

IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA GC
FARMA LTDA.

STEFANY ALFARO MONTOYA
DANIELA DIAZ MOLANO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
SANTIAGO DE CALI, 2021

IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA GC
FARMA LTDA.

AUTORES:
STEFANY ALFARO MONTOYA
DANIELA DIAZ MOLANO

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

DIRECTOR: WILSON ALEXIS USME SUAREZ
CONTADOR PÚBLICO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI, 2021

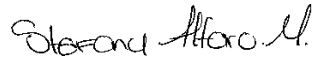
Santiago de Cali, enero 20 de 2021

Doctor
Silvio Borrero Caldas
Decano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Pontificia Universidad Javeriana
Cali

Por medio de la presente estamos entregando el Trabajo de Grado cuyo título es
“Implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda.”.

Esperamos que este trabajo cumpla con los requisitos académicos exigidos y que
alcance el propósito para el cual fue elaborado

Atentamente,



Stefany Alfaro Montoya
Código: 8938998



Daniela Diaz Molano
Código: 8938512

Santiago de Cali, enero 20 de 2021

Doctor

Silvio Borrero Caldas

Decano Académico

Facultad de Ciencias Económicas y

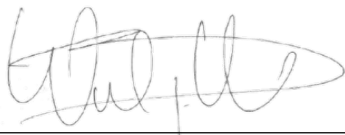
Administrativas Pontificia Universidad

Javeriana

Cali

Por medio de la presente me permito comunicarle, que en mi calidad de director de trabajo de grado he leído detenidamente el informe final del estudio titulado **“Implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda.”**, realizado por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Javeriana **Stefany Alfaro Montoya Y Daniela Diaz Molano**, Códigos: **8938998 y 8938512**, y considero que cumple con todos los requisitos requeridos para ser presentada a evaluación.

Atentamente,



WILSON ALEXIS USME SUAREZ

ARTÍCULO 23 de la resolución N° 13
de julio 6 de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral Católica y porque la Tesis no contenga ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas al anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

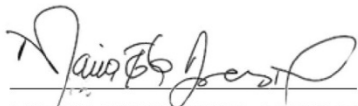
**IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA
GC FARMA LTDA.**

Aprobado por el Comité de Trabajos de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Pontificia Universidad Javeriana para optar por el título de Contador Público



SILVIO BORRERO CALDAS
Decano

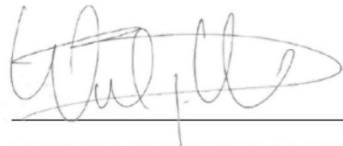
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas



MARIA FERNANDA ARENAS

Directora

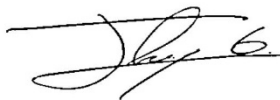
Programa Contaduría Pública



WILSON ALEXIS USME SUAREZ

Tutor

Trabajo de Grado



Jhonny Grajales Quintero

Jurado

Santiago de Cali, 5 de febrero de 2021

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	7
0. Introducción	13
Capítulo I	15
Planteamiento de la investigación	16
1.1. Estudios previos	16
1.1.1. Implementación de la facturación electrónica	17
1.1.2. Control y regulación de la factura electrónica	19
1.1.3. Ventajas y desventajas de la implementación de la facturación electrónica en Colombia.	21
1.1.4. Otros	22
1.2. Problema de investigación	24
1.2.1. Formulación del problema	26
1.2.2. Sistematización del problema	26
1.3. Objetivos	27
1.3.1. Objetivo general	27
1.3.2. Objetivos específicos	27
1.4. Justificación	28
1.5. Marco conceptual	29
1.5.1. Facturación Electrónica	29
1.5.2. Evasión fiscal	29
1.5.3. DIAN	30
1.6. Marco teórico	31
1.6.1 Teoría de organización racional del trabajo (ORT), según Frederick Winslow Taylor.	31
1.7. Marco legal	32
1.7.1. Ley 962 de 2005 artículo 26- factura electrónica	32
1.7.2. Decreto único tributario 1625 de 2016	33
1.7.3. Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016	33
1.7.4. Resolución 0055 del 14 de julio de 2016	34
1.7.5. Concepto 0907 del 16 de septiembre de 2016	34
1.7.6. Resolución 000010 del 6 de febrero de 2018	34
1.7.7. Resolución 000072 del 29 de diciembre de 2017 - listado obligados	35
1.7.8. Decreto 2242 de 2015	35
1.8. Marco contextual	36
1.9. Metodología	37

1.9.1. Tipo de estudio	37
1.9.2. Método de investigación	38
1.10. Fuentes de información	38
1.10.1. Fuentes primarias	39
1.10.2. Fuentes secundarias	39
1.11. Técnicas de investigación	39
1.11.1. Análisis de contenido	39
1.11.2. Entrevista	40
1.12. Fases de investigación	40
1.12.1. Caracterizar el proceso de la implementación de la facturación electrónica en Colombia	40
1.12.2. Describir el proceso de implementación de la facturación electrónica que se llevó a cabo en la empresa GC Farma Ltda.	41
1.12.3. Observar el impacto de la implementación electrónica en la presentación y control de las obligaciones tributarias que posee la compañía.	41
Capítulo II	42
Facturación electrónica en Colombia	43
2.1. Antecedentes	43
2.1.1. Latinoamérica	43
2.1.2. Brasil	44
2.1.3. Chile	45
2.1.4. México	48
2.1.5. Colombia	49
2.2. Marco normativo	51
Capítulo III	56
Proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda.	57
3.1. Descripción de la compañía	57
3.2. Descripción del proceso de implementación	57
Capítulo IV	61
Impacto de la factura electrónica en GC Farma Ltda	62
4.1. Beneficios de la implementación de la factura electrónica	62
4.2. Inconvenientes de la implementación de la factura electrónica	65
Capítulo V	72
Conclusiones	73
5.1. Referencias bibliográficas	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Implementación de la Factura Electrónica	17
Tabla 2. Control y Regulación de Factura Electrónica	20
Tabla 3. Ventajas y Desventajas de la implementación de la facturación electrónica	22
Tabla 4. Otros	23
Tabla 5. Presupuesto	44
Tabla 6. Resumen Marco Normativo	59
Tabla 7. Costos de Implementación	72
Tabla 8. Beneficios e Inconvenientes	77

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cronograma	43
Ilustración 2. Modelo de Factura Electrónica	58
Ilustración 3. Factura de venta	69
Ilustración 4. Factura Electrónica	69

LISTA DE MAPAS

Mapas 1. Municipios del Valle identificados como Zomac	65
Mapas 2. Servicio de Internet en Colombia	74
Mapas 3. Cultivos de Coca y Desplazamiento Forzado	75
Mapas 4. Categorización de personas con doble afectación	76

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Área de Facturación.	86
Anexo 2. Entrevista al Área Contable	92
Anexo 3. Entrevista al Área de Ventas	98

0. Introducción

El presente trabajo de investigación pretende analizar el impacto de la implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda. En pocas palabras, la factura electrónica es el documento que soporta la enajenación de bienes y servicios realizados por una empresa, la información es sustentada de manera virtual. Es importante resaltar que la implementación de la factura electrónica en Colombia (para conveniencia del Estado) ha sido un factor importante para la disminución de la evasión de impuestos en nuestro país.

Gracias a los resultados y al crecimiento operativo de la empresa Gc Farma Ltda. surge la necesidad de la implementación de la factura electrónica en dicha compañía, pues como se ha mencionado antes, por medio de este documento, se soportan las transacciones realizadas por la empresa de manera virtual, esto ha sido un factor importante para generar un control y un orden sobre los soportes contables de la empresa. Sin embargo, en el transcurso de los años la empresa ha hecho su mayor esfuerzo por ser una compañía que haga parte de la nueva era digital, no solo actualizando física y tecnológicamente sus instalaciones sino también, capacitando a su personal para que este se adapte adecuadamente a la nueva fase digital.

Para el desarrollo de este proyecto, se tienen en cuenta aspectos legales los cuales sustentan la implementación de dicho sistema de facturación y los requisitos para su aplicabilidad sobre los contribuyentes obligados y los que deseen implementarlo de manera voluntaria en sus empresas. De igual manera, el uso y la implementación de la factura electrónica en Colombia no ha sido solo una ventaja para el gobierno, específicamente para las autoridades administrativas sino también para los empresarios, ya que la implementación de este sistema de facturación electrónica, genera un impacto positivo y con él se puede relacionar la reducción del tiempo para el cobro de la facturas a sus clientes principales, el control de las operaciones de la compañía y la optimización de recursos y tiempo por parte del personal.

Primeramente, se analizaron algunos estudios previos mediante una búsqueda y clasificación de textos, aquellos fueron organizados en las siguientes categorías; Implementación de la factura electrónica, control y regulación de la factura electrónica, ventajas y desventajas de la implementación de la factura electrónica en Colombia y otras funciones y/o impactos. Posteriormente, se procedió a realizar el planteamiento del problema que comprende factores que involucran la implementación del sistema de facturación electrónica y cómo las empresas reaccionan a través del proceso de adaptación y transformación en su sistema de facturación tradicional, entre estas, la facturación en papel. Siguiendo a esto, nos encontramos con la formulación del problema, la sistematización, objetivo general y específico, también nos encontramos con la justificación, esto permite conocer a quién va dirigido este proyecto de investigación los cuales son todos aquellos que quieran conocer un poco más sobre la facturación electrónica y su impacto en las pequeñas y medianas empresas, entre ellas GC Farma Ltda.

En este documento también se encuentra un marco conceptual, este define el concepto de facturación electrónica, evasión fiscal y la DIAN. Dentro del marco teórico se explica la Teoría de la Organización Racional del Trabajo y su relación con la implementación de la factura electrónica en la compañía. Además cuenta con un marco legal, aquel describe algunas leyes, decretos y resoluciones para tener en cuenta en la implementación de la facturación electrónica y, el marco contextual que contiene un breve resumen de la transición que ha tenido los sistemas de facturación tradicionales con el sistema de facturación electrónica, el cual ha sido un gran reto la implementación de esta en las pequeñas y medianas empresas, de igual manera, nos muestra una breve descripción de los retos afrontados por GC Farma Ltda. en su implementación teniendo en cuenta los sectores de operación.

Además, se presenta la metodología utilizada para el desarrollo de este documento, esta comprende el tipo de estudio requerido para la investigación, los métodos de investigación, las fuentes de información que proveen fuentes primarias y secundarias. De igual manera, comprende las técnicas de investigación utilizadas para la obtención de datos e información de nuestro objeto de análisis, entre ellas se encuentra el análisis de contenido y la entrevista. Por último, encontramos dentro de la metodología de este proyecto, las fases de investigación.

Posteriormente, se presenta el cronograma de actividades que contiene la planeación temporal de la realización de dicho proyecto de investigación. Luego se encuentra el presupuesto que contiene la planeación económica de los gastos incurridos para la investigación y presentación del respectivo proyecto de investigación.

Para el desarrollo del objetivo general de esta investigación, se inicia con el segundo capítulo de la investigación, que caracteriza el proceso de implementación electrónica en Colombia, este se realizó por medio de una revisión de literatura de ciertos países latinoamericanos comprendiendo entre estos al territorio colombiano. De igual manera, en dicho capítulo se hace un análisis de la normativa de la factura electrónica en Colombia. A continuación, en el capítulo tercero del trabajo de investigación se describe el proceso de implementación de la facturación electrónica en la empresa GC Farma Ltda. que menciona la misión de la empresa y su respectiva visión así como el modelo de negocio de dicha organización, al igual se describen los procesos y los retos de la implementación del sistema de facturación electrónica llevados a cabo por parte de la compañía mencionando las experiencias que han tenido el área contable, de facturación y de ventas frente a este sistema.

En el capítulo cuarto, finalmente, se observa el impacto de la implementación de la factura electrónica mencionando dicho apartado, los beneficios y los inconvenientes que presentó la empresa y sus respectivas áreas, luego de haber ejecutado este nuevo sistema de facturación.

Para finalizar, con el contenido del trabajo de investigación, se presenta la conclusión obtenida luego de analizar el impacto de la factura electrónica en Colombia, países latinoamericanos y, especialmente en la organización objeto de estudio. De igual manera, contiene conclusiones de manera que sea útil para el lector, la importancia de dicha factura en las empresas colombianas y los retos que esta trae consigo.

Capítulo I
Planteamiento de la investigación

1. Planteamiento de la investigación

1.1. Estudios previos

Para el desarrollo de este trabajo es necesario e importante realizar unos estudios previos, pues son de gran ayuda para elegir los temas a tratar y sobre qué investigaciones se basará el proyecto con el fin de tener unas bases sólidas para analizar los efectos generados por la implementación de la facturación electrónica en la empresa seleccionada.

Ahora bien, para comprender cómo está constituida la facturación electrónica y cómo es entendida en diferentes ámbitos contables, se hizo una investigación seleccionando textos en donde la implementación de esta fuese una de las palabras claves, también se buscaron temas relacionados con las razones por las que se impuso la facturación electrónica en Colombia, aquellos están referenciados a disminuir la evasión de impuestos dentro de las empresas. Por lo tanto, se realizó una clasificación de los textos en donde se ordenaron en las siguientes categorías: Implementación de la facturación electrónica, Control y regulación de la factura electrónica, Ventajas y Desventajas de la implementación de la factura electrónica en Colombia y Otros.

Para entender un poco de qué se trata cada una de estas categorías se describirá brevemente cada una de estas. La primera categoría es titulada *La implementación de la facturación electrónica*, esta tiene como objetivo recoger todos los textos que se escogieron para la investigación y entender por qué es importante la implementación de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas de Colombia y en países latinoamericanos. Continuando con la siguiente categoría llamada *Control y regulación de la facturación electrónica*, se busca entender por qué es importante el uso de la facturación electrónica como control y regulación tanto para la Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) como para las empresas colombianas, en la siguiente categoría encontramos *las ventajas y desventajas* que se pueden presentar en las empresas con la implementación del sistema de facturación electrónica. Finalmente, se encuentra la categoría de *Otras funciones o impactos* comprenden problemáticas y análisis hechos por otros autores.

1.1.1. Implementación de la facturación electrónica

Respecto a la implementación de la factura electrónica en Colombia, muchas empresas han requerido de la implementación de un nuevo sistema de factura electrónica como mecanismo para mejorar los tiempos de entrega de las facturas en la empresa, en este caso se refiere a Nutresa pues los tiempos de entrega son muy altos (Arboleda, 2018). En cuanto a las herramientas necesarias requeridas por la DIAN, las empresas que implementaran este nuevo método de facturación deberán presentar estos documentos electrónicos con los formatos pre establecidos por la DIAN como lo son XML, firma digital, entre otros y para ello deberán acudir a un proveedor tecnológico privado, o en caso de que el contribuyente no desee pagar por estos servicios de softwares contables, podrán utilizar la herramienta gratuita ofrecida por la administración de impuestos (Rodríguez, 2019). Cabe resaltar que gracias a las herramientas gratuitas ofrecida por la DIAN y al tiempo dado por la administración pública para la implementación de la factura electrónica las empresas ya no tendrán excusa para su ejecución, pues todas estas oportunidades dadas por la DIAN ha sido un mecanismo para la optimización de la rendición de cuentas al estado y mejorar la relación tributaria entre este ente administrador y la empresa (Calvo & Chacón Jiménez, 2011).

Es importante identificar las amenazas y riesgos del proceso de implementación de la factura electrónica y como resultado de este,

Se obtienen riesgos y controles de factores principales como funcionalidad, interfaz e integración de software, seguridad lógica, conservación de información, control de acceso y recepción de información por parte de la DIAN, lo que permite que el proceso de facturación electrónica sea más seguro. Finalmente, la matriz será una herramienta de control para la implementación del proceso de facturación electrónica en las empresas colombianas y podrá ser utilizada como revisión periódica de las facturas emitidas. (Arias & Peláez, 2017, p.12)

El diseño de una guía didáctica ayudará como mecanismo de mejora en la implementación de la factura electrónica. Esta guía permitirá alcanzar la eficacia y control de los registros contables ya que a través del claro entendimiento de la implementación de la norma de la factura electrónica la DIAN tendrá un acceso rápido, y oportuno que permita validar los montos declarados y revisar que la información sea verídica, optimizando así el tiempo y recursos; fomentando una base de confianza que garanticen la recaudación y controle la evasión tributaria. (Morantes Manzano & Carvajal Estupiñán, 2018). Como estrategia para la implementación de la factura electrónica en las empresas colombianas, sería la divulgación por parte de las entidades gubernamentales sobre la obligatoriedad, los plazos y beneficios de este sistema. Los canales de comunicación pueden servir como estrategia para aumentar la implementación, pueden ser a través de seminarios, foros y charlas institucionales. Asimismo, la inversión por parte de las empresas en la capacitación del personal (Andrade & Monroy).

Tabla 1. Implementación de la Factura Electrónica

Título	Autor	Año
Diseño e implementación de la factura electrónica como mecanismo para hacer más eficiente el proceso de facturación en servicios Nutresa	Mariana Arboleda	2018
Proyecto de emprendimiento para el desarrollo y comercialización de un sistema de facturación electrónica	Hugo Julián Jaimes Rodríguez	2019
La factura electrónica en Colombia: Visión Integral	Jorge Mario Calvo Alex Vicente Chacón Jiménez	2011
Guía de auditoria para la evaluación del proceso de generación de facturas electrónicas en empresas colombianas	Sonia Liliana Arias	2017
Implementación de la factura electrónica en Colombia a partir del decreto 2242 de 2015, en las MiPymes del barrio la Merced de la ciudad de Cúcuta.	Stefania Morantes Manzano Maria Vianney Carvajal Estupiñán	2018
Estrategias para la implementación de la factura electrónica para las MiPymes en Cúcuta	Freddy Andrade Richard Monroy	s. f

Fuente: Elaboración Propia

1.1.2. Control y regulación de la factura electrónica

En materia de impuestos, las tecnologías de información y las comunicaciones se ha sido un impulsor en nuevos mecanismos para los gobiernos de cada país en la implementación de herramientas tecnológicas como un mecanismo estratégico para facilitar la tributación de los contribuyentes, por lo tanto, aumentará el recaudo tributario que se necesita para la sostenibilidad fiscal de cada país relacionando estos mecanismos utilizados en Colombia y otros países Latinoamericanos (Bermúdez, 2018). No solamente en Colombia existe la figura de evasión que manejan muchos de los empresarios y las personas naturales, sino que es una práctica que se maneja también en otros países de América Latina (Ospina, 2019).

Las leyes que el gobierno continúe implementando, deberá generar un gran incentivo para que la facturación electrónica sea una realidad en la mayoría de las empresas de nuestro país, pues al promover dicha implementación, no solo será para beneficio del Estado y de la DIAN sino también para el empresario (Ríos Ruiz, 2007). Asimismo, Para mejorar e incentivar la implementación de la factura electrónica, el estado debería establecer de manera obligatoria en los proveedores de las entidades públicas la emisión de las facturas para tener soporte de las transacciones que realicen con las mismas, teniendo en cuenta los marcos legales para dicha acción (Carvajal, 2014)

La necesidad de implementar este método de facturación ha podido ser por la falta el control pues este no es tan efectivo por la administración de impuestos en Colombia y esto ha hecho que la evasión se salga de control y tenga un porcentaje significativo dentro del PIB del país (Bedoya López & Mogollón, 2018). A través de las reformas tributarias que en este caso sería la emisión de factura electrónica, se mejora la competitividad empresarial y por ende se presenta un crecimiento económico. Debido a que la factura electrónica mejora el recaudo de los tributos y genera beneficios para los productores y consumidores (Rodríguez Vargas, Rodríguez Rodríguez, & Martínez Soler, 2018). Es importante tener en cuenta que los nuevos sistemas que tendrían que implementar en las empresas como los efectos legales y tributarios les significarán un cambio en la manera como estas realizan los procesos en el área contable y de ventas (García, 2014).

Tabla 2. Control y Regulación de Factura Electrónica

Título	Autor	Año
Análisis de la implementación de la factura electrónica en Colombia como mecanismo de control al fraude fiscal	Carlos Alberto Palacio Ospina	2019
El control tributario a través de la implementación de la factura electrónica	Yaqueline Portilla Carvajal	2014
Escenario y marco legal de la factura electrónica en Colombia	Wilson Rafael Ríos Ruiz	2017
La regulación de la factura electrónica en el sector público	Ana María Delgado García	2014
Impacto fiscal que genera la implementación del sistema de facturación electrónica	María Del Carmen Rodríguez Vargas Claudia Milena Rodríguez Rodríguez Leidy Yorfid Martínez Soler	2018
Incidencia de la facturación electrónica en la reducción de la evasión fiscal	Elmer Bedoya López Luis Carlos Mogollón	2018
Facturación electrónica: Una alternativa para el aumento del recaudo tributario	Luis Carlos Bermúdez	2018

Fuente: Elaboración Propia

1.1.3. Ventajas y desventajas de la implementación de la facturación electrónica en Colombia.

Colombia es uno de los primeros países junto a Chile en implementar la facturación electrónica. Este documento ayudará a reducir costos con respecto a la emisión de facturas de ventas tradicionales, en el momento de correcciones o de cobranza en las empresas, mejorando los tiempos de acción frente a sus clientes y proveedores. (Ramírez & Ballesteros Bermúdez, 2012). La implementación de la factura electrónica será un proceso que aportará a la responsabilidad que tiene las organizaciones con el medio ambiente, pues como es de saberse, el medio de emisión de facturas será por un medio electrónico y así el consumo de papel disminuirá, además de los beneficios ambientales, la implementación de la factura electrónica también es un mecanismo para mejorar la eficiencia de los procesos, y será más competente ante las demás organizaciones al entrar en el cambio tecnológico que estas deben afrontar diariamente.

Asimismo, la implementación de la facturación electrónica es de gran importancia para el Estado, ya que este es beneficiado en materia impositiva, pues la ejecución de dichas facturas reduce la evasión de impuestos, ya que por medio de la información que las empresas emiten a través de dichos documentos, la administración pública tendrá más control sobre los contribuyentes que tienen que rendir cuentas al Estado (Orjuela, 2017).

En nuestro país, aún no hay mucha iniciativa por parte de las empresas en la implementación de la facturación electrónica debido a los pocos incentivos que genera el Estado y también por la desconfianza que muchos tenemos a la hora de realizar una transacción electrónica. Dependiendo de cómo las empresas estén involucradas con la tecnología, así mismo es su vinculación al sistema de facturación (Carrillo, 2016).

Tabla 3. Ventajas y Desventajas de la implementación de la facturación electrónica

Título	Autor	Año
Reflexiones de los avances de la implementación de la factura electrónica en Colombia	Nancy Liliana Rincón Carrillo	2016
El camino hacia la masificación de la factura electrónica	Marcela Yazmin Sierra Orjuela	2017

Ventajas de la implementación de la factura electrónica en Colombia	Francisco Eladio Ramírez Martha Ballesteros Bermúdez	2012
---	--	------

Fuente: Elaboración Propia.

1.1.4. Otros

Pero no todo es color de rosa como se ha mencionado anteriormente, hay empresas que han tenido inconvenientes en la adopción de dicho sistema y como solución a esto, dan a conocer métodos que ayudaran que la implementación sea eficiente y no genere pérdidas económicas y pérdida de tiempo por la mala utilización de dicho sistema, método que consiste en diseñar un mecanismo de control mediante herramientas ofimáticas como lo es la creación de un correo electrónico corporativo para que sea de uso meramente profesional o laboral y otros mecanismos de control con la intención de mejorar la entrega rápida y oportuna de los comprobantes electrónicos (Calozuma, 2015).

Es importante aclarar que, así como hay empresas que no han implementado la facturación por algunos inconvenientes que han tenido en el momento de implementación, muchas empresas han estado poco interesadas en utilizar este método de facturación pues la imposibilidad de realizar una negociación en el momento de comprar un bien o realizar un servicio por este medio también ha sido una de las desventajas, debido a que en la factura de venta física si más viable que haya una negociación entre las partes. (da Silva, Hernández Aros, da Silva, & gallego Cossio, 2015). Es por esto que se recalca de manera constante la importancia de la implementación de este sistema de facturación ayudará a tener más control sobre las transacciones que realizan las empresas y como esta va a estar regulada por el ente competente en el país, que en este caso es la DIAN (Moreno Vargas & Rodríguez Maestre, 2010).

Se tiene en cuenta como ejemplo de otros impactos, el caso de la empresa de Owens – Illinois de Latinoamérica, pues esta compañía presenta un problema que se basa en que no tiene un orden para el proceso de recibir una factura y pagarla a sus proveedores en el momento indicado, es por eso que se recomienda la implementación de la factura electrónica y así de esta manera estar más pendientes del sistema y realizar los pagos en el momento adecuado. (Santamaría, 2018).

Tabla 4. Otros

Título	Autor	Año
Análisis de la problemática surgida con la adopción de facturación electrónica y su efecto en la economía de las empresas	Karen Lisseth Sánchez Calozuma	2015
Análisis del modelo operativo de la factura electrónica colombiana	Sergio Roberto da Silva Ludivia Hernandez Aros	2016
Mejoramiento al proceso de identificación de las facturas electrónicas de los proveedores de Owens- Illinois de América Latina	David Santamaria	2018
Facturación el Colombia; Régimen impositivo y sancionatorio	Hugo Nelson Moreno Vargas Antar Manuel Rodríguez Maestre	2010

Fuente: Elaboración Propia

1.2. Problema de investigación

En la actualidad, las empresas colombianas tuvieron que iniciar un proceso de adaptación y transformación en su sistema de facturación tradicional ya que muchas de estas manejaban la facturación en papel, la cual se basa en la facturación de algún servicio o producto por medio de un talonario previamente enumerado, este documento contiene los datos de la empresa, el cliente, los productos-servicios y los impuestos en caso de que alguno de los productos o servicios esté gravado con impuestos.

De hecho, las empresas que apenas empiezan utilizan este tipo de facturación tradicional debido al bajo volumen de ventas iniciales, pero a medida que esta vaya creciendo, así mismo aumentará su volumen en ventas y la cantidad de facturas generadas. Por ello esto nos da una introducción a la facturación realizada en computador, formatos generados a través de programas instalados (*softwares* contables) o de aplicaciones. Tanto la facturación en papel como la facturación en computador deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto tributario y, por último, la factura electrónica, que es una factura la cual es enviada a la Dian y al cliente en el momento de la emisión, en donde antes de ser enviada al cliente la Dian emite unos códigos de validación y posteriormente es enviada al cliente, este último tipo de facturación es la responsable hoy en día de estar causando varios problemas o inconvenientes dentro de las empresas.

Cuando hablamos de que esta nueva manera de facturación está causando problemas dentro de las empresas, nos referimos a que aún hay muchas empresas que se encuentran poco capacitadas para implementar este sistema o bien sea para. Cabe resaltar que el gobierno ya había informado qué tipo de contribuyente estaba obligado a implementar este sistema de facturación y el tiempo límite para empezar, pero esta normativa fue aplazada un poco más, debido a la baja respuesta de implementación por parte de las grandes empresas y las MiPymes, pues adaptarse a esta nueva facturación puede generar al pequeño empresario un tipo de estrés por cumplir con esta nueva obligación con el fin de evitar sanciones entre otras cosas.

Si bien, cada empresa conocía si se encontraban obligadas o no a migrar a la facturación electrónica y cuándo debían hacerlo, pero esto no era lo único que debían tener en cuenta de esta nueva normativa, a la vez debían decidir si lo hacían por medio de la Dian, la cual tiene su propia plataforma para la creación de facturas electrónicas, o simplemente acudir a un proveedor tecnológico que tendría que estar validado por la Dian y ser agregado en el perfil del contribuyente en el portal de la Dian, sin embargo este no es el único de los procesos que deben seguir los contribuyentes, no deben olvidar que también deben solicitar una nueva resolución para realizar la facturación electrónica que se puede generar por el portal de la Dian o dirigirse personalmente a las oficinas de la Dian y solicitarlo, luego de haber concretado con un proveedor tecnológico que tenga la infraestructura y la autorización de la Dian deben comprar paquetes de documentos, ya que estos son necesarios para que funcione el programa, luego comprar el certificado digital para firmar y otras cosas más que los contribuyentes que no tenían el completo conocimiento no tenían presupuestado en sus gastos.

Ahora bien, los contribuyentes deben designar dentro de su grupo de trabajo una persona que se encuentre capacitada para realizar la facturación electrónica, ya sea que se capacite por medio del proveedor tecnológico que puede brindar un tipo de capacitación presencial o virtual o por medio de ensayo y error hasta establecer un proceso satisfactorio, sin embargo no solo deben existir una sola persona capacitada, sino que a su vez este nuevo conocimiento se debe replicar en la empresa, principalmente en el área de facturación, para que todos se encuentren en el mismo nivel de conocimiento y puedan atender las necesidades específicas de la empresa. Para poder capacitar a su personal, las empresas deben destinar un tiempo y un lugar, situación que la mayoría de las empresas no tenían contemplada y dada la situación tuvieron que tomar medidas que podrían entorpecer el funcionamiento normal de la empresa.

Sin embargo, los inconvenientes anteriormente mencionados no han sido los que la empresa ha experimentado, anteriormente hablamos de los problemas tecnológicos que podría presentar la empresa, ahora trataremos los problemas con su personal y sus clientes.

En primer lugar, debemos conocer que la empresa GC Farma Ltda., es un laboratorio y a su vez una distribuidora farmacéutica ubicada en la ciudad de Cali, la empresa lleva 11 años en la industria farmacéutica y se ha encargado de ser una de las distribuidoras representativas en el suroccidente colombiano, llegando a lugares como el Tambo, Rosas , Caloto, entre otras poblaciones que no son tan apetecidas por otras empresas del mercado debido a el gran riesgo de la seguridad pública que viven constantemente estas poblaciones, sin embargo, la empresa tomó el riesgo y hoy es una de las distribuidoras importantes en esta zona, pero hay un problema frente a esto, sus clientes son personas que tiene un conocimiento empírico en el ámbito farmacéutico debido a que sus familias toda la vida han estado dentro de este mercado y esto “ es lo único que saben hacer”, por lo que al momento de solicitarles documentos para hacer la correcta creación del cliente en el sistema se encontraban muy reacios, ya que para ellos, la facturación electrónica está directamente relacionada con que la Dian va a ir a investigarlos, y como se mencionó anteriormente, puede que ellos por falta de conocimiento no tengan su documentación al día, por eso, la empresa tuvo que entrar en capacitación con el área de ventas y darles a entender a este personal que era la factura electrónica y de esta manera ellos lograran comunicarles lo mismo a sus clientes y lograr que se pudieran recolectar los documentos pertinentes.

Luego de encontrar una solución rápida y efectiva al tema de los documentos pendientes para la creación de los clientes y pasado el tiempo de las primeras facturas, la empresa se dio cuenta que la Dian a las empresas que les había colocado que su IVA pertenecía a IVA diferencial , este IVA diferencial no les permitía tener en el mismo grupo productos que tuvieran porcentajes de IVA diferentes que quiere decir esto, a lo que se refería es que la empresa como distribuye medicamentos, estos los tiene catalogados por laboratorios, lo que sucedió con la normativa de esta nueva facturación era que los productos que estuvieran gravados con IVA deberían estar en grupos diferentes a los que no, por lo que la recomendación de los ingenieros del proveedor tecnológico recomendaron eliminar los productos que no tuvieran IVA y volverlos a crear, lo que desconocían estos ingenieros, era que la empresa tiene alrededor de 700 productos

codificados y al tener que eliminarlos y volverlos a crear, retrasaría la facturación y la entrega de pedidos.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto que genera la implementación de la facturación electrónica en la empresa GC Farma Ltda.?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cómo es el proceso de la implementación de la facturación electrónica en Colombia?
- ¿De qué manera se realiza el proceso de implementación de la facturación electrónica que se llevó a cabo en la empresa GC Farma Ltda.?
- ¿Cuál es el impacto de la implementación de la facturación electrónica en la presentación y control de las obligaciones tributarias que posee la compañía?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Analizar el impacto que genera la implementación de un sistema de facturación electrónica en la empresa GC Farma Ltda.

1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso de la implementación de la facturación electrónica en Colombia
- Describir el proceso de implementación de la facturación electrónica que se llevó a cabo en la empresa GC Farma Ltda.
- Analizar el impacto de la implementación de la facturación electrónica en la presentación y control de las obligaciones tributarias que posee la compañía.

1.4. Justificación

La facturación electrónica es uno de los cambios implementados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, con el fin de tener un mejor control sobre la facturación de las empresas en Colombia, cabe destacar que no solo este país ha sido el único en adoptar esta medida, esta medida también ha sido adoptada en diferentes países con el fin de que la mayoría de estos tengan la misma estructura en su factura y esta pueda ser entendida en los diferentes países, es decir, se busca tener un modelo de factura uniforme en donde para las empresas sea fácil identificar los bienes o servicios que se les están vendiendo como a su vez quién es la empresa encargada de venderle y la empresa que está comprando. Además, se busca que sea más fácil la identificación de estas facturas en el exterior, teniendo como ventaja mejorar el mercado internacional de las empresas en Colombia y las que se están adaptando a este nuevo sistema de facturación electrónica.

Ahora bien, es necesario dar a conocer que este trabajo está diseñado para quien desee conocer más sobre la facturación electrónica y cuáles son los impactos que tienen dentro de las empresas colombianas, en específico para la empresa GC Farma Ltda., por ende es necesario conocer que la empresa actualmente se encuentra en la fase final de la implementación de la facturación electrónica y cómo este proceso ha impactado a la empresa, a su vez es necesario conocer que la facturación electrónica, como se ha mencionado en anteriormente, puede ser adquirida por un proveedor tecnológico autorizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) esta entidad se encarga de autorizar que empresas desarrolladoras de software se encuentran en la capacidad de enviar las facturas al portal de la Dian y devolverla al contribuyente con el fin de que este pueda emitir finalmente su factura con el Código QR y el Código CUFÉ, especificando que CUFÉ es el código único de facturación electrónica, códigos necesarios para poder comprobar que la factura se encuentra elaborada de manera adecuada y que fue recibida con satisfacción por la Dian.

Finalmente, podemos decir que la importancia que tiene este trabajo se basa en cómo ha sido la aceptación del sistema de facturación electrónica por parte de los pequeños y medianos empresarios en nuestro país, como lo ha sido para la empresa objeto de estudio. Asimismo, se busca especificar si el país ya se encontraba en óptimas condiciones tecnológicas específicamente en sus plataformas para recibir toda esta información de las empresas y cómo piensan afrontar los obstáculos que se presentan como por ejemplo la caída de los servidores de la Dian, tema que es de conocimiento general para muchas personas, sin embargo todo esto podemos entenderlo con el seguimiento que se le hará a la empresa y observar de qué manera la facturación electrónica puede o agilizar su procedimiento de facturación y los siguientes a éste o por el contrario de qué manera podría entorpecer el flujo constantes de operaciones en la empresa.

1.5. Marco conceptual

1.5.1. Facturación Electrónica

La factura electrónica es un documento que soporta transacciones de venta bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas permitiendo el cumplimiento de las características y condiciones en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación (Dian, 2017).

La factura electrónica es un documento electrónico que soporta transacciones de ventas de bienes y/o servicios que debe ser expedido, entregado, aceptado y conservado en medios totalmente electrónicos (Jorge Calvo, 2011).

La factura electrónica es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el decreto 2242 de 2015 y la Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016 en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente (Arias, S. L., & Peláez, C. J.2017).

De la precisión anterior se analiza que la factura de venta es la materia prima para la generación de información contable y financiera, ya que su contenido posee información relevante para las diferentes áreas de las compañías. Al registrar y codificar correctamente dicho contenido permitirá que la información sea confiable, comprensible y comparable (Díaz, 2006).

Es por esto que, basándonos en las diferentes definiciones obtenidas de los autores anteriormente mencionados, se puede entender que la factura electrónica es un documento que de momento estaría reemplazando la tradicional factura de venta , esta era importante para la generación de información contable y financiera, ambas soportan transacciones de venta bienes y/o servicios a través de sistemas computacionales en donde se permite dar cumplimiento a las características y condiciones en relación con las resoluciones y decretos emitidos por la Dian, sin embargo la factura electrónica se encuentra establecida para diferentes tipos de contribuyentes, los cuales deben de cumplir con ciertas características y realizar la correcta expedición, recibo, rechazo y conservación de ésta , y que de igual manera debe de ser expedido, entregado, aceptado y conservado en medios totalmente electrónicos.

1.5.2. Evasión fiscal

Se puede definir como el incumplimiento total o parcial por parte de los contribuyentes, en la declaración y pago de sus obligaciones tributarias. Hay quienes la definen como el acto de no declarar y pagar un impuesto en contradicción con la ley, mediante la reducción ilegal de los gravámenes por medio de maniobras engañosas (FISCAL, 2006).

Por evasión fiscal debe entenderse aquella porción de los tributos que no llegan a las arcas

fiscales por múltiples motivos, bien sea por el alto tamaño de la economía informal o por aquella parte de la economía formal omitida en las declaraciones; de esta manera podríamos hablar de una evasión abierta y otra encubierta (elusión) (Marcías Cardona, Agudelo Henao, & López Ramírez).

No solamente en Colombia existe la figura de evasión que manejan muchos de los empresarios y las personas naturales, sino que es una práctica que se maneja también en otros países de América Latina (Ospina, 2019).

La evasión fiscal es un quebradero de cabeza para la mayoría de las administraciones públicas. No sólo por la pérdida de ingresos que genera a los gobiernos de todas las latitudes, sino por la variedad de factores implicados en su solución. La evasión es por definición una actividad ilegal cuya erradicación presenta, por un lado, problemas organizativos ligados a la existencia de un principal y múltiples agentes, cuyo perfecto control es impracticable; por el otro, su generalización es una carga de profundidad para la credibilidad de cualquier sistema tributario, al provocar un reparto de la carga tributaria que penaliza a los contribuyentes honestos (FATÁS & ROING, 2004)

De acuerdo con las definiciones sobre la evasión fiscal, podemos concluir que esta se refiere a la omisión de la normatividad realizada por el contribuyente aun cuando este tiene el conocimiento exacto de su obligación tributaria con el Estado. Y, como solución a este problema, el gobierno busca que muchas empresas en especial las pequeñas y medianas, implementen la facturación electrónica como un método de control a la evasión fiscal, pues muchos comerciantes y empresarios pueden evadir su obligación tributaria ya que no cuentan con un organismo que vigile sus actividades económicas de manera constante, pues no tiene prueba exacta de todos los movimientos realizados en la empresa, ya que por medio de la factura de venta en papel, hay manera de comercializar más y su forma de negociación es más fácil por este medio que por el sistema de facturación electrónica. Cuando los contribuyentes no cumplen con su obligación, ocasionan para el gobierno una disminución en sus ingresos gubernamentales.

1.5.3. DIAN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda, establecida como una Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, mediante que se fusionaron la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Esta tiene como objetivo “(...) 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, aduanera y 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 exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad” (DIAN,2015).

1.6. Marco teórico

Se relaciona la Teoría de la Organización Racional del Trabajo (ORT) expuesta por Frederick Winslow Taylor en su libro *Principios de administración científica* (1911). Aquella busca aumentar la eficiencia por medio de la implementación de nuevas herramientas que busquen mayor productividad para los empleados y el empleador, obteniendo así un beneficio para ambos. De igual manera, en el presente marco teórico, se expone las diferentes opiniones de demás autores que exponen sus opiniones respecto a la Teoría de Organización Racional del Trabajo.

1.6.1 Teoría de organización racional del trabajo (ORT), según Frederick Winslow Taylor.

Luego de analizar la metodología de aprendizaje de los obreros, Taylor comprueba que los obreros realizaban su trabajo de manera rutinaria y siguiendo las acciones de los demás obreros, sin embargo, este no era un método que generaba eficiencia para el empleado y el empleador. Debido a estos procedimientos empíricos, estos fueron sustituidos por métodos científicos los cuales recibieron el nombre de Organización Racional del trabajo (Chiavenato, 2001).

La organización racional del trabajo no solo se preocupó por diversos factores como lo son el análisis del trabajo, el estudio de tiempos y movimientos, etc. Sino también empezó a ocuparse por:

La estandarización de los métodos y procesos de trabajo y la estandarización y de máquinas y equipos, herramientas e instrumentos de trabajo, materias primas y componentes, con el fin de reducir la variabilidad y la diversidad en el proceso productivo y, por consiguiente, eliminar el desperdicio y aumentar la eficiencia. (Chiavenato, 2001, p.65)

Con base en lo anterior se analiza la implementación la factura electrónica debido a que esta maximiza el trabajo del personal del área contable pues ha generado beneficios en la disminución del tiempo de facturación y de igual manera mejora el control del orden contable, entre esto se encuentra la facturación y archivo de documentos, así como también mejora el control de los tributos que la empresa se encuentra obligada a responder.

Según Zarpan Alegría (2013), la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en la prosperidad del empleado, ya que ambos generan ganancias cuando trabajan mutuamente. Al ofrecer incentivos a los empleados, este ayuda al aumento de la productividad y a la forma de realizar tareas de manera sistematizada. Por lo que, en opinión al planteamiento anterior, al usar el marco teórico propuesto por Taylor se evidencia cómo la puesta en práctica de diferentes métodos para la realización de labores sistematizadamente es posible crear un ambiente de trabajo productivo gracias a los incentivos que se brindan a los empleados ya que se considera que la mano de obra es un factor importante e indispensable para la productividad y eficiencia de una organización y esto ultimo en conjunto con la implementación de la facturación electrónica, es un mayor beneficio para la empresa.

Según de la Rosa Alburquerque (2019), Taylor reflexiona sobre la ineficiencia productiva, y se da cuenta de la existencia de la flojera natural y sistemática, y de que los sistemas de administración son ineficaces. Debido a la ineficiencia productiva encontrada por Taylor, este decide ir en busca del aumento de la eficiencia. Por lo tanto, se evidencia la importancia del control de las actividades productivas y buscar la mejor manera de realizar una tarea que genere productividad y eficiencia tanto para el empleado como para el empleador, como se puede observar en las ventajas y desventajas de la implementación de la factura electrónica, donde la implementación aumenta algunos costos, disminuye también otros como a su vez el trabajo.

1.7. Marco legal

El control y regulación del comercio en Colombia ha sido un tema tratado desde varios puntos de vista y se ha buscado de muchas maneras encontrar un método por el que se pueda realizar, sin embargo, diferentes intentos de regulación de este comercio han fallado por el simple hecho de que en Colombia la figura de la ilegalidad es la más común entre los contribuyentes. Está claro que en Colombia existen una gran cantidad de empresas o personas que se encuentran registradas en la cámara de comercio y que cumplen con sus obligaciones frente al estado, pero también se tiene claro que existen muchos contribuyentes que no se encuentran constituidos legalmente ya sea por razones propias, por desconocimiento de cómo hacerlo o por evadir el pago de impuestos que podría generarle sus ingresos.

Sin embargo, en países vecinos adoptaron una medida para lograr unificar la información que reciben y se envían entre las empresas ubicadas en diferentes países, es por esto, que la facturación electrónica no solo fue una solución para también unirse a este grupo de países sino que también se descubrieron que este tipo de información debía de ser enviada a un canal de las empresas administradoras y fue ahí donde descubrieron que la facturación electrónica servirá para saber cuáles serían los ingresos de los contribuyentes y verificar si estaban tributando correctamente. Es por eso, que la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales decretó que ciertos contribuyentes se encontraran en la obligación de pasar de la facturación tradicional que traían en las empresas a la facturación electrónica, siendo esta última el tipo de factura que aceptara la Dian para estos contribuyentes y a su vez la Dian les daría el visto bueno para poder emitirla y comprobar que no se está evadiendo ningún impuesto ni se están haciendo ventas sin registrarse para disminuir los impuestos que debe pagar el contribuyente.

1.7.1. Ley 962 de 2005 artículo 26- factura electrónica

En este artículo podemos encontrar los efectos legales que se deben tener en cuenta para poder expedir una factura electrónica y que, a su vez, esta sea aceptada y pueda ser archivada correctamente, es decir, en este artículo se especifica que se debe archivar la factura electrónica de manera tecnológica y que este sistema que se use para archivarla debe garantizar la autenticidad de la factura durante el tiempo que se conserve.

La información anteriormente mencionada es relevante ya que, para el año 2005, es de las

primeras menciones que hace la Dian sobre la facturación electrónica, introduciendo poco a poco a los contribuyentes a lo que hoy en día es una realidad, lo que es la facturación electrónica para la mayoría de los contribuyentes

1.7.2. Decreto único tributario 1625 de 2016

En el decreto único tributario del año 2016 en la sección 1 es donde se especifica claramente el ámbito de aplicación que tendrá la factura electrónica, es decir, en esta sección se especifica que contribuyentes dentro de las personas naturales o jurídicas tienen la obligación de expedir una factura electrónica, de igual manera, menciona qué pasa con las personas que están obligadas a facturar pero no necesariamente electrónicamente y lo hagan y por último los contribuyentes que no tengan que facturar y aun así opten por expedir una factura electrónica. Seguido de esto, da diferentes definiciones sobre los temas que han venido relacionando con respecto a las obligaciones de los contribuyentes para lograr que todas las personas entiendan cuando se refieren a diferentes términos como proveedor tecnológico, adquirente, código único de factura electrónica entre otros. En tercer lugar, especifica cuáles son las condiciones de expedir una factura electrónica, aquellas están relacionadas con el control fiscal y esto es para poder que se sigan los reglamentos y efectuar un control fiscal efectivo. Por último, hace especificaciones sobre el acuse de recibido que emite la Dian, la verificación y rechazo de la factura electrónica y finalmente la conservación de la factura electrónica.

Por la información anteriormente mencionada del decreto único tributario, podemos entender muchos términos usados tanto por la administración como por los contribuyentes y a su vez, cuáles son las necesidades que tienen las empresas en el momento de implementar la factura electrónica, es decir, saber cuáles son los pasos que seguir y cuáles son los requisitos que exige la Dian para tener como resultado una correcta aceptación de una factura electrónica y un correcto archivo de esta.

1.7.3. Resolución 000019 del 24 de febrero de 2016

La resolución 000019 del 24 de Febrero de 2016 fue la encargada de dar los reglamentos que serán plasmados en el decreto 2242 de 2015 y que luego fue compilado en el decreto 1625 de 2016, pero en primera medida, debemos saber que es a lo que se refiere esta resolución, por lo que podemos observar que en esta resolución se busca estipular cuál será el sistema de control para la factura electrónica y los destinatarios encargados del sistema técnico de control, cuáles son los elementos que se debían de tener en cuenta para lograr la correcta recepción de la factura electrónica, así como diferentes especificaciones que solicita la Dian para cualquier tipo de factura como lo es la numeración autorizada por la Dian y conceptos nuevos como lo es el CUFÉ y la firma electrónica.

Es decir, el párrafo anterior nos da los parámetros necesarios para que la facturación electrónica sea correctamente recibida, en las normas anteriores dice como se debe enviar, pero no se estipulaba que parámetros seguían para poder determinar si estaba correcta o no, en esta

resolución nos explican cada una de las especificaciones necesarias para poder confirmar que esta factura electrónica está correcta y fue aceptada por la Dian.

1.7.4. Resolución 0055 del 14 de julio de 2016

Esta resolución se enfoca especialmente en un solo tema que es la expedición de numeración de las facturas electrónicas, es decir, explica la manera de hacer el trámite para solicitar la autorización de la numeración, que numeración le pueden dar al contribuyente y la vigencia de las facturas o los documentos relacionadas con esta y los casos en los que no será necesario solicitar una autorización de una numeración de factura electrónica y de igual manera cuando se deban inhabilitar algunos rangos autorizados anteriormente y especifica cuáles son las razones por las que podrá ser aceptada la inhabilitación.

La resolución anterior nos indica algunos trámites que se especifican en resoluciones anteriores que deben ejecutarse, pero no se especifica de qué manera deben hacerse, es por eso tan importante esta resolución, ya que en el momento que el contribuyente desee iniciar su facturación electrónica si no tiene autorizada una numeración no podrá hacerlo y si se encuentra dentro de los límites para iniciar la facturación podrá incurrir en una sanción por medio de la administración de impuestos.

1.7.5. Concepto 0907 del 16 de septiembre de 2016

Este documento revelado por la Dian fue expedido con el fin de resolver las consultas que se tienen con respecto a la aplicación de las normas tributarias de carácter nacional con respecto a los contribuyentes que estén interesados en convertirse en proveedores tecnológicos y suministrar los servicios de facturación electrónica y a su vez trae a colación el artículo 12 del decreto 2242 de 2015 donde se especifica cómo se hará la autorización de los proveedores tecnológicos para los contribuyentes que inicien con factura electrónica.

Este concepto nos deja claro que deben tener los proveedores tecnológicos para que la Dian los acepte y la información que se debe enviar a la Dian se haga de manera segura y verídica para la administración de impuestos y de esta manera puedan darle aceptación internamente y se haga efectiva la devolución al contribuyente para finalmente archivarla.

1.7.6. Resolución 000010 del 6 de febrero de 2018

Para la resolución del 6 de febrero de 2018, la Dian resuelve que el contribuyente es el encargado de elegir su proveedor tecnológico y debe verificar que este cumpla con los términos del Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015, a su vez estipula los procedimientos y plazos adicionales de emitir la factura después de haber caducado la fecha final estipulada por la Dian en caso de que no se pueda cumplir con esta normativa por inconvenientes con el proveedor tecnológico y a su vez establece que cada contribuyente para iniciar su facturación electrónica debe actualizar su registro único tributario, ya que en este se encuentran las obligaciones del

contribuyente y la factura electrónica es una nueva obligación, es por esto que la empresa deberá actualizar y esperar a que la Dian le ingrese dicha información en su Registro Único Tributario (RUT) para poder iniciar su facturación electrónica.

La relación que podemos encontrar de esta resolución con el trabajo presente que se está realizando, es que esta resolución es muy importante por el hecho de que menciona que pueden haber inconvenientes con el proveedor tecnológico y no ignora este tema sino que da unos plazos siguientes para que se solucionen los inconvenientes y se pueda enviar correctamente la factura electrónica a la Dian, sin embargo esta resolución a su vez especifica que así como el contribuyente es consciente de que debe cambiar su método de facturación también debe plasmarlo en el RUT y actualizarlo para futuras necesidades

1.7.7. Resolución 000072 del 29 de diciembre de 2017 - listado obligados

Esta resolución está dividida en dos partes, la primera es para poder retomar los temas tratados en la resolución anterior, pero especificando los contribuyentes que están obligados a declarar en todo Colombia y la segunda parte es una lista de cada uno de los contribuyentes registrados en cada seccional de la Dian que hay en Colombia para evitar olvidar algún contribuyente obligado a facturar electrónicamente.

Podemos relacionar la anterior resolución con el trabajo que se está realizando, ya que es necesario desde un principio saber si se está obligado a facturar electrónicamente o no, debido a que, la Dian no pone ningún problema si el contribuyente no está obligado y aun así desea empezar a facturar electrónicamente, pero, si el contribuyente se encuentra dentro de la lista de las personas naturales y jurídicas que están estrictamente obligadas a empezar a facturar electrónicamente desde la fecha que la Dian lo estipule y este contribuyente por diferentes motivos no lo hace, esto podría no solo traerle como consecuencia una sanción por la Dian sino también una investigación relacionada al por qué el contribuyente no desea iniciar la facturación electrónica.

1.7.8. Decreto 2242 de 2015

Este Decreto es el encargado de crear la normativa explicada anteriormente en la resolución 000019 del 24 de febrero de 2016, en donde se decreta en cada artículo cuál será el ámbito de aplicación referente a la factura electrónica, las definiciones que tendrán efecto e interpretación en este decreto, cuáles serán las condiciones para poder expedir la factura electrónica, la manera cómo debe entender el contribuyente el acuse de recibo de la factura electrónica, la verificación y rechazo de la misma, la conservación de esta y por último las medidas que debe tomar el contribuyente en caso de tener inconvenientes técnicos para entregar la factura electrónica. Es decir, que el decreto 2242 de 2015 es significativamente importante, ya que es el decreto que cimienta cada una de las normas relacionadas con la facturación electrónica, y como deben de ser interpretadas, por lo que esta norma tiene como finalidad dar a conocer que ya es una decisión tomada por el gobierno iniciar con la factura electrónica y lo harán por

partes, es decir, primero reglamentarán que los grandes contribuyentes se pasen a este tipo de facturación electrónica y viendo si a estos les causa dificultad o no seguirán con los demás contribuyentes hasta lograr tener el mayor porcentaje posible facturando electrónicamente.

1.8. Marco contextual

Actualmente, las empresas colombianas han tenido que iniciar un proceso de ajuste y transformación en su sistema de facturación tradicional, muchas de ellas manejan la facturación en papel basada en la facturación de un servicio o producto contra una chequera anterior. Este documento contiene los datos de la empresa, el cliente, los servicios del producto y los impuestos si uno de los productos o servicios está sujeto a impuestos. De hecho, las empresas que recién comienzan utilizan este tipo de facturación tradicional porque su volumen de ventas inicial puede ser pequeño, pero a medida que aumentan las ventas, también lo hace su volumen de ventas y la cantidad de facturas que generan. Esto nos da una introducción a la contabilidad asistida por computadora, que son formatos generados por programas instalados (*software de contabilidad*) o aplicaciones. Tanto las facturas en papel como las facturas por computadora deben cumplir con las disposiciones del Artículo 617 del Reglamento Fiscal y, finalmente, también deben cumplir con las facturas electrónicas.

Cuando hablamos sobre este nuevo método de facturación que causa problemas dentro de la compañía, queremos decir que todavía hay muchas compañías que no han sido bien capacitadas para implementar o usar el sistema, y esas compañías ya lo han implementado. Cabe señalar que el gobierno ha ordenado el tipo de contribuyentes que hacen cumplir este sistema de facturación y el límite de tiempo para comenzar, pero las regulaciones se han retrasado por algún tiempo debido a la mala respuesta de las grandes empresas y empresas. MIPYME, porque adaptarse a este nuevo método de facturación puede ejercer una pequeña presión sobre los propietarios de pequeñas empresas, de modo que deben cumplir con esta nueva obligación, para no verse afectados por factores como las sanciones.

Si bien todas las empresas estaban al tanto si se encontraban obligadas o no a cambiar su modelo de facturación. De igual manera, las compañías tenían que decidir si lo ejecutaban por medio de la Dian, debido a que dicha institución tiene su propia plataforma para crear facturas electrónicas, o de lo contrario, las empresas obligadas a este nuevo sistema de facturación debían optar por acudir a un proveedor de tecnológico particular que tendría que ser validado por Dian, y este debía agregarse al perfil del contribuyente en el portal de Dian. El contribuyente también debe solicitar una nueva resolución para elaborar la facturación electrónica, aquella se puede solicitar desde el portal de Dian, o personalmente en las oficinas de Dian. Por último, luego de tomar la decisión del proveedor tecnológico y contar con la autorización de la Dian, se debe proceder a la compra de documentos electrónicos como a su vez del certificado digital

para generar la firma de los documentos electrónicos, gastos adicionales que no se tenían en cuenta por parte de los contribuyentes.

Sin embargo, los contribuyentes dentro de su grupo de trabajo deben tener una persona capacitada para realizar la facturación electrónica, independientemente de si han sido capacitados por el proveedor de tecnología que pueda ofrecer algún tipo de capacitación personal o virtual, o por prueba y error para configurar Sin embargo, para un proceso satisfactorio, no solo debe estar presente una sola persona capacitada, sino que este nuevo conocimiento debe ser replicado en la empresa, principalmente en el área de contabilidad, para que todos estén en la misma área de conocimiento y puedan satisfacer las necesidades específicas de la empresa. Para capacitar a su personal, las compañías necesitan asignar tiempo y lugar, una situación que la mayoría de las compañías no consideraron. Por lo tanto, tuvieron que tomar medidas que pudieran obstaculizar el funcionamiento normal de la empresa.

Sin embargo, las deficiencias mencionadas anteriormente no son las únicas deficiencias que la empresa debe superar. Anteriormente hablamos sobre los posibles problemas técnicos de la empresa. Ahora resolveremos estos problemas con nuestros empleados y clientes. Primero, debemos conocer GC Farma Ltda. La compañía es un laboratorio ubicado en Cali, y luego un distribuidor farmacéutico. La industria ha estado en la industria farmacéutica durante 11 años y se le encargó convertirse en uno de los distribuidores representativos en el suroeste de Colombia. La población continúa viviendo, por lo que llega a la población no deseada de Tambo, Rosas, Caloto y otros mercados. No obstante, la compañía tomó el riesgo y ahora es uno de los principales distribuidores en esta área. Sin embargo, hay un problema a este respecto. Los clientes son personas que no han estudiado en el campo farmacéutico, pero cuyas familias siempre han estado en el hogar de este mercado y esto es "lo único que saben", por lo que tenían razón al momento de solicitar documentos. Crear al cliente en el sistema es muy reactio, ya que están directamente relacionados con el hecho de que Dian los investigará y, como se mencionó anteriormente, es posible que no tengan documentación actualizada debido a la falta de conocimiento. Por lo tanto, la empresa tuvo que capacitarse con el departamento de ventas y hacerles entender qué era la factura electrónica y de esta manera lograron comunicarse con sus clientes y asegurarse de que se pudieran recopilar los documentos relevantes.

1.9. Metodología

1.9.1. Tipo de estudio

Para el desarrollo de este trabajo, se utilizará el método de investigación descriptiva, el propósito de los estudios descriptivos busca detallar las propiedades, características y otros aspectos importantes que sean objeto de análisis. Por lo tanto, permite recolectar información para que esta sea analizada.

El tipo de investigación del presente trabajo es de carácter descriptivo, ya que utilizamos

información acerca de los sistemas tradicionales que se manejaban en la empresa objeto de análisis antes de implementar el sistema de facturación electrónica, con el fin de analizar la implementación de este nuevo sistema para la empresa y los retos que han afrontado en su ejecución.

1.9.2. Método de investigación

Los métodos de investigación son algunos modelos de procedimientos empleados en un caso de investigación específica. El método cualitativo hace referencia al tipo de procedimiento utilizado para la recopilación de información, se caracteriza por ser multimetódico ya que usa diferentes métodos para la obtención de información al mismo tiempo. Por lo que este método arroja información de tipo descriptiva.

Por lo tanto, en este proyecto se utiliza el método de investigación cualitativa, ya que se recolecta información a través de los canales de comunicación empleados en la empresa, así como la realización de entrevistas abiertas obteniendo respuestas de carácter cualitativas ya que nos brindan información detallada acerca de los procesos de implementación de la factura electrónica en esta empresa. De esta manera, al basarnos en algunas leyes y demás fundamentos legales podemos analizar cómo fue el proceso de implementación de la factura electrónica teniendo en cuenta la parte normativa que sustenta dicha implementación. Asimismo, se recolectó información de carácter cualitativo al relacionarnos con el área de contabilidad específicamente con el área de facturación, pues los responsables de dicha ejecución nos comentaron cuáles han sido sus desafíos en el proceso de la implementación de este sistema de facturación electrónica como ya se mencionó anteriormente y las falencias en dicho proceso.

1.10. Fuentes de información

Las fuentes de información son aquellos medios necesarios para nuestra investigación, estas contienen datos orales, formales, informales, escritos, etc. que proveen fuentes primarias y secundarias.

Para este trabajo, las fuentes de información necesarias las podemos encontrar en las empresas que en el momento se encuentren en el proceso de implementar la factura electrónica o empresas que ya estén funcionando con este nuevo tipo de facturación y puedan mostrarnos cuáles han sido todos los inconvenientes que encontraron en el momento de implementarla y de qué manera los resolvieron, ya sea debido a que los contribuyentes conocían bien la normativa que rige la facturación electrónica, por ayuda de su proveedor tecnológico u otras maneras. Es por esto, que decidimos tomar una empresa en donde se pudiera acceder a toda la información y también tuvieran la disponibilidad de tiempo para poder responder a todas nuestras preguntas respecto a cómo estaban realizando la implementación de la facturación electrónica y que apoyo tenían por parte de la administración de impuestos y su proveedor tecnológico.

1.10.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias contienen información original, que no ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada y/o interpretada por nadie más. Son comúnmente llamadas fuentes de primera mano.

Las fuentes primarias utilizadas en este proyecto fueron las siguientes:

- Personal del área contable de la empresa: Nuestras fuentes primarias son las entrevistas abiertas que se realizaron al personal del área contable de la empresa que contiene al personal encargado de la facturación y la tesorería.
- Documentos: Se relaciona la información obtenida por medio de las entrevistas, los documentos, revistas que contienen temas sobre la facturación electrónica en Colombia y Latinoamérica. Cabe resaltar que en esta información también se encuentran documentos legales (leyes, decretos, etc.)

1.10.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias a diferencia de las fuentes primarias, esta contiene información que ha sido elaborada a través de experiencias y hechos reales. Es decir, es un análisis de la fuente primaria. Es por eso, que la información ha sido obtenida de fuentes fidedignas, instituciones públicas y algunos especialistas en el tema de discusión que han sido fuentes de tipo primarias. Las fuentes secundarias tenidas en cuenta para este proyecto son:

- Artículos: Para la investigación y análisis de este proyecto, se tuvo en cuenta los artículos encontrados en revistas y páginas web, que contienen opiniones, comentarios y análisis de expertos en el tema que han analizado dichas fuentes primarias

1.11. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son aquellos procesos, herramientas y/o recursos utilizados por los investigadores para obtener datos e información acerca de nuestro objeto de análisis la cual comprende al sistema de facturación electrónica y su implementación

1.11.1. Análisis de contenido

Berelson (1952 p.18) sostiene que el análisis de contenido es “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”. Por lo tanto, se utilizó esta técnica de investigación mediante el análisis de artículos actualizados acerca de la facturación electrónica en Colombia y su implementación en las pequeñas y medianas empresas y la implementación de estas en diferentes países de Latinoamérica. Asimismo, se tuvo en cuenta artículos y documentos que contienen información

tributaria.

1.11.2. Entrevista

La entrevista consiste en realizar preguntas directamente al sujeto de estudio, en un lugar adecuado para tener una conversación directa, metódica y planificada para conocer los procesos que a nosotros como investigadores nos interesa para realizar nuestro objetivo de investigación.

Para el desarrollo de este proyecto, la técnica de investigación utilizada fue la entrevista, aquella se realizó de manera satisfactoria ya que gracias a la información expresada por los colaboradores del área contable de la empresa GC Farma Ltda. se logra analizar los impactos generados en la implementación de la factura electrónica en dicha empresa. De esta manera, la información brindada por nuestras fuentes primarias es de gran importancia para cumplir con el objetivo de nuestra investigación.

Para conocer un poco sobre la parte de facturación adaptada por la empresa, se realizó una entrevista al personal a cargo de la facturación, en donde nos expresó los desafíos que ha tenido con la implementación de la facturación electrónica en la empresa objeto de estudio y los impactos que este sistema ha tenido para la empresa. Por lo tanto, el suministro de dicha información fue vital para ampliar nuestro conocimiento y percepción sobre la implementación de este sistema de facturación en las pequeñas y medianas empresas

1.12. Fases de investigación

Luego de mencionar las fuentes y técnicas utilizadas para la investigación de este proyecto que consiste en analizar el impacto que genera la implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda. Se realizaron las siguientes fases:

1.12.1. Caracterizar el proceso de la implementación de la facturación electrónica en Colombia

Para caracterizar el proceso de implementación de la facturación electrónica en Colombia, se llevará a cabo por medio de la técnica de investigación análisis de contenido, debido a que se realiza un análisis de artículos actualizados relacionados con la facturación electrónica en Colombia y en diferentes países latinoamericanos como lo son Brasil, México y Chile. De igual manera, se tiene en cuenta el análisis de la normativa colombiana para la implementación de dicha factura electrónica en el territorio de la República de Colombia. Por lo que en el presente documento se utilizan fuentes primarias y secundarias ya que se basa en leyes como fuentes primarias, pero también comprende artículos de revista y páginas web, pero contienen opiniones y análisis de fuentes primarias.

1.12.2. Describir el proceso de implementación de la facturación electrónica que se llevó a cabo en la empresa GC Farma Ltda.

Para realizar la descripción del proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa objeto de estudio, se procederá a realizar una entrevista como técnica de investigación, al personal que se encuentre en el área de facturación, que nos pueda brindar información acerca del proceso que ha tenido que realizar para la implementación de esta factura y su ejecución. De igual manera, la fuente de información que en este caso es primaria es para el personal del área contable de la empresa, específicamente al encargado de facturación.

1.12.3. Observar el impacto de la implementación electrónica en la presentación y control de las obligaciones tributarias que posee la compañía.

Para el estudio del impacto de la implementación electrónica en la presentación y control de las obligaciones tributarias que posee la compañía, se utilizará como técnicas de investigación el análisis de contenido que contiene aspectos importantes a tener en cuenta en el análisis tributario que puede tener relación o servir como guía para estos asuntos tributarios que le corresponden a la empresa, también se tendrá en cuenta el método de las entrevistas, pues es importante realizar una entrevista con el contador de la empresa o la persona que tenga el control de los tributos de la empresa. Como fuente de información, se acudirá a los documentos y al área contable de la compañía.

Capítulo II

Facturación electrónica en Colombia

2. Facturación electrónica en Colombia

2.1. Antecedentes

2.1.1. Latinoamérica

En Latinoamérica se entiende por facturación electrónica a un mecanismo destinado como primera medida para controlar la fiscalidad tanto nacional como internacional, y a su vez por medio de este control se procura evitar la evasión fiscal que se presenta en muchas empresas latinoamericanas. De igual manera, la existencia de este nuevo formato tiene como finalidad la estandarización de la factura, logrando así que todas las empresas a nivel global tengan los mismos parámetros y sea fácil la identificación de los elementos contenidos en una factura, comprobando de esta manera que el documento cuente con los datos necesarios para la emisión de esta.

La facturación electrónica no sólo implica un cambio para las empresas sino también para las entidades reguladoras, provocando que ambos organismos realicen cambios en sus capacidades y procesos. Este proceso de implementación se ha llevado a cabo en diferentes países desde inicios del siglo XXI, siendo Chile el primer país latinoamericano que inicia el proceso de implementación de facturación electrónica en el año 2003 (Barreix & Zambrano). Después de unos años, países como Brasil, México y Colombia se unen a este cambio buscando como primera medida disminuir en un gran porcentaje la evasión fiscal.

Cabe destacar que su objetivo no sólo es controlar la evasión fiscal, pues este proceso hará que la relación de las empresas con las entidades reguladoras pase de ser una relación con muchas normas y obligaciones, a ser una relación en donde la comunicación e interacción para solución de problemas sea más amena entre ambos, debido a la transparencia que generan las empresas en el momento de facturar electrónicamente. Sin embargo, esta relación al ser beneficiosa en una parte, también aumentará más el trabajo para los mismos, ya que las empresas tendrán que invertir en software especializado y avalado por las entidades reguladoras como en capacitaciones de su personal, por otro lado las entidades reguladoras tendrán que ampliar su capacidad de almacenamiento ya que éstas deberán guardar las facturas de cada contribuyente, con el fin de garantizar el correcto almacenamiento de la información suministrada a dichos sujetos.

Ahora bien, si especificamos un poco más con respecto a las ventajas que tiene la facturación electrónica, aparte de ayudar a las empresas al control de sus tributos, también cabe resaltar que actualmente se busca disminuir la contaminación en el planeta y a favor de ello, uno de los beneficios a los cuales apunta la facturación electrónica es disminuir la emisión de facturas de venta en papel, debido a que en el proceso de facturación electrónica se encuentra el envío de estos documentos a los terceros de manera electrónica, por ende, se disminuirá las impresiones

de facturas en papel y disminuirá considerablemente la compra de este insumo por medio de las empresas, lo que daría como efecto la disminución de tala de árboles destinados para esta función, cumpliendo así con la responsabilidad social que deben seguir las organizaciones .

Continuando con los beneficios aportados por la facturación electrónica, cabe destacar que las empresas deben conservar todos los documentos emitidos como facturas, recibos de caja, entre otros, por un periodo de tiempo especificado por cada entidad reguladora, es por esto que, uno de los beneficios al ser la factura electrónica un documento digital, es que dicho documento está guardado en un servidor y por lo tanto, se maximiza el espacio de almacenamiento físico en la empresa o la pérdida de estos documentos por traslados o casos fortuitos.

Otros beneficios que se pueden observar que trae consigo la factura electrónica, es la mejora del registro de las cuentas por pagar a los proveedores, el control de las entradas y salidas de inventario. Entre otros beneficios para los contribuyentes, la inmediatez de la información, además de contar con mayor calidad y exactitud en los documentos.

Aun así, con todos los beneficios anteriormente mencionados y todos los procedimientos que se deben tener en cuenta, Colombia no es el único país latinoamericano que está en este proceso de implementación, pues países como Chile, Brasil y México también atravesaron este proceso, por lo que a continuación se analizará cuál fue el impacto de ello y como se desarrolló en cada uno de estos países al igual que en Colombia.

2.1.2. Brasil

Para Brasil, la normativa para la implementación de la facturación electrónica empieza en el año 2003, pero no es hasta el año 2005 en donde está facturación electrónica se convierte en un documento de emisión netamente electrónico. El uso de este tipo de facturación es obligatorio en Brasil en sectores como la distribución, el comercio exterior, entre otros sectores, de igual manera los contribuyentes que se encuentren obligados a facturar electrónicamente no tienen autorizado emitir facturas en papel que no puedan ser enviadas a las entidades reguladoras, con el fin de evitar la doble facturación u omisión de algunas ventas realizadas por los contribuyentes (da Silva Bahia et al.,2018).

Las estrategias adoptadas por el país para realizar la implementación y convertirlo en un proceso masivo de aceptación, empezó por la generación de normas y reglamentaciones para los documentos que se iban a realizar, seguido de escoger ciertas empresas para realizar una prueba piloto y confirmar la capacidad de las administraciones tributarias, luego de esto se inició el piloto en varios estados y por último se genera una estrategia en la que se obliga a los contribuyentes a la implementación de esta.

El proceso de obligación de la implementación de la facturación electrónica empezó por los grandes contribuyentes y luego de esto se tenía destinado llegar a todos los contribuyentes. Antes de lograr llegar a todos los contribuyentes se reconocieron en primera medida unos

sectores que realizarían primero el cambio y finalmente para en el año 2010 todos los sectores económicos se encontraban normativamente obligados.

La factura electrónica en Brasil es conocida como el documento que registra las operaciones y garantiza el recaudo de los impuestos. En este país se da a entender que la factura electrónica sólo puede encontrarse de manera digital, tanto el envío como el almacenamiento de estas y en ella se deben registrar las operaciones fiscales de la organización (da Silva et al., 2016).

La facturación electrónica aparte de reducir los costos de impresión y generar un impacto al medio ambiente, también permite la optimización de los procesos, una mejor comunicación entre los contribuyentes y sus administradoras y a su vez reduce el tiempo usado por los contribuyentes en el momento de tener que presentar sus documentos mensualmente ante las administradoras que los regulan, debido a que en el momento en el que se emite la factura, está automáticamente es enviada al cliente y al mismo tiempo a las administradoras.

Los beneficios que trae la facturación electrónica para los compradores podrían reducirse en tres puntos específicos:

- Eliminación de digitalización de facturas al recibir las mercancías, debido a que, si cuentan con un sistema de información más completo o actualizado, las empresas podrían extraer los datos de la factura e ingresarlos sin necesidad de digitalizarlos nuevamente, ahorrando tiempo y evitando errores de digitalización.
- Mayor logística para la recepción de la mercancía, es decir, los contribuyentes luego de emitir sus facturas electrónicas le dan la facilidad a su cliente de saber cómo está compuesta su factura y si tiene que preparar la logística de su empresa para el recibimiento de cierto producto o servicio
- Mayor uso del comercio electrónico con los proveedores, esto mejorará la relación entre contribuyentes debido a que podrán interactuar de forma electrónica y no tendrán que desplazarse a lugares para poder realizar un pedido, volviendo este proceso un poco más amigable y fácil tanto para el vendedor como para el comprador

2.1.3. Chile

En Chile la implementación de la facturación electrónica fue tomada en cuenta como un buen método de facturación debido a que en este país se deben timbrar los documentos que respaldan las operaciones de los contribuyentes para que estos sean legalizados. Debido a la cantidad de documentos que se debían timbrar, el Servicio de Impuestos Internos (SII) en el 2002 convocó a varios contribuyentes con el fin de explicar que se había alcanzado la capacidad máxima y con ellos se realizaría un plan piloto para introducir la facturación electrónica. Posterior a este plan piloto, para el año 2003 se dio la posibilidad a los contribuyentes que desearan implementar esta forma de facturación en sus empresas voluntaria y finalmente para el año 2014, la facturación electrónica en Chile fue de obligatorio cumplimiento para todos los contribuyentes del país, excepto para quienes se encontraran en las excepciones de la ley 20.727

(Barraza, 2016).

Para el caso de Chile, se deben de reportar 6 tipos de documentos de forma electrónica los cuales son:

- Factura electrónica
- Nota crédito electrónica
- Nota débito electrónica
- Factura exenta electrónica
- Factura de compra electrónica
- Liquidación factura electrónica

Además de contribuir con la reducción de documentos para el SII, la facturación electrónica también contribuye al desarrollo económico del país, facilita también el cumplimiento tributario por medio de los contribuyentes, debido a que en el momento de mandar la factura electrónica se ven incluidos los impuestos que la afectan y por último, ayuda a fortalecer el control fiscalizador, que es una de las ventajas que le brinda este nuevo mecanismo de facturación a todos los países, como ya se mencionó anteriormente.

Adicional a lo mencionado con anterioridad, la facturación electrónica también trajo actualizaciones con respecto a las administradoras tributarias, debido a que, para el caso de Chile, el SII, creó el sistema de facturación gratuito, que fue llamado en un principio Portal MiPymes. Todo esto con el fin de garantizar a sus contribuyentes un sistema de facturación con que no tuviesen que incurrir en mayores costos para las empresas y no fuese este, uno de los impedimentos para la implementación de la factura electrónica y a su vez, garantizando el funcionamiento del sistema para el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con la facturación electrónica.

Sin embargo, los contribuyentes tenían dos opciones para poder cumplir con la normativa de implementar la facturación electrónica. La primera consistía en adaptar a su empresa el Sistema de Facturación Gratuito SII, que tenía como ventajas sobre un sistema de facturación propio o proveedores tecnológicos del mercado los siguientes puntos

- El Sistema de facturación gratuito SII, no necesitaba una certificación emitida por el SII, debido a que como era el software que se había desarrollado por la entidad encargada del tributo en Chile, ya tenía todas las verificaciones y especificaciones necesarias.
- Era gratuita, por lo que las empresas no tenían que incurrir en ningún costo asociado con la utilización o compra del programa necesario para realizar la facturación electrónica.

Mientras que la segunda opción era contratar un sistema de facturación que se estuviera ofreciendo en el mercado o desarrollar o comprar uno propio que se ajustara a sus necesidades, estos sistemas de facturación tenían como ventaja sobre el sistema de facturación gratuito del

SII

- Los contribuyentes que tuvieran un alto volumen de emisión de documentos no tendrían que preocuparse por la cantidad autorizada, a diferencia del sistema de facturación gratuito, debido a que estos sistemas de facturación propios tenían la capacidad para emitir y almacenar esta información
- Además de esto, era posible la integración con otros sistemas, ya fuese contables o de otra índole que pudiera necesitar el contribuyente con el fin de unificar la información, opción que no tendrían los contribuyentes que optaron por utilizar el del SII
- Por último, tenían mayor disponibilidad de documentos para emitir, debido a su capacidad de integración, este sistema debería tener una capacidad más amplia de emitir diferentes tipos de comprobantes, mientras que el sistema del SII no lo permitía, debido al bajo nivel de emisión de documentos que tienen y a la no integración con otros sistemas.

Sin embargo, una de las desventajas que tiene este sistema de facturación propio, se enfoca en la necesidad de someterlo a una certificación por el SII, en donde se debe presentar un set de pruebas, realizar una simulación, hacer un intercambio de información en donde se muestre que es un servidor seguro para enviar estos datos, enviar muestras impresas y entregar una declaración de cumplimiento de todos los requerimientos que hay en la norma para efectuar la facturación electrónica.

Finalmente, el país ha podido establecer cuáles son los principales beneficios que se han podido observar para los contribuyentes, como lo son, obtener una mayor eficiencia en los procesos relacionados a sus negocios, debido a que la facturación en cierta forma permite controlar inventarios, impuestos, entre otros.

Seguido de esto, existe una mejor comunicación con sus clientes y proveedores, debido a la rapidez con la que obtienen este documento electrónico y pueden conservar sus facturas antes de que los pedidos siquiera lleguen, es decir, agiliza el proceso de reconocimiento y contabilización de las facturas y otros documentos.

Como tercer y último beneficio, las transacciones realizadas por el contribuyente tienen más controles de seguridad que anteriormente, debido a que estos sistemas para poder enviar la información deben encriptarla de tal manera que sólo el destinatario pueda verla, de esta manera, los contribuyentes, clientes y el estado tienen la seguridad de que no tendrán posibilidad de realizar modificaciones después de emitida los documentos electrónicos.

La facturación electrónica en Chile sigue en proceso de implementación, por lo que para asegurar la emisión de los documentos electrónicos se debe realizar un proceso de certificación que debe estar autorizado por el SII en donde el sistema de facturación del contribuyente sea avalado como facturador electrónico y donde este sistema cuente con un certificado digital. (Rodríguez Chicaiza, 2015)

A su vez, debe pasar por una serie de etapas para poder tener la certificación completa y después de concluir estas fases podrá facturar electrónicamente. Estas fases son:

- Envío de los documentos preparados al SII, junto con el set de pruebas aprobado anteriormente por el SII.
- Hacer una simulación de la generación de entre 10 y 100 documentos para lograr la certificación
- Realizar el envío de los documentos impresos que tengan el timbre electrónico
- Realizar pruebas de envío de la información electrónica de ventas y compras
- Envío de otros documentos como guías de despacho o libro de boletas

Ahora bien, las ventajas que tiene el proceso de facturación electrónico es ahorrar tiempo y dinero, almacenar documentos tributarios digitalmente, mejorar la rapidez y la confiabilidad del proceso de facturación, permite a las empresas estar exentas de timbrar las facturas y los documentos tributarios personalmente en el SII. Mientras que la desventaja más grande está relacionada con la emisión actual tiene costos altos y pueden ser difíciles de mantener en el tiempo.

2.1.4. México

Es importante aclarar que, junto a Chile, México es uno de los países más desarrollados con respecto a normativas y leyes para las empresas, es por esto, que México se considera como uno de los países precursores en Latinoamérica en la implementación de la factura electrónica. Por lo que dicho país, tiene mayor trayectoria con relación a los países que han implementado la facturación electrónica, debido a que en este país antes de iniciar con este nuevo sistema de facturación se había creado un tipo de contraseña con la cual los contribuyentes fuesen identificados y pudieran realizar diferentes transacciones respecto al aspecto tributario. Seguido a esto, se implementó el uso de las firmas electrónicas, aquellas usadas para reconocer legalmente el intercambio de información entre los contribuyentes y sus entidades reguladoras (Rasteletti, 2018).

Asimismo, México ya se encontraba un poco más avanzado en el tema de envíos de información por medio electrónico y ya tenían sus bases para poder iniciar la implementación de la factura electrónica, es por eso por lo que el Sistema de Administración Tributaria (SAT), implementó 3 modelos de facturación los cuales son:

- El esquema en papel que fue utilizado hasta el 2013
- La facturación electrónica que era una transición y estuvo desde el 2004 hasta el 2011
- La facturación electrónica por internet que vino a reemplazar la facturación

electrónica simple y empezó a funcionar desde el 2011 hasta hoy

Uno de los beneficios que brinda el SAT, está relacionado con la disposición que tiene los contribuyentes a el portal de internet, debido a que como en México se reconocen 5 tipos de facturación electrónica, de esta manera los contribuyentes podrán consultar y descargar los archivos electrónicos que se hayan generado a su nombre y de igual manera poder efectuar el pago de estos. Sin embargo, el sistema en el 2017 cambió y este sistema estipula que el contribuyente solo podrá hacer el pago de su factura electrónica por medio del portal del SAT, si con anterioridad ha aceptado y autorizado esta factura con un tiempo máximo de 72 horas después de su expedición.

La facturación electrónica en México fue aceptada desde el año 2004, desde ese entonces se ha intentado convertir este tipo de facturación en el modelo de facturación obligatorio para los contribuyentes pequeños del país, debido a que los grandes ya lo implementaron, para lograr así de esta manera lograr la legalidad de las transacciones. (V. de León Estavillo et al., 2016).

De igual manera, se especifica que el país está desarrollando programas de apoyo gubernamentales para que las empresas de esta manera logren implementar estos cambios como lo son la facturación electrónica en las MiPymes, y a su vez puedan entender y aprovechar el uso de las TIC's para procesos que los puedan ayudar a ser más competitivos y que sean de conveniencia para mejorar parte de su capital humano.

Por otro lado, podemos observar cómo se da a entender que la facturación electrónica mejora la productividad y la competitividad de las empresas, debido a las ventajas que ofrece respecto a la disminución de algunos costos y al cuidado del medio ambiente, además de que observando los informes presentados por los contribuyentes, como a su vez el envío de sus documentos electrónicos, se considera que el 60% de la información que recibe el SAT ha sido enviada correctamente y a su vez, el 57% de los contribuyentes MiPymes han evidenciado que los programas de apoyo ejecutados por el gobierno han sido de utilidad para ellos.

2.1.5. Colombia

Colombia también hace parte de los primeros países latinoamericanos en la implementación de la factura electrónica, debido a que para el mes de diciembre del año 1995 por medio de la Ley 223 del presente año, se emitió el concepto de factura electrónica, relacionando este como parte de un documento equivalente a la factura de venta. Adicional a esto, para el año 1996, se emite el Decreto 1094 mediante este se reglamenta la utilización de la factura electrónica y el artículo 5 del presente reglamento describe dicho documento electrónico como soporte fiscal mediante el proceso de implementación de dichos sistemas. Procedente a ello, se emite en 2007 por medio de resoluciones y decretos, las consideraciones a tener en cuenta para quienes están obligados a facturar y deciden optar por la modalidad electrónica de manera voluntaria.

La implementación de la factura electrónica ha requerido la ejecución de nuevos sistemas de

facturación para los contribuyentes, debido a que la mayoría de sus programas no se encontraban diseñados para este proceso ni autorizados por la DIAN. Sin embargo, esto no ha sido solo un reto para los contribuyentes, sino que a su vez la DIAN por su parte se ha visto en la necesidad de hacer modificaciones en su estructura y sus operaciones internas para poder cumplir con esta nueva normativa (Arboleda Berrio, M., 2018).

En Colombia debido a la poca preparación que han tenido las entidades reguladoras respecto a la implementación de la factura electrónica, se ha tenido una serie de problemas que han dejado como resultado la ampliación de los tiempos para cumplir con la obligatoriedad de esta. La última fecha pactada para que las grandes empresas iniciaran a facturar electrónicamente fue ampliada hasta el 15 de junio del 2020, seguido del grupo 2 que tenían que empezar a facturar el 1 de julio del 2020 y por último el grupo 3 que debía hacerlo a más tardar el 4 de agosto del 2020.

Sin embargo, es importante que se identifiquen cuáles son los beneficios y las consecuencias que se tiene del proceso de implementación de facturación electrónica en Colombia, debido a que por parte de la DIAN, esta entidad reguladora no tiene un servidor muy estable que pueda soportar la cantidad de envíos que harán las empresas en forma de cumplimiento a la ley y por otro lado está el gasto que deben hacer los contribuyentes para adquirir un programa que les permita enviar los documentos, como a su vez la compra de la firma digital (Entrevista área de facturación, mayo 15 de 2020).

Cabe aclarar que también hay beneficios en este nuevo sistema de facturación, uno de ellos es que los contribuyentes podrán saber con claridad y “sin necesidad” de tener un orden dentro de la empresa, cuáles son las facturas que han emitido sus proveedores y tener sus cuentas por pagar al día. Otro de los beneficios, es que las empresas no tendrán la necesidad de imprimir sus facturas, debido a que a cada cliente le llega su copia por medio del correo certificado, es decir, que en las empresas se disminuiría el gasto en papelería y además de esto, no necesitaran de un espacio físico para el almacenamiento de estos documentos, procedimiento requerido por la DIAN (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020). Continuando con los beneficios, para la DIAN, este nuevo proceso de facturación no solo hará que sus contribuyentes cumplan con las normativas de emisión de una factura de venta, sino que también hará que disminuya la evasión de impuestos de las empresas que están legalmente constituidas (Palacio Ospina, 2019). Debido a que el envío de estas facturas por medio electrónico al portal de la DIAN hará que se tenga un control del monto del IVA que están generando y de igual manera cuánto IVA se deben descontar al igual que con otras obligaciones tributarias.

Se puede deducir que la generación de factura electrónica tanto para los empresarios como para la administración tributaria conllevará a numerosos beneficios, entre ellos, se mejorará el tiempo de emisión y entrega de la factura, así como la disponibilidad de espacio dentro de las instalaciones físicas de la empresa al no tener que archivar físicamente la factura. No obstante, se logrará la seguridad en la recepción de facturas de compra, toda vez que es validada con el certificado de firma digital y por la administración tributaria. (Esteban Rincón et al., 2020, p. 66)

2.2. Marco normativo

Es importante recordar que la factura electrónica ha sido una evolución de la factura de venta, ya que dicho documento cuenta con los mismos efectos legales que se encuentran establecidos en el Artículo 617 del Estatuto Tributario.

La factura electrónica es el documento que soporta transacciones de venta bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se en presente Decreto en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por obligado a facturar y su entrega al adquirente. (Decreto 2242, 2015, p. 3).

La normativa de la facturación electrónica se presenta de manera cronológica, debido a que los primeros acercamientos a este sistema de facturación empezaron en 1995. Sin embargo, en el año 2007, fueron aprobadas dos normas fundamentales en este proceso, aquellas fueron:

- Decreto 1929 de 2007: Se reglamenta y define formalmente la facturación electrónica, los obligados a facturas, el adquirente y tercero.
- Resolución 14465 de 2007: Establece las características técnicas que debe cumplir este sistema de facturación electrónica.

La factura electrónica ha sido una herramienta clave para el control de los recaudos fiscales del gobierno hacia sus contribuyentes, ya que permite tener mayor control de los movimientos y transacciones realizadas por las empresas, en especial, a quienes hoy en día facturan de manera constante por este medio. Por lo tanto, para el 2007 este sistema de facturación electrónica fue habilitado voluntariamente para los contribuyentes que quisieran adaptarse a ella.

Sin embargo, luego de analizar la adaptación del sistema de facturación electrónica en empresas nacionales, en especial en la empresa GC Farma Ltda. Dicha implementación ha sido un reto para muchas de las compañías que han querido trasladarse a esta nueva facturación debido a que los costos de implementación son un gasto adicional para la empresa, los acuerdos con los clientes y la búsqueda de un excelente proveedor tecnológico para emitir dicha información (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

Para el año 2015, se emite el Decreto 2242 del 24 de noviembre del presente año que reglamentó las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. También, establece junto con el Artículo 615 del Estatuto

Tributario.

Obligación a expedir factura: el cual dispone que, para efectos tributarios todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, deberán expedir factura o documento equivalente, y conservar copia de la misma por cada una de las operaciones que realicen, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales (DIAN, 2016).

En el Decreto 2242 de 2015, señala que los obligados a implementar dicho sistema de facturación se realizarán de forma gradual teniendo en cuenta su actividad económica como también algunos criterios como lo son, el volumen de operaciones, ingresos, patrimonio, cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otras.

En el mes de febrero de 2016, fue emitida la resolución 000019, encargada de dar los reglamentos que serán plasmados en el decreto 2242 de 2015 y que, luego fue compilado en el decreto 1625 de 2016. En ese sentido, podemos observar que en esta resolución se busca estipular cuál será el sistema de control para la factura electrónica y los destinatarios encargados del sistema técnico de control, cuáles son los elementos que se debían tener en cuenta para lograr la correcta recepción de la factura electrónica, así como diferentes especificaciones que solicita la Dian para cualquier tipo de factura como lo es la numeración autorizada por la Dian y conceptos nuevos como lo es el CUFE y la firma electrónica.

Es decir, el párrafo anterior establece los parámetros necesarios para que la facturación electrónica sea correctamente recibida, sin embargo, en las normas anteriores dice cómo se debe enviar, pero no se estipulaba qué parámetros seguir para determinar si estaba correcta o no, en esta resolución nos explican cada una de las especificaciones necesarias para confirmar que esta factura electrónica está correcta y fue aceptada por la Dian.

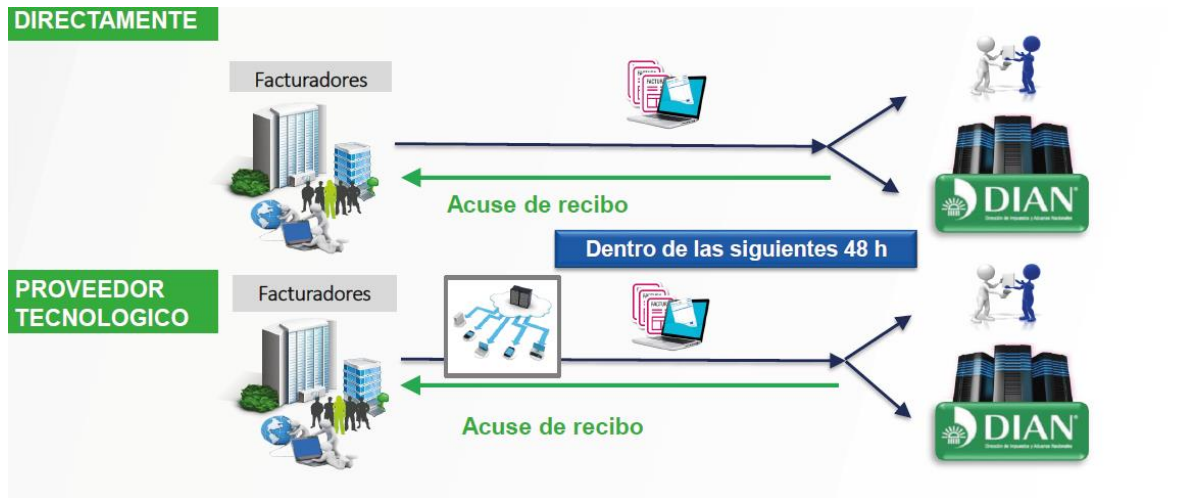
Ahora bien, el 14 de julio de 2016, fue expedida la Resolución 0055 la cual se enfoca especialmente en un sólo tema, la expedición de numeración de las facturas electrónicas, es decir, explica la manera de hacer el trámite para solicitar la autorización de la numeración, numeración que le pueden dar al contribuyente, la vigencia de las facturas o los documentos relacionadas con esta y, los casos en los que no será necesario solicitar una autorización de una numeración de factura electrónica, de igual manera cuando se deban inhabilitar algunos rangos autorizados anteriormente y especifica cuáles son las razones por las que podrá ser aceptada la inhabilitación. Dicha resolución indica algunos trámites que se especifican en resoluciones mencionadas anteriormente que deben ejecutarse, pero no se especifica de qué manera se deben realizar, es por ello la importancia de la Resolución 0055, ya que en el momento en que el contribuyente desee iniciar su facturación electrónica, si éste no tiene autorizada una numeración no podrá ejecutar el documento electrónico, y si se encuentra dentro de los límites para iniciar la facturación, podrá incurrir en una sanción por medio de la administración de impuestos.

El 16 de septiembre de 2016 surge el Concepto 0907. Este documento revelado por la Dian fue expedido con el fin de resolver las consultas que se tienen con respecto a la aplicación de las normas tributarias de carácter nacional con respecto a los contribuyentes que estén interesados en convertirse en proveedores tecnológicos y suministrar los servicios de facturación electrónica, a su vez trae a colación el Artículo 12 del Decreto 2242 de 2015 donde se especifica cómo se hará la autorización de los proveedores tecnológicos para los contribuyentes que inicien con factura electrónica. Este concepto describe los elementos necesarios para que los proveedores tecnológicos sean debidamente aceptados por la DIAN y también describe la información que se debe enviar, debido a que esta debe ser de manera segura y verídica para la administración de impuestos, por lo que de esta manera se da aceptación internamente y se haga efectiva la devolución al contribuyente para finalmente archivarla.

El 29 de diciembre de 2017, es expedida la Resolución No. 000072 de 2017 “Por la cual se selecciona a unos contribuyentes para facturar electrónicamente”. El artículo 1 de la presente resolución menciona que, la selección de los facturadores electrónicos serán todos los contribuyentes que a la fecha de publicación de la presente resolución y durante los cinco (5) años anteriores a la citada fecha, hayan solicitado rangos de numeración para la factura electrónica. Los contribuyentes que hayan expedido más de 3.000.000 de facturas, y/o documentos equivalentes entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2017, contarán con 3 meses adicionales para iniciar la facturación electrónica (contados a partir de la vigencia de la resolución).

Para la resolución del 6 de febrero de 2018, la Dian resuelve que el contribuyente es el encargado de elegir su proveedor tecnológico y debe verificar que este cumpla con los términos del Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015, a su vez estipula cuales son los procedimientos y plazos adicionales de emitir la factura después de haber caducado la fecha final estipulada por la Dian en caso de que no se pueda cumplir con esta normativa por inconvenientes con el proveedor tecnológico y a su vez establece que cada contribuyente para iniciar su facturación electrónica debe actualizar su registro único tributario, ya que en este se encuentran las obligaciones del contribuyente y la factura electrónica es una nueva obligación, por lo cual deberá actualizar y esperar a que la DIAN le ingrese dicha información en su RUT para poder iniciar su facturación electrónica.

Ilustración 2. Modelo de Factura Electrónica



Fuente: (DIAN, 2018)

A continuación, se presenta un resumen del marco normativo en el que se refieren los aspectos más importantes a tener en cuenta para la implementación de la factura electrónica en Colombia.

Tabla 6. Resumen Marco Normativo

Documento	Fecha	Objetivo	Aspectos clave
Decreto 1929	15 de agosto de 2007	Reglamentar la factura electrónica	Aquí se especifican el procedimiento de autorización de la facturación electrónica. Se autoriza al responsable de facturar que elija al proveedor de facturación

Resolución 14465	28 de noviembre de 2017	Características de la factura electrónica	Establece las características técnicas que debe cumplir este sistema de facturación electrónica.
Decreto 2242	24 de noviembre de 2015	Reglamentación de expedición	Aquí se reglamenta las condiciones de expedición de la factura electrónica. Decreta a quien debe emitir factura electrónica
Resolución 00001	24 de febrero de 2016	Estipular cuál será el sistema de control para la factura electrónica	Señala los procedimientos y requisitos que deben cumplir los obligados a facturar.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III

Proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa
GC Farma Ltda.

3. Proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda.

3.1. Descripción de la compañía

Para entender un poco cómo se dio el proceso de implementación de la facturación electrónica en la empresa GC Farma Ltda., se debe conocer o entender cuál es el modelo de negocio que tiene esta compañía.

GC Farma Grupo Comercial Farmacéutico Ltda. es una combinación entre laboratorio y distribuidora de medicamentos farmacéuticos, alimentos y naturales, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Cali. La empresa cuenta con un recorrido de 11 años en el mercado y cuenta en su nómina con 13 personas, por lo que el Artículo 2 de la Ley 905 de 2004, establece como empresa pequeña aquella que cuente con una planta de personal entre 11 y 50 personas. Sin embargo, los cambios no son tan grandes, pero son nuevos desafíos para la compañía.

La compañía expresa en su misión que “Somos una empresa local enfocada en proveer una amplia variedad de medicamentos de buena calidad a precios razonables, motivando una competencia sana y leal en el mercado”. Mientras que su visión muestra que “En el 2022 seremos una empresa con alcance en las principales ciudades de Colombia, reconocida por la relación redituable entre partes” (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

La empresa se encuentra subdividida en grandes ramas, aquellas son el área comercial, área de bodega y mensajería, el área contable y el área de facturación, esta última ha sido la encargada de realizar gran parte de la implementación de la facturación electrónica.

3.2. Descripción del proceso de implementación

GC Farma Ltda., comenzó la implementación para la facturación electrónica a finales del 2019, debido a los diferentes cambios de fechas establecidos por la DIAN con respecto a cuándo deberían empezar las empresas de cada grupo con este nuevo sistema de facturación. En el año 2019 la compañía realizó una capacitación al personal que comprende el área de facturación y contabilidad sobre el nuevo sistema de facturación electrónica que sería implementado por la compañía. Debido a que las vacaciones de esta empresa se realizan de manera colectiva, se debía avanzar un poco y esperar el regreso de su personal en el mes de enero de 2020 para implementar la facturación electrónica.

Ampliando un poco el tema de las capacitaciones, en las entrevistas realizadas al personal encargado de área contable y de facturación, se realizó una descripción de cómo se basó la capacitación, pues el programa que manejaba la empresa en los años 2017, 2018 y 2019 sería el mismo sistema que manejaría el personal para la facturación electrónica. Sin embargo, este tendría algunos cambios, por lo que para ellos el sistema de implementación no fue tan complicado dentro de la organización.

En primer lugar, la empresa tuvo que renovar su Registro Único Tributario (RUT), para poder generar una nueva resolución que autoriza la factura electrónica. No obstante, este proceso se demoró más de lo normal ya que el portal de la DIAN se encontraba con fallas técnicas, por lo que el representante legal tuvo que desplazarse a las oficinas de dicha institución para hacer efectivo el cambio.

Luego se procede con la explicación de cómo se debe elaborar correctamente la factura electrónica, ya que el área de facturación tenía diferentes maneras de facturar a causa de una costumbre con sus clientes con respecto a los descuentos, debido a que las facturas salían con el valor bruto, se les restaban los descuentos comerciales y por último arrojaba el valor neto (Entrevista área de facturación, mayo 15 de 2020). Lo explicado anteriormente, fue un gran cambio para la empresa puesto que no solo el área de facturación tendría que cambiar la manera de cómo emitían las facturas, sino que también se realizó la capacitación a la fuerza de ventas y de despacho para que estos mismos pudiesen ilustrar al cliente del porqué del cambio de las facturas.

Asimismo, el grupo encargado de facturación tuvo que verificar que su proveedor tecnológico hubiese enviado las facturas de prueba y luego de esto, comprar un paquete de documentos electrónicos para empezar el envío de dichas facturas electrónicas. Cabe destacar que la empresa no solo genera facturas electrónicas, sino que también debe generar notas débitos y créditos de manera electrónica. Además de esto, los colaboradores tuvieron que aprender la manera correcta de enviarlos y recibir las facturas con el código QR que envía la DIAN como documento recibido.

Dentro de las entrevistas, especificaron que el proceso más difícil fue entender que las facturas de venta ya no se anulaban fácilmente, ya que para anularlas se debe realizar su respectiva nota crédito, por lo que sería un doble trabajo y los encargados del área sabían que debían tener más cuidado con la anulación ya que significaba usar un documento electrónico que habían comprado al proveedor. Además de la nueva manera de anulación de las facturas, también se dieron cuenta que los computadores donde se trabajaba la facturación deben estar conectados directamente al internet para enviar las facturas a la DIAN. (Entrevista área de facturación, mayo 15 de 2020).

Otro factor importante dentro de la capacitación fue la designación de uno de los encargados del área de ser el jefe y responsable de la facturación electrónica, debido a que este empleado debía ser el encargado de agregar al proveedor tecnológico en el portal de la DIAN, otorgar las claves necesarias para entrar al portal y estar pendiente del correcto envío de las facturas. De igual manera, esta persona debería tener la capacidad de generar una resolución en el portal de la DIAN, la cual sería usada para el proceso de facturación electrónica.

Finalmente, después de emitir la resolución se debe sincronizar esta resolución de numeración de factura tanto en el portal de la DIAN, como en el programa de facturación. Con esto último las personas entrevistadas informaron que fue el final de su capacitación.

A inicios del año 2020 el personal encargado de facturación y de contabilidad retomó sus labores y con esto la implementación de la facturación, debido a que por medio del informe del grupo que les brinda las asesorías respecto a las normativas que se deben implementar con la DIAN, por lo que el día 10 de enero del 2020 la empresa comenzó oficialmente con la facturación electrónica.

Uno de los retos más grandes para GC Farma Ltda. Estuvo relacionado con el envío de los documentos a los clientes, debido a que la empresa tiene muchos clientes que se encuentran en zonas de alto riesgo o zonas rurales entre estas, municipios identificados como Zomac (Mapas 1). Muchos de estos clientes aparte de no tener el conocimiento y la suficiente tecnología para recibir las facturas electrónicas, a su vez, sentían temor al ser fiscalizados por la DIAN a través de la facturación electrónica, es por esto, que muchos se encontraban en desacuerdo en otorgar información para realizar la correcta facturación electrónica (Entrevista área de ventas, mayo 25 de 2020).

Pese a las explicaciones de la fuerza de ventas, los clientes no se encontraban muy satisfechos del cambio de las facturas pues no lograban evidenciar con facilidad el descuento que le estaba otorgando la empresa. Por lo tanto, en las facturas se incorporó una columna en donde se especifica qué productos tienen descuento, cuánto es el porcentaje de descuento y automáticamente el producto ya llevaría aplicado dicho descuento. Sin embargo, después de emitir un comunicado donde se informaba que se estaban siguiendo las normativas emitidas por la DIAN, y que a su vez la empresa seguirá emitiendo documentos físicos mientras se adaptan al nuevo sistema de facturación, los clientes aceptaron y la empresa logró continuar con la facturación electrónica para todos ellos (Entrevista área de ventas, mayo 25 de 2020). Sin embargo, al realizar doble tipo de facturación en el periodo de masificación hacia la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda., como lo son la factura de venta tradicional en papel y el documento electrónico, esta práctica implica para la compañía un sobre costo en los implementos necesarios para la facturación, además de un doble trabajo para el personal encargado de facturación. De igual manera, esta práctica también afecta el consecutivo en términos reales de las facturas de ventas manejada por la empresa.

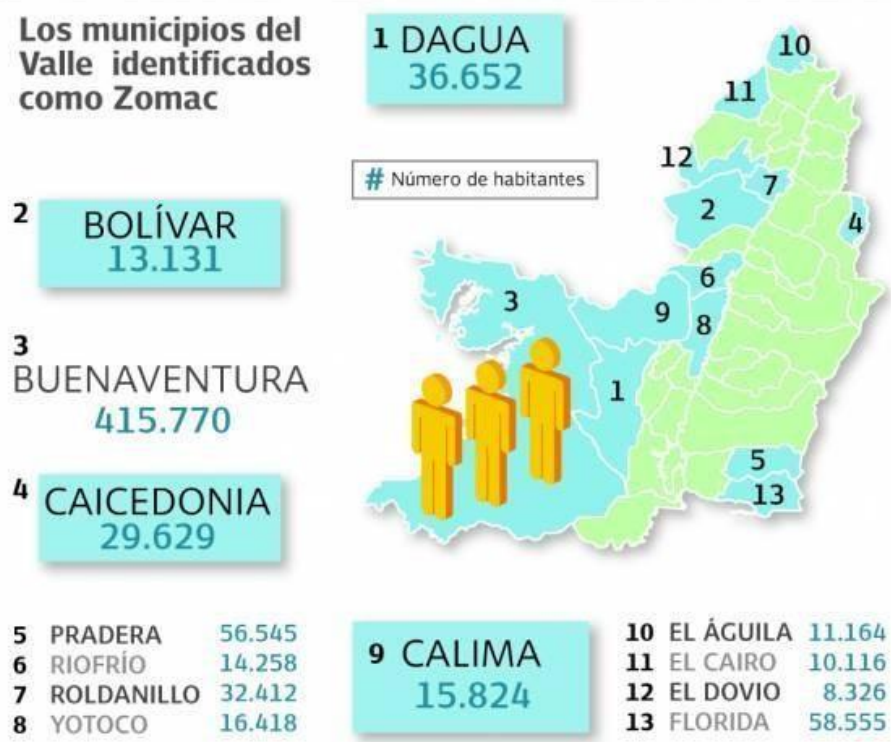
Continuando con los retos asumidos con la implementación de la factura electrónica en la empresa GC Farma Ltda. Para dicha compañía en algunas ocasiones le ha sido difícil el envío de sus documentos electrónicos debido a que para el conocimiento de muchos, la DIAN tiene una plataforma muy inestable respecto a trámites y envío de documentos, por lo que la facturación electrónica no ha logrado salvarse de esto, pues en muchas ocasiones la empresa ha optado por emitir los documentos sin el código que genera la DIAN para evitar parar su proceso productivo y luego, que el portal de la DIAN se restablezca, enviar dichos documentos.

Ahora bien, no todo fue tan malo para la empresa. En las entrevistas realizadas al área contable estos informaron que, con la implementación de la facturación electrónica para los proveedores de la empresa, había un mejor control de las facturas emitidas para la compañía y de esta manera sus retenciones cada vez eran más exactas. Igualmente, el registro de estas facturas en el

programa de la empresa cada vez era más exacto y ha logrado ayudar a que los inventarios en la empresa no se vean alterados por entradas incorrectas o no efectuadas. De igual manera, para el área de recaudo todo fue mucho más sencillo con esta implementación, ya que no debían efectuar descuentos adicionales a las facturas en el momento de realizar el cobro, debido a que ya la factura iba neta y el valor debía cobrarse completo, por lo que el tema de descuentos adicionales fue eliminado y simplificado el modo de recaudo (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

Finalmente, los beneficios del proceso de implementación que ha traído consigo este nuevo sistema de facturación electrónica para la compañía ha sido el orden, debido a que es considerado como un factor fundamental e importante para uno de los dueños de la empresa, debido a que la gran generación de comprobantes virtuales ha evitado que se salten consecutivos de la factura de venta tradicional, ya que el programa los arroja automáticamente. Asimismo, no es necesario tener un documento físico porque los están enviando en el mismo momento a la DIAN y están siendo guardados virtualmente.

Mapas 1. Municipios del Valle identificados como Zomac



Fuente: DANE

Gráfico: El País, 2017.

Capítulo IV

Impacto de la factura electrónica en GC Farma Ltda.

4. Impacto de la factura electrónica en GC Farma Ltda.

4.1. Beneficios de la implementación de la factura electrónica

En la visita realizada a la empresa GC Farma Ltda. Se pudo observar el impacto que generaba la factura electrónica en la empresa luego de su implementación, aquella ha sido en gran porcentaje beneficiosa. Cabe resaltar que para GC Farma la implementación de la facturación electrónica fue una exigencia para esta que, a su vez era una exigencia para todas las empresas de la industria de medicamentos y también para todas las empresas de Colombia. Los proveedores de la compañía también estaban emitiendo este tipo de facturación, por ende, la empresa empezó a tener un soporte tanto en el portal de la DIAN, como en su correo de las facturas y los productos que llegan a su bodega.

De esta manera, la empresa identificó que podría tener mayor control de las facturas que estaban a su nombre y conocer el estado de sus inventarios, factor que generó más confianza para la empresa. De acuerdo con las entrevistas realizadas, el área de facturación manifiesta que “en muchas ocasiones escuchábamos como llevaban días buscando una factura que necesitaban para poder incluir en la retención de ese mes y como no la encontraban tenían que recurrir al proveedor, pero eso generaba conflicto dentro de la empresa, porque había ocasiones que se tenían en cuenta algunas facturas que se sabía que debían haber llegado, pero otras se olvidaban por completo y aparecían para otro mes. Entonces podríamos decir que ahora que puede confirmar en el portal de la DIAN, cuáles facturas están a nombre de la compañía, pues es mucho más exacta y segura la retención que deben presentar.” (Entrevista área de facturación, mayo 15 de 2020). Por lo que actualmente, se tiene un control que está conectado con el portal de la DIAN, herramienta que utiliza el área contable para comparar las facturas emitidas electrónicamente con las facturas físicas de la empresa, antes de generar la retención en la fuente mensual.

Asimismo, otro gran impacto tanto interno como externo, fue la actualización de la base de datos de los clientes, información necesaria para emitir de forma correcta la factura electrónica, pero ese no fue el mayor beneficio que le dio a la empresa, sino que a su vez lograron tener un mayor contacto con sus clientes, en especial con los clientes a los que la empresa les otorga un crédito. En la entrevista realizada al área de facturación se mencionó que, “... en muchas ocasiones los clientes se crearon con RUT, pero, estos teléfonos que los clientes daban cuando iban a sacar el RUT, ya no los tenían con su nombre o por razones diferentes habían cambiado de teléfono, información que no había sido informada a nosotros y no se hacía el respectivo cambio. Por lo que el área de cartera nos solicitaba algún teléfono o correo de contacto de algunos clientes con crédito en la empresa, y no lograban comunicarse con los clientes, debido a que la información no había sido actualizada. Por lo que ahora, con esta actualización de la base de datos, el área de cartera ha logrado comunicarse mejor con los clientes y han logrado realizar el respectivo recaudo”. (Entrevista área de Facturación, mayo 15 de 2020)

Siguiendo con los beneficios otorgados para la empresa, la continuidad de los consecutivos de las facturas electrónicas es uno de ellos, como mencionan en la entrevista “(...) uno de los beneficios que nos da este sistema es que da automáticamente el número de factura, por lo que es una ventaja o más bien como una ayuda para nosotros, porque no deja repetir el número de una factura. Eso era algo que nos pasaba mucho con la anterior facturación ya que debíamos estar pendientes de no repetir los números, ahora como toca enviarlo a la DIAN, en el momento de hacerlo, si se está repitiendo el número, te rechaza el envío.” (Entrevista área de Facturación, mayo 15 de 2020)

Como cuarto beneficio para la empresa con la implementación de la factura electrónica se puede observar una nueva modificación relacionada con los descuentos que otorga la empresa. En una de las entrevistas con el área de ventas de la empresa, ésta especificó que los clientes deseaban que cada vez que fuese otorgado un descuento, este descuento se pudiese observar tanto en el ítem que afecta como a su vez en el total de la factura, debido a que como podemos encontrar en ilustración 3, la factura anteriormente estaba generada con el descuento al final, pero no se podía identificar que productos estaba afectando. Actualmente, como podemos observar en la ilustración 4, en la factura electrónica generada por la empresa ya se logra observar a qué producto se le está dando el descuento y en la factura total se evidencia el valor final con el descuento aplicado.

Además de esto, también podemos evidenciar que se pueden ver los datos de contacto completos de los clientes y el código QR que certifica que esta factura fue aprobada por la DIAN.

Ilustración 3. Factura de venta

GC FARMA Ltda.
G-C- FARMA GRUPO COMERCIAL FARMACEUTICO LTDA
 NIT : 900.184.269 - 8
 CL 69 7B BIS 12 AP 230
 4358031 - 4358056
 CALI - COLOMBIA

FACTURA DE VENTA
 GC - 6453

Señores: GARCIA LUIS/ MAS BARATAS DE CAUCA
 NIT: 1,061,768,390 - 7
 Dirección: CRA 18 # 20-23

Vendedor: CLAUDIA (315 613 47 24)
 Teléfono: 3137305498
 Ciudad: TIMBIO-CAUCA - COLOMBIA

Fecha Factura: 2019-04-24
 Fecha Vencimiento: 2019-04-24

Código	Descripción	IVA	Cant	% Descuento	V. Unit	Valor Total
0010202001001	BEMUCOL GARGANTA CAJA X 150	0,00	36	0,00	61,000.00	2,196,000.00
Total Bruto						2,196,000.00
DESCUENTO						219,600.00
Total a Pagar						\$ 1.976.400,00

CONDICION DE PAGO: Efectivo 1.976.400,00 Cuota 8 Vence el 2020-02-02

VALOR EN LETRAS: Un Millon Novecientos Setenta Y Seis Mil Cuatrocientos Pesos M/Cte

OBSERVACIONES:

Elaborado e Impreso por Sigo SAS NIT: 830.048.145-8

Annotations: "Porcentaje de Descuento no especificado" points to the 0,00% discount field. "Descuento en pesos" points to the 219,600.00 discount amount.

Fuente: GC Farma Ltda.

Ilustración 4. Factura Electrónica

GC Farma
G-C- FARMA GRUPO COMERCIAL FARMACEUTICO LTDA
 NIT : 900.184.269 - 8
 CALLE 69 # 7B-BIS 12
 CALI-VALLE DEL CAUCA - COLOMBIA
 4358056-4358031 4358056
 g-cfarma@hotmail.com
 Responsables de Iva - No somos autorretenedores
 Actividad Económica Tarifa 0,00

FACTURA ELECTRÓNICA
 FE 4113

Código QR DIAN

Cliente: MUÑOZ JAIR/DROMAX # 2
 NIT: 16,347,081 - 5 /Id. Extranjero:
 Dirección: CRA 7N # 11-31 EXTERIOR GALERIA
 Ciudad: JAMUNDI-VALLE DEL CAUCA - COLOMBIA
 Correo: jidromax@hotmail.com
 Order Reference Prefijo

Teléfono: 8280276
 Vendedor: CLAUDIA (315 613 47 24)
 Centro Costo: 1
 Número:

Fecha y hora de factura: 2020-10-29 08:06:02
 Generación: 2020-10-29 08:06:02
 Expedición: 2020-10-29 08:06:06
 Vencimiento: 2020-11-29

Código	Descripción	IVA	Cant	% Descuento	V. Unit	Valor Total
0010202001000	BEMUCOL GRIPA CAP CJA X 100	0,00	4	10,00	22,500.00	90,000.00
Total Bruto						90,000.00
Total a Pagar						\$ 90.000,00

CONDICION DE PAGO: Efectivo 90.000,00 Cuota 30 Vence el 2020-11-29

VALOR EN LETRAS: Noventa Mil Pesos M/Cte

OBSERVACIONES: NETO CONTADO

Elaborado e Impreso por Sigo SAS NIT: 830.048.145-8

Annotations: "Datos Completos Cliente" points to the customer information box. "Descuento discriminado por producto" points to the 10,00% discount field.

Fuente: GC Farma Ltda.

Continuando con los beneficios de la facturación electrónica, en una de las entrevistas al área contable se especifica que “la empresa debía generar una nueva resolución de facturación y esta debía ser ingresada en el sistema para que nos dejara facturar electrónicamente, pero primero debía actualizar el RUT. Cuando intentamos actualizar el RUT, la página de la DIAN, nos mostraba un error, por lo que la representante legal nos ayudó en esta parte y se dirigió a las oficinas de Holguines Trade Center y logró sacar el nuevo RUT. Aparte del nuevo RUT, también nos mencionó que había un impuesto que ya no existía y que no debíamos declarar sobre él, entonces los funcionarios de la DIAN nos eliminaron esta obligación de nuestro RUT. Por lo que digamos que fue una buena opción ir personalmente a la DIAN.” (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

Por último, para la empresa ha sido muy favorecedor el hecho de que las facturas son enviadas a sus respectivos clientes por medio de correo, como podemos observar del siguiente fragmento de la entrevista “Otra ayuda que podríamos decir que nos disminuyó el trabajo, es que como ahora automáticamente cuando se genera la factura, le llega al correo al cliente, los clientes saben cuánto les cuesta esta factura y tienen el dinero guardado para cuando llega el mensajero con su pedido. Esto es un avance que a nosotros nos ha ayudado mucho, porque en muchas ocasiones los clientes nos pedían que les mandáramos fotos de las facturas antes de que se le llevara el pedido para poder tener el dinero listo o programar la entrega para días siguientes” (Entrevista área de facturación, mayo 15 de 2020)

Concluyendo los beneficios obtenidos de la implementación de facturación electrónica en la compañía, se analiza que para la empresa dicha masificación de facturación que se instauró en ella, obtuvo resultados positivos para la operación de esta empresa, debido a que su personal aumentó su eficiencia gracias a los beneficios que trae consigo dicho documento electrónico, dentro de los estos se menciona la generación automática de la factura de venta por lo que aumenta la rapidez de la entrega del documento al cliente, mejora el orden de almacenamiento de dicha factura debido al orden del consecutivo de cada factura. Asimismo, se tiene en cuenta la discriminación correcta de los descuentos de cada venta o producto, lo cual el personal presentaba gran mayoría de problemas para el cálculo de estas, entre otros beneficios que se han mencionado anteriormente.

4.2. Inconvenientes de la implementación de la factura electrónica

Ahora bien, observando todos los beneficios que obtuvo la empresa, en la entrevista realizada al personal del área contable y de ventas, también fueron mencionados algunos inconvenientes que presentaron al momento de la implementación de este sistema de facturación electrónica y, aun cuando ésta ya estaba funcionando completamente en la empresa.

El primero de los inconvenientes presentados en la compañía se dio en el área de ventas, debido a que algunos clientes se encuentran ubicados en zonas rurales y al momento de solicitar algún documento para la actualización de la información les generaba incertidumbre ya que como se menciona en la entrevista con una de las asesoras comerciales, “... , en la zona donde yo trabajo

si se complicó un poco más la recolección de la información. Primero porque me tocaba ir a lugares muy lejanos a solicitar la información y cuando llegaba allá, algunos clientes no querían darme ningún correo ni mucho menos una copia de su cámara de comercio, porque decían que cada vez la DIAN los iba a vigilar más y que los iban a empezar a multar. Entonces que ellos preferían mejor no pedirle a GC Farma Ltda. y hacerlo por medio de otras distribuidoras hasta que ya no tuvieran más alternativa” (Entrevista área de ventas, mayo 25 de 2020).

Continuando con los inconvenientes por los que ha atravesado la empresa con la implementación de la factura electrónica, se puede observar mediante las entrevistas, el descontento que se presenta en el área de facturación de la compañía al momento de enviar las facturas a la DIAN. Si bien, este es un requerimiento y la empresa procura cumplirlo, en múltiples ocasiones el portal de la DIAN presenta algunas falencias en su sistema y no recibe dichas facturas, situación que, para el sistema de facturación y a los procesos que dependen, deben afrontar.

Seguido de esto, otro de los factores que molesta al área de facturación está enfocada en la rapidez de respuesta que tiene el servidor de la DIAN, ya que la empresa debe esperar para poder imprimir la factura con los códigos que emite la DIAN y se manifiesta en la entrevista, que el tiempo de este supera los tiempos esperados, por lo que hace menos eficiente el proceso de facturación y en múltiples ocasiones lo para por completo. Este problema junto con el problema anterior, preocupan a la empresa debido a que sus intenciones son el crecimiento y actualización de su compañía, pero es de gran preocupación la falencia que presenta el servidor de la DIAN y, que esto conlleve a prestar un mal servicio. (Entrevista área de facturación, mayo 22 de 2020).

Otro inconveniente que afectó en algún momento a la compañía, fueron los costos incurridos en la implementación de la factura electrónica, costos que la compañía no tenía previstos comprar para este año como se expresa en la Tabla 7. Como podemos observar en el siguiente fragmento de la entrevista “... este es otro gasto que tampoco teníamos presupuestado para el 2020, en el momento de la capacitación, los asesores de Siigo les recomendaron a los directivos comprar el programa para que no tuvieran problemas con el servidor que teníamos en arriendo...” (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

Además de que también mencionan que “Antes de empezar a facturar la empresa había comprado con anterioridad el certificado para poder emitir los documentos electrónicos. Pero había un problema, en el momento de la capacitación los asesores de Siigo nunca nos mencionaron que la empresa aparte de comprar el certificado, que es como una firma que se le otorga a la empresa para emitir las facturas, también debía comparar unos documentos electrónicos.” ...” (Entrevista área contable, mayo 22 de 2020).

También la empresa ha identificado otro impedimento relacionado a la facturación electrónica y este se relaciona con los costos incurridos por la empresa en la capacitación de todo su personal (Tabla 7), y en este caso la empresa fue muy enfática pues no basta solo con capacitar al personal del área de facturación, sino todo el personal de la empresa necesita ser capacitado

para enfrentar esta situación, no tan a fondo como los del área de facturación, pero sí se debe hacer una capacitación. En este caso, la empresa especificó que tuvo que citar en reiteradas ocasiones al personal de ventas, el área de facturación, personal de bodega y mensajería, y darles una capacitación sobre la importancia de la recolección de información, la manera de cómo debían informarles a sus clientes la nueva forma de cómo recibirán las facturas y que en el proceso de adaptación también les llegaría la factura física. Todos los puntos mencionados anteriormente tuvieron un desgaste en tiempo del personal y esto significó para la empresa parar unos días su etapa de ventas, por lo que la empresa relaciona este tiempo que no se trabaja como una disminución en sus ventas.

Tabla 7. Costos de Implementación.

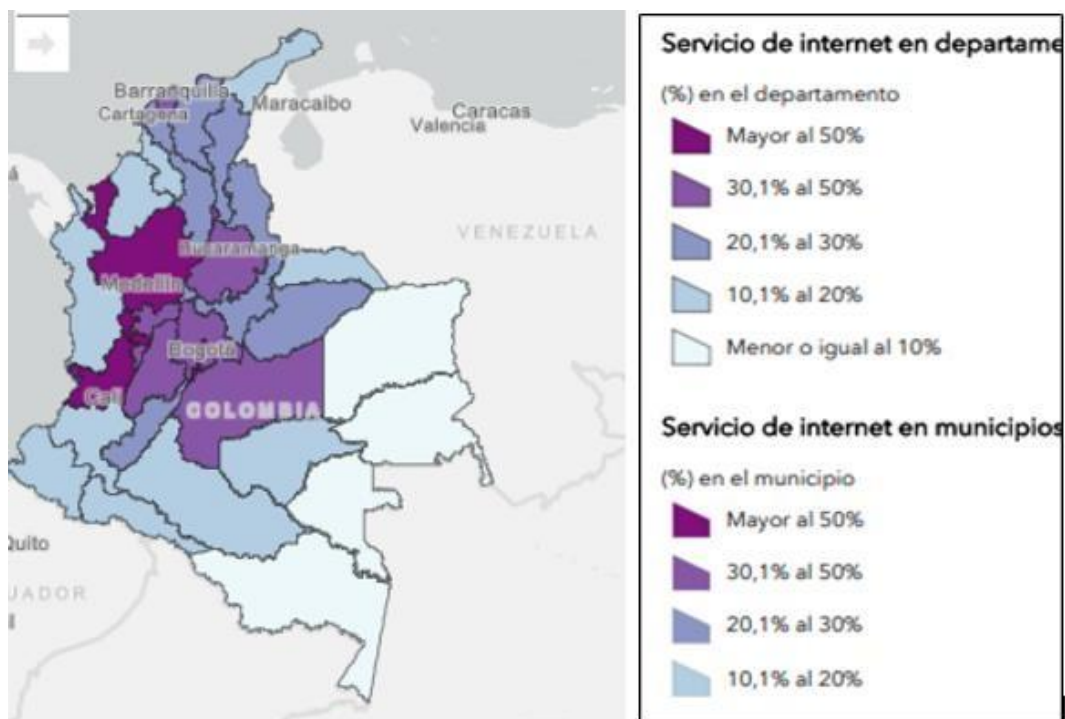
Costos Implementación Facturación electrónica		
Rubros	Unidades	Total
Capacitación Personal	1	\$ 1.345.960
Viáticos Personal		\$ 1.800.000
Compra Software	1	\$ 4.969.023
Compra Certificado electrónico	1	\$ 200.000
Activación Web factura electrónica	1	\$ 800.000
Compra Documentos electrónicos	16000	\$ 1.640.000
Papelería		\$ 15.000
Total		\$ 10.769.983

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, otro aspecto importante a destacar con respecto a los problemas que ha tenido la empresa GC Farma con respecto a la facturación electrónica se basa en el problema de conectividad a internet. Colombia es un país donde no todos los municipios cuentan con cobertura de internet, como se puede observar en el Mapa 2, ya que este mapa muestra los departamentos de Colombia y estos están divididos por colores. Cada color expresa el porcentaje de hogares y municipios que cuentan con servicio de internet,

Si se observa detalladamente el mapa, se pueden identificar solo dos departamentos con más del 50% de su población con servicio de internet, como lo son Valle y Antioquia, mientras que otros departamentos como Cauca, Nariño, Chocó, entre otros, cuentan con el 10% o menos de su población con servicio a internet, factor importante para el proceso de facturación electrónica.

Mapas 2. Servicio de Internet en Colombia



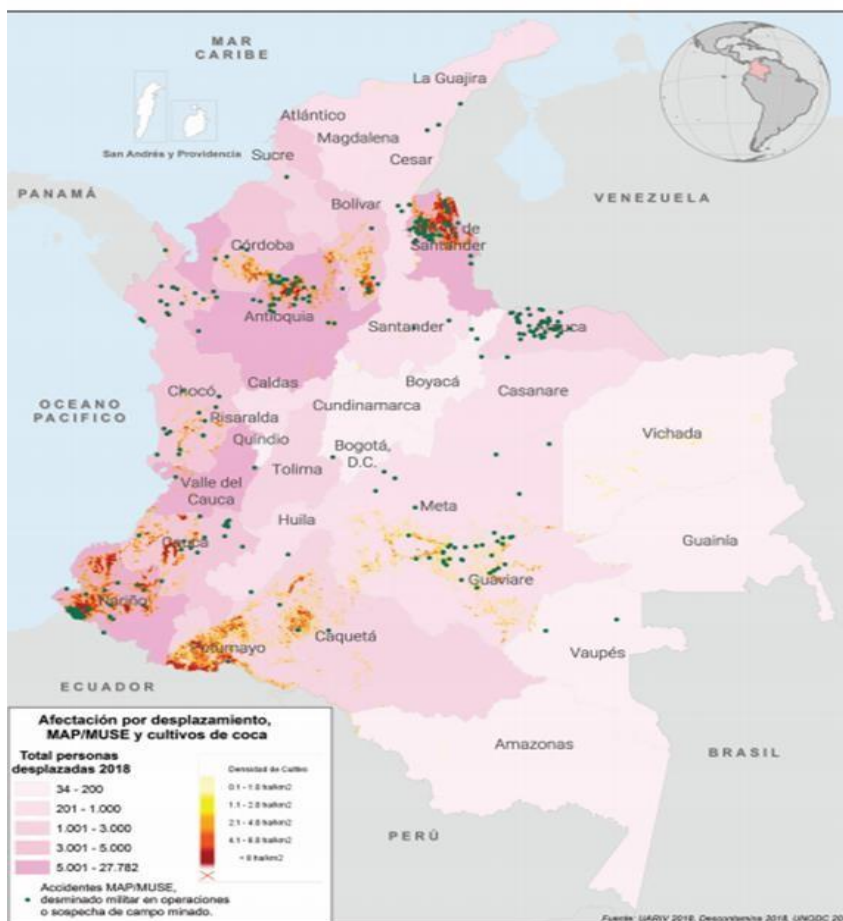
Fuente: DANE

Anteriormente la mayoría de las droguerías, mercado en que se mueve la empresa, facturaban a sus clientes por medio de cajas registradoras y llevaban las compras que realizaban en un libro contable, como lo mencionan en una de las entrevistas a las asesoras comerciales “Otro factor que vimos en mi zona, está relacionado a que muchas de las droguerías que yo manejo quedan en pueblos muy lejanos, en estos lugares pocas veces llega bien la telefonía móvil y muchos de ellos no tiene un computador y una conexión a internet. Ellos tienen cajas registradoras, de esta manera ellos llevan “la contabilidad” que luego van y la ingresan en un cuaderno que tienen...” (Entrevista área de ventas, mayo 25 de 2020).

Adicional a esto, no hay que olvidarse de que la empresa también se encarga de vender medicamentos en departamentos como Cauca, Nariño, entre otros, aquellos son considerados como territorios con dificultades de orden público, lo que disminuye el flujo de personas no residentes en dichos sectores. En el Mapa 3, se evidencia la afectación por desplazamiento forzado relacionado por temas de cultivos de coca, como a su vez, por la presencia de explosivos que atentan contra la vida humana, llamados minas antipersonales.

Los dos temas anteriormente mencionados, hacen que las empresas no tengan en cuenta estas poblaciones dentro de su portafolio de clientes, debido a los problemas de seguridad social. Sin embargo, la empresa GC Farma, entiende que estas poblaciones tienen necesidades con respecto al tema de la salud, por lo que ha destinado personal para visitar estas zonas eventualmente y brindar la atención correspondiente.

Mapas 3. Cultivos de Coca y Desplazamiento Forzado

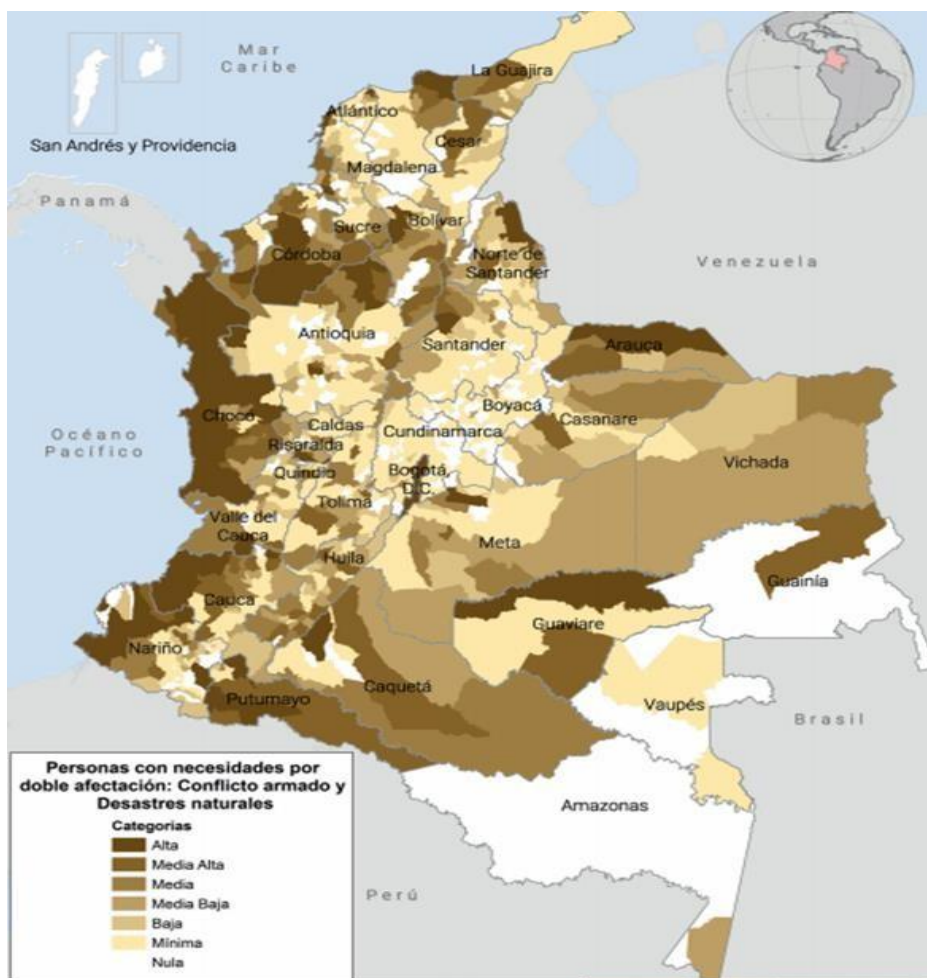


Fuente: (Información obtenida de la Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas)

Como se puede observar en la anterior ilustración, en la presente se puede observar los territorios que son afectados por el desplazamiento forzado y los cultivos de coca, en este mapa indican por medio de puntos en donde se encuentran ubicados la mayoría de los cultivos de coca, a su vez, también se hace una distinción de los departamentos en una escala de tonos rosa, en donde el color más intenso indica mayor desplazamiento de la población. Dentro de este mapa se encuentran departamentos como el Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Antioquia, como los departamentos más afectados tanto por cultivos de coca como a su vez por desplazamiento, siendo este un factor importante para la empresa debido a que en estos departamentos la empresa Gc Farma tiene un portafolio amplio de clientes.

Gracias al factor anteriormente mencionado, se genera un impacto negativo en la compañía, pues como se ha mencionado en los inconvenientes presentados en la implementación de la factura electrónica en la empresa, la compañía corre un riesgo de seguridad al momento de repartir la mercancía en los departamentos anteriormente mencionados.

Mapas 4. Categorización de personas con doble afectación



Fuente: DANE

Sin embargo, el punto al que se busca llegar es que tanto los clientes como la empresa han expresado su inconformidad con la facturación electrónica debido a que, en el país, las personas

que tienen internet no gozan de un servicio estable de internet, como lo expresaba uno de los clientes: “Para que doy mi correo si acá no llega el internet, yo tengo ese correo porque cuando fui a sacar el RUT, allá mismo me lo crearon, pero ni siquiera se me la contraseña, así que niña a mí no me vaya a mandar ninguna factura por ahí, a mi mándemela física.”. (Entrevista área de ventas, mayo 25 de 2020). Por esta razón, la empresa tomó la decisión de seguir enviando las facturas físicas así se maneja la facturación electrónica

Dentro de los inconvenientes que la compañía ha tenido que afrontar es el control de verificación de envío de facturas a la DIAN, pues por problemas como los mencionados anteriormente, influyen en el envío de estas, ya que “...en el momento en que el servidor de la DIAN se cae, no nos deja enviar la factura, por ende, la factura es rechazada y saldría sin los códigos que da la DIAN. Este ha sido un gran problema porque prácticamente pasa todos los días y digamos que se podría dar una solución temporal que será imprimir la factura sin los códigos y cuando el servidor vuelva a funcionar se envían, pero ya a estas alturas los clientes ya se acostumbraron y no reciben las facturas sin los códigos y esto nos aumenta el trabajo porque nos toca revisar que las facturas si se hayan enviado o volverlas a enviar.” (Entrevista área de facturación, mayo 22 de 2020).

Finalmente haciendo una relación entre los beneficios y los inconvenientes que generó la implementación de la facturación electrónica en la empresa GC Farma Ltda. Se puede observar en la tabla 8, donde se observa cuáles han sido los inconvenientes que ha generado la facturación electrónica. Pero teniendo en cuenta todo lo que se ha mencionado en este capítulo, algunos inconvenientes aún no han podido solucionarse.

Tabla 8. Beneficios e Inconvenientes

Beneficios	Inconvenientes
Mayor control de las facturas de proveedores	Tiempos de espera muy largos
Actualización de base de datos	Costos incurridos
Mayor contacto con el cliente	Conectividad
Mayor identificación de los descuentos	Poca información a la comunidad
Envío automático de documento a clientes	

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo V

Conclusiones

5. Conclusiones

En conclusión, para la empresa GC Farma Ltda., la implementación del sistema de facturación generó grandes beneficios para la compañía debido a que no sólo fue implementada como requisito de la DIAN sino también como mecanismo de control de sus ventas y así mismo el control de la rotación de inventario, pues era de gran responsabilidad tener sus comprobantes de ventas al día. Sin embargo, este proceso no solo mejoró el área financiera y fiscal de la empresa debido a que su responsabilidad social empresarial mejoró en gran proporción con el medio ambiente, pues la compañía ha reducido en gran magnitud el consumo de papel y la compra de este. La compañía presentó retos importantes a la hora de comunicarse y relacionarse con sus proveedores y clientes, ya que estos no contaban con las actualizaciones tecnológicas con las que contaba la empresa y, por lo tanto, los obligó a actualizarse de la misma manera. De igual manera, uno de los retos por los que la empresa tuvo que afrontar se debió a las capacitaciones necesarias al personal encargado del área contable, de facturación y ventas.

Cabe resaltar que la implementación de la factura electrónica no sólo ha sido un reto Colombia sino también, para los demás países latinoamericanos que han sido parte de dicha masificación de la factura tradicional. Por lo que en párrafos anteriores se tiene en cuenta y se hace relación con la implementación de dicho documento electrónico en países como Chile, México, y Brasil, teniendo en cuenta que Chile se reconoce por ser de los primeros países latinoamericanos que acepta de forma positiva la implementación de la facturación electrónica en dicho país debido a que estos deben timbrar los documentos que respaldan las operaciones de los contribuyentes para proceder a ser legalizados (Barraza, 2016). De igual manera, la implementación de dicho documento en Brasil se debe realizar de manera obligatoria a diferencia de países que implementan dicho sistema de forma voluntaria ya que, en este país, es de estricto cumplimiento la emisión de factura electrónica en sectores tales como la distribución, comercio exterior, entre otros contribuyentes (da Silva Bahia et al., 2018). Asimismo, México implementa la facturación electrónica de manera obligatoria para los pequeños y grandes empresarios del país, buscando así el apoyo gubernamental para las empresas que aún no se han unido a este cambio como lo son las MiPymes, trayendo consigo beneficios el aumento de la competitividad del país a través de las TIC's y el aumento de su capital humano (León Estavillo et al., 2016). Por lo que, en la investigación, se encontraron diferentes beneficios de facturación electrónica relacionados con el archivo de la documentación, la actualización de la base de datos de la empresa, que permite tener mayor contacto con sus clientes, como a su vez el envío automático de las facturas. Sin embargo, también se lograron identificar algunos inconvenientes como lo son los costos incurridos en la implementación de la factura electrónica y el tiempo de respuesta que tiene el portal de la DIAN, entre otros.

De igual manera, teniendo en cuenta los beneficios que ha tenido la empresa con la implementación de este nuevo sistema de facturación, podríamos decir que no solamente estos beneficios se pueden observar para Colombia sino para otros países, como por ejemplo en Brasil, ya que según mencionábamos anteriormente, en las empresas habrá mayor logística para la recepción de la mercancía, es decir, los contribuyentes luego de emitir sus facturas electrónicas le dan la facilidad a su cliente de saber cómo está compuesta su factura y si tiene

que preparar la logística de su empresa para el recibimiento de cierto producto o servicio.

Asimismo, los resultados obtenidos en esta investigación muestran las grandes dificultades que tiene la implementación de la facturación electrónica, ya que si bien, la empresa Gc Farma, ha logrado concluir con esta implementación, se debe tener en cuenta que hay empresas ubicadas en territorios que no tienen buena cobertura de internet como anteriormente se mostraba, por lo que la implementación de la facturación electrónica para estas compañías no sería posible.

Además de esto, no hay que olvidarse de los costos de implementación que tiene este nuevo tipo de facturación, debido a que estas empresas pueden no tener la capacidad económica para invertir en un nuevo sistema de facturación con el que no tendrán certeza de su funcionamiento debido al tema relacionado con la cobertura de internet.

Es por esto, que pensamos en continuar haciendo seguimiento a la implementación de la facturación electrónica en Colombia , ya que no solo se encuentran los inconvenientes anteriormente mencionados para la empresa, sino que a su vez, también van surgiendo algunos interrogantes para otras empresas, estos aún no están resueltos por parte de algunas instituciones como la DIAN, por lo que el proceso de implementación para el total de las empresas colombianas podría demorar más de lo que se tiene esperado y a su vez tampoco podrá tenerse controlado el tema de la evasión fiscal y la ilegalidad .

Finalmente, luego de lo expuesto en el marco teórico del presente trabajo de investigación, el cual se basa en la Teoría de la Organización Racional expuesta por Frederick Winslow Taylor, esta se toma en cuenta y se analiza durante el proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa Gc Farma Ltda. gracias a la búsqueda de eficiencia que esta teoría nos ofrece, debido a que aumenta la maximización de las tareas productivas por medio de herramientas tecnológicas como lo es el sistema de facturación electrónica, ya que el trabajo el área contable de la compañía mejoró eficientemente en el control de las obligaciones contables y fiscales que comprende la compañía, de igual manera, su tiempo de trabajo ha reducido gracias a las agilidades sistemáticas que ha adquirido el personal.

5.1. Referencias bibliográficas

Andrade, F., & Monroy, R. (s.f.). *Estrategias para la implementación de la facturación electrónica para las MiPymes en Cúcuta, Colombia*.

Arboleda, M. (2018). *Diseño e implementación de la factura electrónica como mecanismo para hacer más eficiente el proceso de facturación en servicios Nutresa*. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia.

Arias, S. L., & Peláez, C. J. (2017). *Guía de auditoría para la evaluación del proceso de generación de facturas electrónicas*. Universidad Católica de Colombia.

Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *Factura electrónica en América Latina*.

Bedolla López, E., & Mogollón, L. C. (2018). *Incidencias de la facturación electrónica en la reducción de la evasión fiscal*. Universidad de Manizales.

Bermúdez, L. C. (2018). *Facturación Electrónica: Una alternativa para el aumento del recaudo tributario*. Universidad del Rosario.

Calozuma, S. (2015). *Análisis de la problemática surgida con la adopción de la facturación electrónica y su efecto en la economía de las empresas*. Universidad Técnica de Machala.

Campo, m. I., & Quintero Sánchez, n. Y. (2019). *Análisis comparado de los efectos económicos generados por la implementación de la factura electrónica en algunos países de Latinoamérica*. Universidad Santiago de Cali.

Calvo, J. M., & Chacón Jiménez, A. V. (2011). *La facturación electrónica en Colombia: Visión Integral*. Universidad de la Sabana.

Chagüendo, f. E. (22 de octubre de 2017). *Así se impulsará la economía en las zonas del valle golpeadas por el conflicto*. El país.

Chicaiza Rodriguez, J. G. (2015). *La Facturación Electrónica vs Control Fiscal Análisis comparado con las administraciones tributarias de Quito*.

Congreso de Colombia. (1993, 29 de noviembre). LEY 87 DE 1993. Diario Oficial Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html

Da Silva, S. R., Hernández Aros, L., da Silva, M. W., & Gallego Cossio, L. C. (2015). *Análisis del modelo operativo de la factura electrónica colombiana*.

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (5ta ed.)
Mc Graw Hill

de la Rosa Alburquerque, A. (2019). *Teoría de la Organización y Nuevo Institucionalismo en Análisis Organizacional*. Administración Y Organizaciones, 4(08), 13-44. Recuperado a partir de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/313>

Delgado García, A. M. (2014). *La regulación de la factura electrónica en el sector público*. Revista de Internet, derecho y política.

Esteban Rincón, T. S., Gaitán Girón, M. A., & Molano Ortiz, B. C. (2020). *Colombia ante el reto de la implementación de la factura electrónica en el ámbito*. Ibagué. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19781/2/2020_estebanymolanoygaitan_Colombia_reto_factura.pdf

Leon d' ettorre, m. (2019). *Facturación electrónica, descripción de los elementos principales*. Bogotá D.C.

Morantes Manzano, S., & Carvajal Estupiñán, M. V. (2018). *Implementación de la factura electrónica en Colombia a partir del decreto 2242 de 2015, en las MiPymes del barrio la merced de la ciudad de Cúcuta*. Universidad Libre de Colombia.

Moreno Vargas, H. N., & Rodríguez Maestre, A. M. (2010). *Facturación electrónica en Colombia: Régimen Impositivo y Sancionatorio*. Universidad del Magdalena.

Palacio Ospina, C. A. (2019). *Análisis de la implementación de la factura electrónica en Colombia como mecanismo de control al fraude fiscal*. Universidad de la Salle.

Portilla Carvajal, Y. (2014). *El control tributario a través de la implementación de la factura electrónica*.

Ramírez, F. E., & Ballesteros Bermúdez, M. (2012). *Ventajas de la implementación de la factura electrónica en Colombia*. Universidad Piloto de Colombia.

Resolución 14465 de 2007. (2007, 29 de noviembre). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Diario Oficial No. 46.827

Rincón Carrillo, N. L. (2016). *Reflexiones de los avances en la implementación de la factura electrónica en Colombia*.

Ríos Ruíz, w. R. (2007). *Escenario y marco legal de la factura electrónica en Colombia*. Revista de derecho comunicaciones y nuevas tecnologías.

Rodríguez Vargas, M., Rodríguez Rodríguez, C. M., & Martínez Soler, L. Y. (2018). *Impacto social que genera la implementación del sistema de facturación electrónica*.

Rodríguez, H. J. (2019). *Proyecto de emprendimiento para el desarrollo y comercialización de un sistema de facturación electrónica*. Universidad Católica de Colombia.

Roncallo estrada, r. (2019). *Facturación electrónica en Colombia: una reflexión de sus efectos en el sector salud*. *Económicas cuc*, 40(1), 27 - 46.

Ruiz, W. R. (2007). *Escenario y marco legal de la factura electrónica en Colombia*. Universidad de Los Andes.

Santamaria, D. (2018). *Mejoramiento al proceso de identificación de las facturas electrónicas de los proveedores de owens-illinois de América Latina*. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia.

Sierra Orejuela, M. J. (2017). *El camino hacia la masificación de la factura*

Tabares Montaña, d. C. (2020). *Estado actual de las microempresas antioqueñas en el proceso*. Medellín.

Velásquez Medina, m. A. (2018). *La facturación electrónica y su contribución al medio ambiente*. Meta

Zarpan alegría, d. J. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de pomalca -2012*. Chiclayo, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Área de Facturación.

Fecha: mayo 15 de 2020

Entrevistador: Daniela Diaz Molano

Entrevistado: Encargad@ del área de Facturación

Entrevistador: Hola buenas tardes, como se encuentra el día de hoy

Entrevistado: ¿Hola, bien gracias y usted?

Entrevistador: Muy bien, gracias. Hoy realizaremos una entrevista en donde nos podrá comentar sobre cómo les ha ido a ustedes con la facturación electrónica.

Entrevistado: Ok.

Entrevistador: Bueno, Cuéntenos como le ha parecido el proceso de implementación de la facturación electrónica en la empresa para la cual usted trabaja.

Entrevistado: El proceso ha sido algo extenso, se empezó desde el 2019 con algunas capacitaciones, pero para el año 2020 ya nos enfocamos más en la parte práctica y frente al sistema.

En un inicio, tuvimos asistir a unas charlas virtuales, en donde nos especificaban los nuevos cambios que tendría la facturación electrónica. Además de esto, nos mostraban los cambios que encontraríamos en el sistema y como se debía ejecutar de manera correcta el sistema de facturación.

Entrevistador: ¿Y cuánto tiempo estuvieron en capacitaciones?

Entrevistado: En capacitaciones estuvimos aproximadamente dos semanas, unos días en diciembre de 2019 y los primeros días de enero de 2020 cuando ya ingresamos a trabajar

Entrevistador: Ok, ¿Y con que personal empezaron las capacitaciones o los citaron a todos al mismo tiempo?

Entrevistado: En primer lugar, hubo una reunión general para todos, en donde explicaban a grandes rasgos los cambios que íbamos a tener para el año 2020, pero solamente referente a facturación. Luego nos citaron por áreas y nos explicaron a cada área lo que le tocaba. Pero en múltiples ocasiones, tenían que reunirnos todos para aclarar dudas que se habían presentado o errores que estábamos cometiendo en el momento de las capacitaciones.

Entrevistador: Vale, gracias. Ahora cuéntenos ¿qué procesos tuvieron que realizar y si tuvieron que hacerlo por su propia cuenta o recibieron apoyo de otra área de la empresa?

Entrevistado: Bueno, primero tuvimos que realizar una actualización de la base de datos de todos los clientes y proveedores, o mejor dicho de todos los terceros, que tiene la compañía, en este primer proceso tuvimos apoyo del área de compras y de ventas en especial, debido a que ellos son los únicos que tienen un contacto directo con los clientes. Pero algo que logramos observar en el momento que se actualizaba la información del sistema fue que en muchos terceros los datos de teléfono y correo electrónico estaban errados. Nosotros entendemos que en muchas ocasiones los clientes se crearon con RUT, pero, estos teléfonos que los clientes daban cuando iban a sacar el RUT, ya no los tenían con su nombre o por razones diferentes habían cambiado de teléfono, información que no había sido informada a nosotros y no se hacía el respectivo cambio. Es por eso que cuando el área de cartera nos solicitaba algún teléfono o correo de contacto de algunos clientes con crédito en la empresa, no lograban comunicarse con los clientes, debido a que la información no había sido actualizada. Por lo que ahora, con esta actualización de la base de datos, el área de cartera ha logrado comunicarse mejor con los clientes y han logrado realizar el respectivo recaudo.

Entrevistador: Ok, Gracias. ¿aparte del área de cartera y antes de hablar sobre en qué les ha beneficiado o afectado a ustedes, sabes que otra área de la empresa se ha visto beneficiada o perjudicada por la nueva facturación?

Entrevistado: Si, diferentes áreas nos hemos visto tanto afectadas como beneficiadas, pero no tengo mucho conocimiento a fondo para poder confirmarte en que se han beneficiado.

Entrevistador: No, no es necesario que sepas como son los procesos o algo así, solo como comentarios y así mismo nosotros ya tendremos una base para preguntarle a las otras áreas.

Entrevistado: Ah vale. Pues según lo que he escuchado en el área de contabilidad, ellos aseguraban que ahora se tenía un mejor manejo de las cuentas por cobrar o, mejor dicho, de las facturas que llegan de los proveedores, y eso lo hemos podido comprobar nosotros, ya que en muchas ocasiones escuchábamos como llevaban días buscando una factura que necesitaban para poder incluir en la retención de ese mes y como no la encontraban tenían que recurrir al proveedor, pero eso generaba conflicto dentro de la empresa, porque habían ocasiones que se tenían en cuenta algunas facturas que se sabía que debían haber llegado, pero otras se olvidaban por completo y aparecían para otro mes. Entonces podríamos decir que ahora que puede confirmar en el portal de la DIAN, que facturas están a nombre de la compañía, pues es mucho más exacta y segura la retención que deben presentar.

Entrevistador: Vale, y con respecto a los beneficios para el área en la cual trabajas, ¿qué crees tú que ha aportado o que ha complicado la implementación de la facturación electrónica para la emisión de facturas?

Entrevistado: Con respecto al área de facturación, digamos que hay cosas que se podría decir que a largo plazo se pueden ver como los beneficios, porque en el momento son más como las dificultades, debido a que todo es un proceso. Normalmente, nosotros ya estábamos acostumbrados al sistema de facturación que manejábamos, la manera en la cual generábamos los descuentos y hasta físicamente como salían las facturas. Pero ahora, este nuevo sistema nos da ciertos parámetros a seguir, que diríamos que es bueno porque es como un modelo estándar, pero como ya dije, todo es costumbre, entonces nos ha costado un poco adaptarnos.

Ahora si miramos los beneficios, uno de los beneficios que nos da este sistema es que da automáticamente el número de factura, por lo que es una ventaja o más bien como una ayuda para nosotros, porque no deja repetir el número de una factura. Eso era algo que nos pasaba mucho con la anterior facturación ya que debíamos estar pendientes de no repetir los números, ahora como toca enviarlo a la DIAN, en el momento de hacerlo, si se está repitiendo el número, te rechaza el envío.

Otra ayuda que podríamos decir que nos disminuyó el trabajo, es que como ahora automáticamente cuando se genera la factura, le llega al correo al cliente, los clientes saben cuánto les cuesta esta factura y tienen el dinero guardado para cuando llega el mensajero con su pedido. Esto es un avance que a nosotros nos ha ayudado mucho, porque en muchas ocasiones los clientes nos pedían que les mandáramos fotos de las facturas antes de que se le llevara el pedido para poder tener el dinero listo o programar la entrega para días siguientes.

Entrevistador: ok, pero la pregunta que se me viene a la cabeza con esto es, ¿Ustedes usaron las mismas resoluciones que ya tenían para las facturas electrónicas o que hicieron?

Entrevistado: No, la empresa tuvo que solicitar la emisión de una nueva resolución para emitir la facturación electrónica, ya que la resolución que teníamos antes era solo para facturas emitidas por sistemas de facturación, pero no facturación electrónica.

Entrevistador: ¿Y cuál fue el proceso para esta nueva resolución, como lo hicieron?

Entrevistado: Se supone que este proceso está habilitado en el portal de la DIAN, para poder emitir resoluciones de facturas, sin necesidad de ir hasta la DIAN. Pero en el portal de la DIAN, esto no era posible porque nos solicitaba que el RUT estuviera actualizado, y cuando se intentó actualizar también de manera virtual, no dejaba agregar el ítem de facturador electrónico entonces tuvo que ir alguien personalmente a las oficinas de la DIAN a hacer este trámite.

Entrevistador: Es decir, ¿que ese día no pudieron generar la resolución por problemas en la página de la DIAN?

Entrevistado: Si, ese mismo día, como iniciamos todo en la mañana y no se podía, la representante legal se dirigió a las oficinas de la DIAN ubicadas en el centro comercial Holguines Trade Center, en donde tuvo que solicitar la actualización del RUT, luego de eso, se debía esperar un día hábil para poder generar la facturación electrónica. Por lo que ese día tuvimos que continuar facturando con el sistema anterior que manejábamos.

Entrevistador: Pero ¿Eso no les generó retraso en sus procesos?

Entrevistado: Si claro, ese día perdimos toda la mañana intentando habilitar la factura electrónica y pues no se podía, entonces los pedidos que se tenían que enviar ese día no

se pudieron enviar sino hasta el otro día en la mañana, por lo que no se le pudo prestar buen servicio a los clientes.

Entrevistador: ¿Y cuánto tiempo se demoraron en poder habilitar la facturación y generar la factura?

Entrevistado: Al día siguiente de que ya se había realizado la actualización del RUT y que ya se había generado la resolución para facturación logramos empezar a facturar.

Entrevistador: ¿Y tuvieron problemas con eso?

Entrevistado: En las primeras facturas sí, porque no se enviaban a la DIAN, el portal se demoraba en recibir las facturas o nos generaba un poco de miedo irnos a equivocar y enviar las facturas de manera errada a la DIAN, por eso revisábamos varias veces las facturas antes de enviarlas.

Entrevistador: Aparte de lo anterior, ¿Tuvieron más dificultades con la facturación electrónica?

Entrevistado: Sí, uno de los problemas que aún nos sucede y está fuera de nuestras manos, es en el momento en el que el servidor de la DIAN se cae, no nos deja enviar la factura, por ende, la factura es rechazada y saldría sin los códigos que da la DIAN.

Este ha sido un gran problema porque prácticamente pasa todos los días y digamos que se podría dar una solución temporal que será imprimir la factura sin los códigos y cuando el servidor vuelva a funcionar se envían, pero ya a estas alturas los clientes ya se acostumbraron y no reciben las facturas sin los códigos, y esto nos aumenta el trabajo porque nos toca revisar que las facturas si se hayan enviado o volverlas a enviar.

Aparte de esto, está el tiempo de respuesta ya que en un inicio podía demorarse en devolver la factura con los códigos casi 5 a 10 minutos. Ahora lo hace un poco más rápido, pero igual se tiene un promedio de demora de 2 minutos, lo que hace que se detenga un poco el proceso de facturación.

Entrevistador: Ok, Vale. Muchas gracias por la información, nos ha sido muy útil todo lo que nos has comentado y muchas gracias por darnos un poco de tu tiempo para esta entrevista.

Entrevistado: No tranquilas. Muchas gracias a ustedes, si necesitan algo mas no duden en decírmelo.

Entrevistador: Vale, Gracias. Hasta luego.

Anexo 2. Entrevista al Área Contable.

Fecha: mayo 22 de 2020

Entrevistador: Daniela Díaz Molano

Entrevistado: Encargad@ del área Contable

Entrevistador: Hola buenas días, como se encuentra el día de hoy

Entrevistado: ¿Hola, bien gracias y usted?

Entrevistador: Muy bien gracias. Hoy realizaremos la entrevista en donde nos podrá comentar sobre cómo le ha afectado o beneficiado al área contable la facturación electrónica.

Entrevistado: Vale.

Entrevistador: Antes de empezar, nos gustaría saber si nos podrías decir ¿cuál es la misión y la visión de la empresa?

Entrevistado: Si claro, la misión de la empresa es que somos una empresa local enfocada en proveer una amplia variedad de medicamentos de buena calidad a precios razonables, motivando una competencia sana y leal en el mercado. Mientras que la visión está enfocada en que en el 2022 seremos una empresa con alcance en las principales ciudades de Colombia, reconocida por la relación redituable entre partes.

Entrevistador: Gracias, continuando con la entrevista queremos saber ¿Qué opina usted de que la empresa haya empezado a implementar la facturación electrónica mucho antes de las fechas estipuladas por la DIAN?

Entrevistado: Considero que ha sido una buena decisión ya que como de pronto pudiste haber escuchado en otras entrevistas. Tuvimos que hacer muchos cambios como a la vez, también se tuvieron que hacer unos trámites que se pudieron lograr con rapidez, ya que no todas las empresas se encontraban haciendo esta implementación al mismo, entonces pudimos obtener respuesta rápida de las entidades como lo fueron de la DIAN y Siigo.

Entrevistador: Perdón que le pregunte. ¿Qué es Siigo?

Entrevistado: Siigo es el programa que contrató la empresa hace unos años para poder llevar la contabilidad y la facturación. En el mercado existen muchos sistemas facturar y muchos sistemas para llevar la contabilidad, pero existen muy pocos en donde se pueden hacer ambas cosas. Es por eso por lo que la empresa decidió contratar este sistema para poder tener toda su información, tanto de ventas como contable en un solo sistema y poder integrarla.

Entrevistador: ¿Y este es el mismo sistema que están usando para la facturación electrónica?

Entrevistado: Sí, este mismo sistema logró el aval que pide la DIAN, para generar la factura electrónica, lo cual ha sido una ventaja para la empresa porque parte del sistema ya lo conocíamos, solo faltaba capacitarse en el tema de facturación electrónica con Siigo y listo.

Entrevistador: Ahora que tocaste el tema de las capacitaciones, ¿Cómo fue el proceso de capacitaciones para el área contable?

Entrevistado: El proceso de capacitaciones fue casi igual para todos, cabe aclarar que cada área tiene su especialidad, y el área contable no es la excepción. Pero en un inicio nos citaron a todos como para explicarnos a grandes rasgos los nuevos cambios que tendríamos y luego por áreas para especializarse en cada una.

Entrevistador: ¿En el área contable tuvieron algunos problemas en el momento de la capacitación?

Entrevistado: Más que problemas, tuvimos muy poco tiempo. Ya que en el momento de las primeras capacitaciones que se hicieron en el año 2019, nosotros nos encontrábamos cerrando año y cuadrando la contabilidad para poder presentar la declaración de fuente del último mes del 2019, entonces digamos que no teníamos mucho tiempo para estar en ambas cosas. Es por eso, que por nuestra parte hubo un poco más de demora en el momento de la implementación que en las otras áreas. Además de esto, también se le tenía que entregar a los directivos los informes de fin de año, entre otras cosas. Pero luego de pasadas las festividades, nos reunimos de nuevo y nos pusimos al día en algunas cosas que no habíamos hecho antes de finalizar el año.

Entrevistador: ¿Y no hablaron eso con sus directivos?

Entrevistado: Sí, claro que lo hicimos, por parte de los directivos recibimos mucho apoyo, ya que ellos entendían que todos teníamos que hacer lo de la facturación electrónica al mismo tiempo. Pero para esta época nosotros seríamos los más cargados de trabajo, es por esto que ellos nos ayudaron en algunas cosas y nos dieron un poco más de plazo para poder adaptarnos.

Entrevistador: Ok. Luego de las festividades y del cierre de fin de año. ¿Qué tuvo que hacer el área contable con respecto a la facturación electrónica?

Entrevistado: Bueno. Nosotros tuvimos que encargarnos de una parte de los trámites, ahí es donde te digo que recibimos ayuda. En un inicio tuvimos que capacitar en algunas partes contables al área de facturación para que pudieran elaborar de manera adecuada la factura, pero como no habíamos realizado ningún intento de factura, tuvimos que estar haciendo acompañamiento en el momento de la generación de la primera factura.

Ahí fue donde nos dimos cuenta de que nos hacían falta muchas cosas antes de empezar a

facturar. En primer lugar, la empresa debía generar una nueva resolución de facturación y esta debía ser ingresada en el sistema para que nos dejara facturar electrónicamente, pero primero debía actualizarse el RUT. Cuando intentamos actualizar el RUT, la página de la DIAN, nos mostraba un error, es por esto que la representante legal nos ayudó en esta parte y se dirigió a las oficinas de Holguines Trade Center y logró sacar el nuevo RUT.

Aparte del nuevo RUT, también nos mencionó que había un impuesto que ya no existía y que no debíamos declarar sobre él, entonces los funcionarios de la DIAN nos eliminaron esta obligación de nuestro RUT. Por lo que digamos que fue una buena opción ir personalmente a la DIAN.

Luego de esto. Emitimos la resolución y la ingresamos al sistema y ya se debía destinar a facturar. Antes de empezar a facturar la empresa había comprado con anterioridad el certificado para poder emitir los documentos electrónicos. Pero había un problema, en el momento de la capacitación los asesores de Siigo nunca nos mencionaron que la empresa aparte de comprar el certificado, que es como una firma que se le otorga a la empresa para emitir las facturas, también debía comprar unos documentos electrónicos.

Entrevistador: ‘¿Cómo así comprar unos documentos electrónicos?’

Entrevistado: Los documentos electrónicos digamos que son como un tipo de vale electrónico, que tu usas para mandar los documentos a la DIAN.

Entrevistador: ¿Pero eso no viene con el certificado que ya habían comprado?

Entrevistado: En un mundo ideal, todos diríamos que sí o por lo menos todos pensaríamos que si la empresa compra el software deberían venir incluidos estos certificados, pero no.

Entrevistador: ¿Cómo así? ¿la empresa compró el programa?

Entrevistado: Sí, este es otro gasto que tampoco teníamos presupuestado para el 2020, en el momento de la capacitación, los asesores de Siigo les recomendaron a los directivos comprar el programa para que no tuvieran problemas con el servidor que teníamos en arriendo en el momento de la emisión de facturas. Por lo que los directivos tomaron la decisión de comprarlos para no afectar la parte productiva de la empresa.

Entrevistador: Es decir, ¿La empresa debe comprar el software, el certificado y los documentos al mismo tiempo?

Entrevistado: No, no es que deba comprar el software, es una recomendación, pero sí, así ocurrió, la empresa tuvo que comprar las tres cosas para poder que “funcionara bien” la facturación electrónica.

Entrevistador: ¿Por qué entre “Funcionara bien”?

Entrevistado: Porque no ha sido así, después de que la empresa compró el sistema prácticamente fuimos abandonados por el Proveedor de facturación. Luego de que se compró el sistema y lo instalaron, los encargados de realizar esto, nos borraron información del año pasado y luego no contestaban el teléfono. Por lo que nos tocó solicitarle a uno de los Gerentes que se comunicara con los gerentes de Siigo para lograr una respuesta y después de casi 15 días, nos solucionaron esto.

Y con respecto a la facturación, en facturación se tenía una manera diferente de incluir los descuentos en las facturas, pero con la nueva factura, esto no se podía. Es por eso, que en un principio todas las facturas que generábamos nos salían con errores y nosotros no sabíamos a qué se debía el error, ya que contablemente estaba bien.

Es por esto, que tuvimos que comunicarnos con los asesores de Siigo y ellos nos explicaron que la nueva facturación tenía unos cambios con respecto al tema de descuentos, luego de esto, ya las facturas salían correctamente y ya de ahí nosotros no tuvimos que supervisar más el tema de facturación.

Entrevistador: Ok, y Ahora ¿Cuáles consideras tú que son las ventajas que les ha traído la facturación electrónica a su área?

Entrevistado: Bueno, por parte de nuestra emisión de facturas, la actualización de la base de datos consideramos que nos va a servir para el próximo año cuando tengamos que presentar los medios magnéticos.

Pero actualmente, nuestra facturación electrónica no consideramos que nos beneficie ni nos perjudique en nada a esta área en específico. Sin embargo, si hablamos de la facturación electrónica como la norma que exige a todas las empresas emitir factura electrónica, sí, a nosotros nos ha ayudado mucho debido a que, en muchas ocasiones, el área de bodega y contable no tenían mucha sincronía con el tema de las facturas de los proveedores. Entonces esto ayudó mucho a esta sincronía

Entrevistador: ¿Cómo así que no había mucha sincronía?

Entrevistado: Ok, te explico. Cuando la mercancía llega a la bodega, la recibe alguien del personal de bodega, esta persona se encarga de contar las unidades que llegan y de surtir las si es necesario o guardarla.

Se supone que luego de revisar que la factura está correcta, se pasa al área contable, donde nosotros nos encargamos de ingresar la factura al sistema por temas de inventarios y retenciones. Pero aquí estaba el problema.

El personal de bodega recibía y contaba, pero en ocasiones llegaban las facturas al área contable y en ocasiones no. Entonces como nosotros no estábamos al tanto de qué mercancía llegaba,

no sabíamos que posible factura nos podía hacer falta. Ahí cometíamos el error ambos departamentos y no se ingresaba la mercancía al inventario ni tampoco se pagaba la retención a tiempo de esta factura.

Entrevistador: ¿y entonces qué hacían?

Entrevistado: Como cada cierto tiempo todos los departamentos nos encargamos de sacar los papeles que no nos sirven, casi siempre cada mes, ahí se encontraban las facturas, entonces las ingresábamos en la retención del siguiente mes.

Entrevistador: ¿Y aún sigue sucediendo esto que mencionas?

Entrevistado: No, a esto era lo que me refería que la facturación electrónica había ayudado. Cuando se empieza a facturar electrónicamente, la DIAN te habilita como un usuario donde puedes ver los documentos que se emiten, así como los documentos que llegan a tu nombre.

Nosotros ahora, lo que hacemos es generar un auxiliar de facturas de proveedores y las comparamos con las facturas que están en el portal, si nos coinciden todas las facturas, generamos la retención, si no, nos vamos a buscar la factura que nos hace falta y así tenemos nuestras retenciones exactas.

Entrevistador: ¿Pero eso no es más trabajo para ustedes?

Entrevistado: Sí, pero es preferible tener que ocupar una mañana en la revisión de las facturas o hasta un día, en un futuro tener que pagar una sanción relacionada con las retenciones.

Entrevistador: Ok. Muchas gracias por la información.

Entrevistado: Vale, no hay problema.

Entrevistador: Hasta luego, muchas gracias por todo.

Anexo 3. Entrevista al Área de Ventas

Fecha: mayo 25 de 2020

Entrevistador: Daniela Diaz Molano

Entrevistados: Asesora Comercial 1, Asesora Comercial 2, Asesora Comercial 3, Asesora Comercial 4.

Entrevistador: Hola buenas días, como se encuentran el día de hoy

Asesora Comercial 1: ¿Hola, bien gracias y usted?

Entrevistador: Muy bien, gracias. Hoy realizaremos una entrevista en donde nos podrán comentar como les ha ido con la facturación electrónica.

Entrevistado: Vale.

Entrevistador: Bueno, cuéntenos ¿Cómo fue el proceso de implementación de facturación electrónica para el área de ventas?

Asesora Comercial 1: El proceso de implementación de la factura electrónica para mí no fue de gran cambio, ya que en realidad a mi como asesora comercial no me afecta.

Asesora Comercial 2: Mientras que, para mí el proceso si fue un poco más complejo debido a que mis clientes en el momento en el que se les hizo el anuncio que empezariamos a facturar electrónicamente, no quisieron realizarme pedidos en los primeros días ya que fuimos una de las primeras distribuidoras que enviaría las facturas a la DIAN y eso les generaba miedo.

Asesora Comercial 3: En mi zona pasó algo similar, pero no en el tema de pedidos, sino que los clientes de la zona para la que estoy destinada no tenían mucho conocimiento sobre esto de la facturación electrónica, y yo tampoco entendía muy bien para qué era eso. Por eso hubo algunos días en donde no podía pasar los pedidos porque los clientes no querían darme los datos necesarios para la facturación o simplemente querían que no les hiciera factura, tema que la empresa había prohibido, por lo que las ventas los primeros días se vieron muy afectadas.

Entrevistador: Ok, Pero primero, antes de adelantarnos, vamos por partes, si bien tengo entendido ustedes se encargaron de recolectar toda la información necesaria para actualizar la base de datos. ¿De qué manera lo hicieron?

Asesora Comercial 4: En primera instancia, la empresa nos dio un listado de todos nuestros clientes a cada asesora comercial, en ese listado había algunos que tenían los datos completos, como otros que no. Así que lo que debía hacer cada una de nosotras era confirmar la información que teníamos y si era necesario completarla.

Asesora Comercial 2: Por mi parte, lo que yo hice fue ir a cada una de las droguerías de mi zona y solicitar una fotocopia de la última cámara de comercio actualizada de los clientes y pues a los clientes que no tuvieran una copia pues les tomaba una foto para poder enviarla a la oficina y que actualizaran los datos de contacto.

Asesora Comercial 3: Como ya dije antes, en la zona donde yo trabajo si se complicó un poco más la recolección de la información. Primero porque me tocaba ir a lugares muy lejanos a solicitar la información y cuando llegaba allá, algunos clientes no querían darme ningún correo ni mucho menos una copia de su cámara de comercio, porque decían que cada vez la DIAN los iba a vigilar más y que los iban a empezar a multar. Entonces que ellos preferían mejor no pedirle a GC Farma Ltda. y hacerlo por medio de otras distribuidoras hasta que ya no tuvieran más alternativa.

Además de eso, los clientes cuando se les mencionaba la facturación electrónica se quejaban porque ellos querían que les siguiera llegando su factura física. Ya que los que lograron darme un correo electrónico, decían que ellos nunca veían esos correos y que si no llegaba la factura física como iban a poder revisar la mercancía que les estábamos enviando.

Otro factor que vimos en mi zona está relacionado a que muchas de las droguerías que yo manejo quedan en pueblos muy lejanos, en estos lugares pocas veces llega bien la telefonía móvil y muchos de ellos no tiene un computador y una conexión a internet. Ellos tienen cajas registradoras, de esta manera ellos llevan “la contabilidad” que luego van y la ingresan en un cuaderno que tienen. Por esto, ellos decían textualmente “Para que doy mi correo si acá no llega el internet, yo tengo ese correo porque cuando fui a sacar el RUT, allá mismo me lo crearon, pero ni siquiera se me la contraseña, así que niña a mí no me vaya a mandar ninguna factura por ahí, a mi mándemela física”.

Entonces no tenía ellos se encontraban muy inconformes con que fuésemos a pasar a facturación electrónica.