico en Cartagena de Indias. A continuación, se presentan los resultados.

Tabla 1. Gestión documental

| N° | Indicador  | Alternativas de Respuestas |      |              |       |         |      |            |      |       |       | Estadísticas descriptivas | Media | Moda | Media | Desviación Estánd |
|----|--|----------------------------|------|--------------|-------|---------|------|------------|------|-------|-------|---------------------------|-------|------|-------|-------------------|
|    |  | SIEMPRE                    |      | CASI SIEMPRE |       | A VECES |      | CASI NUNCA |      | NUNCA |       |                           |       |      |       |                   |
|    |  | FA                         | FR   | FA           | FR    | FA      | FR   | FA         | FR   | FA    | FR    |                           |       |      |       |                   |
| 1  | Respaldo documental de los procesos ejecutados                               | 20                         | 19   | 28           | 26,7  | 30      | 28,6 | 12         | 11,4 | 15    | 14,29 | 3,2                       | 3,0   | 3,0  | 1,292 |                   |
| 2  | Instrumentos que deben respaldar en la gestión documental                    | 11                         | 10,5 | 14           | 13,33 | 26      | 24,8 | 32         | 30,5 | 22    | 21    | 2,8                       | 5,0   | 4,0  | 1,373 |                   |
| 3  | Utilización de herramienta tecnológica                                       | 14                         | 13,3 | 8            | 7,619 | 25      | 23,8 | 34         | 32,4 | 24    | 22,9  | 2,7                       | 5,0   | 4,0  | 1,276 |                   |
| 4  | Firma electrónica para garantizar la autenticidad de documentos electrónicos | 16                         | 15,2 | 29           | 27,6  | 30      | 28,6 | 16         | 15,2 | 14    | 13,33 | 3,2                       | 3,0   | 3,0  | 1,249 |                   |
| 5  | Políticas específicas respecto a la gestión electrónica de documentos        | 11                         | 10,5 | 21           | 20    | 19      | 18,1 | 25         | 23,8 | 29    | 27,62 | 2,6                       | 1,0   | 2,0  | 1,354 |                   |

Fuente: Propia (2019).

En la tabla 1 pueden observarse las tendencias que prevalecen en el sector turístico de Cartagena respecto al respaldo de gestión documental, evidenciándose en las categorías siempre y casi siempre una línea de 48% de la población, aunque existe un 30 % que consideró que solo a veces hace documentos y una minoría que no realiza este proceso. Pero además, quienes lo realizan lo hacen en forma física, en cajas y espacios que tiene en sus instalaciones y que en diversas ocasiones ha generado problemas con las instituciones del Estado, respecto al proceso tributario, daños y pérdidas de información. Se expresa un promedio de 3.2 y una desviación estándar de 1.29.

El siguiente indicador consideró el conocimiento de los instrumentos que deben respaldar en la gestión documental a las empresas del sector turístico, destacando a este respecto que pocos conocen los lineamientos y software utilizados para la gestión documental electrónica; se les preguntó sobre la gestión de documentos, Gestión del conocimiento, imágenes, flujos de trabajo, Sistemas para el almacenamiento y gestión (software para la gestión de los documentos almacenados, dispositivos para el almacenamiento, controladores de dispositivos y medios). Las tendencias se ubican en la opción casi nunca, con 32%, y nunca, con un 21%; mientras que un 24 % manifestó que podría tener algún conocimiento. Lo que indica que el personal que labora en el sector turístico manifestó que no conocen dichos instrumentos, dejando en evidencia que no llevan un control sobre las operaciones realizadas con las negociaciones electrónicas.

Respecto a la utilización de herramientas tecnológicas, se hizo alusión al Docuware, destacado como un software que respalda la gestión documental y que tiene una alta presencia en Cartagena en diferentes empresas, se realizó una explicación de las ventajas para poder determinar su relación, se incluyó en el cuestionario información sobre Reducción del espacio físico que ocupan. Disponibilidad para su consulta solo por las personas autorizadas para verlos por lo que aumenta el nivel de seguridad. Acceder



desde su oficina pues no hay necesidad de desplazarse del puesto de trabajo a buscarlos, ahorrando tiempo y búsquedas.

Están disponibles de forma simultánea para varias personas a la vez, sin necesidad de copias físicas. Asimismo, existe la Posibilidad de distribuir el contenido total o parcialmente, por correo electrónico u otros sistemas, de forma inmediata y sin necesidad de enviar copias físicas ni esperar su recepción. Las tendencias fueron muy determinantes, al respecto el 32% respondió no saber de qué se trataba, con la opción casi nunca, mientras que un 23% manifestó que definitivamente no tenían ninguna información.

Por otro lado, se verificó el indicador relacionado con la firma electrónica para garantizar la autenticidad del documento, donde se evidencia que el 28% manifestó que a veces lo respalda, un 27.6% considero siempre, mientras un 15% sostiene que siempre. Se destacó que la firma de un especialista tributario que respalde el procesos le otorga un aseguramiento tecnológico a las imágenes producto de la digitalización, también se preguntó si tener esa información las hace invulnerables contra modificaciones o cambios intencionales o accidentales, lo que representa conveniencia y utilidad para ciertos documentos. Por otro lado, se planteó que documentar el procedimiento y aplicarlo de forma rigurosa, con pasos, secuencias, responsables y actividades definidas, puede garantizar que el resultado de la digitalización se convierte en un documento fiable.

Finalmente, se vincula el indicador Políticas específicas respecto a la gestión electrónica de documentos; se le preguntó a la población encuestada si las responsabilidades y privilegios de creación de documentos electrónico debían estar en manos de los departamentos contables de las empresas, que si considera necesario la captura de documentos electrónicos y que este incluya nomenclatura de los archivos electrónicos. Además, se reflexionó sobre la importancia, para una empresa del sector, de hacer Captura de metadatos, llevar un Archivo de documentos electrónicos, además de la existencia de un plan de Seguridad de acceso, lo que permite contar con las evidencias digitales para cumplir con los procesos inherentes a la tributación.

## Conclusiones

En virtud del análisis realizado y lo datos logrados en los resultados, se destaca que en Cartagena de Indias se estima que no llevan un manejo y control de gestión documental que apoye el proceso de negocio electrónico; en algunos casos llevan los archivos en forma física, pero esto ha traído problemas, pues los documentos se dañan debido a la humedad y las lluvias. También se encontró que existe una necesidad de realizar este proceso, con el aval de la autenticación electrónica y firma digital, pues la firma digital, ahora mismo en Colombia tienen una validez indiscutible, por lo cual se puede llevar una gestión electrónica de



todos los documentos que hace uso la empresa, sin embargo, los costos y compromisos de algunos propietarios no permite viabilizar el proceso.

Se ha verificado en el estudio que los documentos hacen parte de un proceso integrador y que no existen en un espacio independiente, aislados de los diferentes sistemas de la organización. Con la llegada de la revolución tecnológica, hoy en día las empresas del sector turístico y hotelero de Cartagena de Indias enfrentan el reto de mejorar su capacidad de rendición de cuentas, puesto que ellas, por estar en el mercado del turismo, deben dar respuesta a las necesidades del entorno; sin embargo, la falta de una cultura informacional por parte de los diferentes *stakeholders* que intervienen en la gestión administrativa es un obstáculo que se debe vencer, dado que los documentos, y la información afectan varios procesos que involucran varios sistemas de gestión, y uno de los más afectados es la tributación y la declaración de impuestos.

## Referencias

- ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Subdirección de Gestión Documental. Cartilla sobre el manejo del documento desde su concepción hasta su disposición final. Bogotá, 2013.
- Álvarez, Diego Marina. Gestión del conocimiento aplicado a un Gestor Documental 2005 [en línea]. <http://www.adingor.es/Documentacion/CIO/cio2005/items/ponencias/193.pdf>
- BLÁZQUEZ ENTONADO, Florentino. Sociedad de la información y educación. Mérida: Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, 2001. 240 p.
- Bustelo Ruesta, Carlota. (2011). Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades. In *El profesional de la información*. EPI SCP, Barcelona, Spain. pp.129-133. <http://hdl.handle.net/10760/15627>
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, C. C. C. E. (2016). Estudio Observatorio de compra online—Segunda oleada, Colombia 2016. Bogotá.
- Díaz, R., Messano, O. A., & Petrissans, R. (2003). La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la Aladi. *ALADI/SEC/Estudio*, 157(1).
- Dinero. (2017). Así va el mercado de las empresas digitales en Colombia. Dinero.
- García J. E. Durán, S. E., Hernández, J. C., & Moreno, M. E. (2019). Estrategias gerenciales para fomentar las competencias laborales en el Sector Hotelero de la Costa Caribe Colombiana. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 5(02), 8-22.
- García J., Durán, S., Parra, M., & García, E. (2017). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior. *Prieto-Pulido, R. & De la Hoz-Reyes*, 327-353.
- Hadzhieva, E. (2016). Tax Challenges in the Digital Economy. *European Parliament, IP/A/TAXE2/2016-04*.
- Martínez, C y Sierra Joaquín Pablo. (2018), Implicaciones del comercio electrónico con relación a la evasión de impuesto de renta en Colombia. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Tributación, en la Universidad Libre seccional Barranquilla. 241.p
- Medina, S. (2012). Análisis de los cambios tributarios que plantea el comercio electrónico en Colombia: Concepto De Establecimiento Permanente Virtual.
- Nieto Melgarejo, P. (2015). Nociones generales sobre el comercio electrónico. *Lima: Universidad San Martin de Porres, Facultad de Derecho*.



- Rodríguez Yunta, Luis. (2001). Bases de datos documentales: estructura y uso. En: MALDONADO, Ángeles (coord.). La información especializada en Internet. Madrid: CINDOC, 2001
- Urán Betancourt, María Isabel. Importancia de la administración documental. Ensayo. En: Sena Virtual [base de datos en línea]. (Abril de 2010); 58 disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-Importancia-Gestion-Docamental/592559.htm>
- Vivas Moreno, Agustín. Archivos y empresas: un consenso ineludible. En: Journal article [base de datos en línea]. Vol. 1, no. 1 (octubre de 2011); 58 p. [Consultado 26 junio 2019] Disponible en E- prints in library and information science <http://hdl.handle.net/10760/16748>