



**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRONICA.
ESTUDIO DE CASO**

**Diana Rocío Espitia Díaz
ID 00331837
Diana Marcela Bernal
ID 000324122**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios
Sede Ibagué (Tolima)
Programa Contaduría Pública
Abril de 2020**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRONICA.
ESTUDIO DE CASO**

**Diana Rocío Espitia Díaz
ID 000331837
Diana Marcela Bernal
ID 000324122**

**Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Contador
Público**

**Director
Gustavo Adolfo Rubio-Rodríguez**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios
Sede Ibagué (Tolima)
Programa Contaduría Pública
Abril de 2020**

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser nuestro guía en este largo camino que hemos recorrido y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. Dios ha sido el inspirador y nos ha dado la fuerza para continuar en este proceso y no desfallecer a pesar de las dificultades y obstáculos que se han presentado en el camino, y seguir firmes en nuestro objetivo de ser profesionales íntegras que puedan brindar un trabajo honesto y de calidad a la sociedad; a nuestras familias, por su amor y apoyo incondicional todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí, y estamos cerca de materializar nuestro sueño; a nuestros hijos Alejandro y Julieta, ellos son el principal motor de nuestras vidas, con su hermosa existencia nos han llenado de fe y de fuerzas para seguir adelante, son la principal razón por la cual luchamos todos los días para ser mejores personas, crecer como profesionales y brindarles un mejor futuro.

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento va dirigido principalmente a Dios, porque él es quien ha hecho posible todo nuestro desarrollo profesional; a nuestras familias por su apoyo incondicional, a nuestro hijos por ser la principal motivación para lograr nuestros sueños; también agradecemos y hacemos un reconocimiento a todo el cuerpo docente que hizo parte de nuestro proceso educativo, ya que con su esfuerzo y dedicación nos aportaron grandes conocimientos y nos proporcionaron las herramientas necesarias para formarnos profesionalmente, en especial, al profesor Gustavo Adolfo Rubio Rodríguez quien ha sido nuestro tutor en esta última etapa del proceso y que nos ha brindado el apoyo y los instrumentos necesarios para que logremos culminar con éxito esta etapa de nuestro desarrollo profesional. Por último, agradecemos a todo el personal que conforma la comunidad de UNIMINUTO, por habernos abierto las puertas y permitirnos hoy en día concluir con una etapa de nuestra vida, gracias por la paciencia, orientación y todo el conocimiento adquirido en todos estos años.

Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Resumen	7
Summary.....	8
INTRODUCCION.....	9
CAPITULO 1	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3 JUSTIFICACION.....	15
1.4 DELIMITACIONES	16
CAPITULO II.....	17
2 MARCO DE REFERENCIA.....	17
2.1 MARCO TEORICO.....	17
2.2 MARCO INSTITUCIONAL.....	37
CAPITULO III	44
3. METODOLOGIA.....	44
3.1 Método	44
3.2 Población y muestra	44
3.3 Gestión de datos	45
3.4 Criterios de la investigación:.....	46
CAPITULO IV	47
4. RESULTADOS	47
4.1 Estudio de campo	47

4.2	DISCUSION.....	74
4.3	PROPUESTA.....	82
CAPITULO V.....		85
5.	CONCLUSIONES.....	85
6.	RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS		88

Resumen

En la actualidad se está viviendo una gran revolución tecnológica a nivel mundial, hoy en día las actividades macro económicas exigen cada vez más que la tecnología sea protagonista en las actividades cotidianas de todas las unidades de negocio, de ahí que surja la necesidad de desarrollar diversas herramientas que permitan estandarizar procesos para agilizar el manejo de información y que esta pueda estar disponible de manera rápida y confiable.

La Facturación Electrónica es un tema que sin lugar a dudas hace parte de dicha revolución, puesto que le ha dado un giro al manejo tradicional de los procesos contables; en nuestro país, el tema es relativamente nuevo pero ha generado un gran impacto, dado que muchas empresas no se encontraban preparadas para asumir este desafío, debido a la falta de recursos tecnológicos y capacitación del personal que ahora debe enfrentarse con nuevos retos que los conducen a tener un cambio radical, en cuanto al manejo tradicional de la documentación.

El objetivo principal de esta investigación es analizar cómo se desarrolla el proceso de implementación de la factura electrónica en una empresa del sector industrial de la ciudad de Ibagué, dedicada a la comercialización y manufactura de muebles y enseres para oficina; estableciendo cuales han sido los principales desafíos para la empresa, ventajas y desventajas de dicho proceso.

Palabras clave: facturación electrónica, revolución, tecnología, estandarizar, impacto, desafío, reto, procesos.

Summary

Currently, a great technological revolution is taking place worldwide, today macroeconomic activities increasingly require technology to be the protagonist in the daily activities of all business units, hence the need to develop various tools that standardize processes to streamline information management and make it available quickly and reliably.

Electronic Invoicing is an issue that is undoubtedly part of this revolution, since it has given a twist to the traditional management of accounting processes; in our country the subject is relatively new but it has generated a great impact given that many companies are not prepared to take on this challenge due to the lack of technological resources and training of personnel who must now face new challenges that lead them to have a radical change regarding the traditional handling of documentation.

The main objective of this research is to analyze how the electronic invoice implementation process is in a company in the downtown sector of the city of Ibagué, involved in the analysis and manufacture of office furniture and sets; establishing what have been the main challenges for the company, advantages and disadvantages of said process.

Key words: Electronic invoicing, revolution, technology, standardize, impact, challenge, challenge, processes.

INTRODUCCION

No cabe duda que la tecnología está avanzando a pasos agigantados y evidentemente los procesos contables al interior de las empresas no son ajenos a estos avances; las compañías deben estar a la vanguardia en todo aquello que implique la agilización de los procesos a fin de volverse más competitivas, estar actualizadas y responder adecuadamente a todos los requerimientos que demande la ley en materia tributaria y contable; uno de los más recientes desafíos a los que se enfrentan las compañías en la actualidad es la implementación de la facturación electrónica.

Desde el año 2015, la factura electrónica es un tema que ha estado presente en Colombia, debido al proyecto de masificación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN); en 2017 se publicaron varios proyectos de resolución acerca del funcionamiento y la obligatoriedad de la factura electrónica para los contribuyentes, y durante el 2018, la DIAN puso en marcha diversas iniciativas para que estos comenzaran a facturar con este nuevo sistema de forma escalonada.

Para muchas empresas, este proceso se ha convertido en un verdadero desafío, ya que aunque cumplen con todos los requerimientos que exige la DIAN en materia contable, no están preparadas para asumir todas las implicaciones que conlleva este proceso sobre todo en la parte tecnológica, dado que en muchos casos y sobre todo en empresas pequeñas, la contabilidad se lleva de una forma muy básica, y por esta razón se presentan diversos inconvenientes al hacer la transición de la facturación tradicional a la electrónica.

Para entender el concepto de factura electrónica, debemos recalcar que esta es un documento que posee los mismos efectos legales que una factura en papel, con la diferencia que se expide y recibe en formato electrónico; dicho documento puede soportar transacciones de venta de bienes y/o servicios, y se realiza a través de un sistema informático que permite cumplir con las mismas características de una factura tradicional, con la diferencia de que esta se encuentra almacenada en un sistema virtual.

La DIAN ha venido trabajando en la implementación de la factura electrónica con el objetivo de mejorar la comunicación con los contribuyentes, conocer el consumo real de los colombianos y fomentar el crecimiento de las empresas nacionales; este nuevo sistema de facturación trae consigo diversas ventajas, ya que esta permite que exista un canal de comunicación directo entre la DIAN y las empresas emisoras de estas facturas, compartiendo la información tributaria en tiempo real, ahorrándose los procesos de creación, impresión, transporte y recepción de las facturas que anteriormente requerían de bastante tiempo. Por otra parte, con este nuevo sistema la DIAN va a identificar más fácilmente la información errónea o inexacta reduciendo así situaciones de fraude.

Estos son solo algunos aspectos importantes que tienen que ver con el proceso de implementación de facturación electrónica, pero a lo largo de esta investigación se ahondará más en el tema, profundizando en diversos puntos que permitirán dar una mayor claridad de todo lo que implica el desarrollo de la implementación de la e-factura, basándonos en el proceso que se está llevando en la empresa objeto de estudio.

De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo se está realizado con el fin de investigar la forma cómo se está llevando a cabo la implementación de la facturación electrónica en la empresa estudiada, y cuáles son las principales ventajas y los retos que ha traído consigo este nuevo sistema.

CAPITULO 1

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sabemos que la factura es un soporte contable que justifica o avalúa una operación comercial sea de un servicio o producto, generando una tributación de acuerdo al concepto que se desarrolló. La facturación electrónica es una versión tecnológica de la factura litográfica, donde esta se convierte en un archivo digital, el cual contendrá información comercial y tributaria para el comprador, vendedor y fundamentalmente para la entidad reguladora y fiscalizadora de recaudos estatales como la DIAN.

En Colombia, el tema de la facturación electrónica dio inicio hace 24 años, exactamente en el año 1995. Según la Ley 223 (Artículo 37), la define así:

Son documentos equivalentes a la factura de venta: El tiquete de máquina registradora, la boleta de ingreso a espectáculos públicos, la factura electrónica y los demás que señale el Gobierno Nacional. Dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de esta Ley, el Gobierno Nacional reglamentará la utilización de la factura electrónica.

A pesar de esto, solo hasta el año 2007 se aprobaron dos normas, el Decreto 1929 y la Resolución 14465, donde la primera define que es la facturación electrónica y explica cómo debe ser solicitada, entregada, aceptada y conservada digitalmente, y la Resolución establece las características técnicas de este sistema; a partir de esto, la factura electrónica se habilitó voluntariamente para los contribuyentes que desearan sumarse a ella, para ello es

necesario realizar una solicitud a la DIAN y también resulta imprescindible obtener acuerdos formales con todos los clientes para emplear con ellos esta tecnología.

En el año 2013 la unidad de fiscalización DIAN, comenzó a trabajar en un proyecto de masificación de la facturación electrónica recolectando y modificando las fallas que el sistema presentó con los contribuyentes voluntarios, y así mismo inició campaña para promover su obligatoriedad; en el año 2015, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, concluyó su trabajo con la aprobación del Decreto 2242 del 24 de noviembre, un mecanismo de anticorrupción y anti evasión, en la cual las personas jurídicas y naturales están obligadas a ejecutar este nuevo sistema en las condiciones de formato XML y llevar incorporada la firma digital por seguridad.

De acuerdo a lo anterior, vemos como la implementación de este nuevo sistema de facturación ha sido un proceso que ha requerido de bastante tiempo para ser aceptado y vinculado a las diferentes compañías del país; actualmente el reto es para las empresas que deben cambiar el modelo antiguo del sistema de facturación por un formato electrónico, que sin lugar a dudas tendrá diversos efectos y generará un fuerte impacto tanto el ámbito contable, como en el administrativo, financiero y comercial.

El proceso de adopción de este nuevo sistema requerirá de pruebas, ajustes internos y demás cambios, que sin lugar a dudas modificarán los hábitos laborales del equipo de trabajo desde muchos puntos de vista; para las empresas pequeñas que están más desactualizadas en materia de software y de herramientas tecnológicas, se supone un cambio mucho más drástico y por consiguiente mas dificultades en el proceso, pero

también la oportunidad para volverse mas competitivas y estar a la vanguardia y requerimientos de los mercados.

Se espera que con la implementación de la e-factura se tenga un impacto muy positivo tanto para las organizaciones como para la entidad encargada del recaudo de impuesto, dado que la información podrá llevarse de una manera mucho más organizada, se reduce el margen de error en diversas operaciones, la información queda registrada en tiempo real etc.; de esta manera el estado tendrá un mejor control tributario, con el propósito de generar beneficios en los recaudos, transparencia en el momento de liquidar los impuestos y que exista concordancia en la presentación de las declaraciones.

1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué efectos tiene el proceso de implementación de la facturación electrónica, y que impacto generara dicho proceso en las actividades cotidianas de la empresa objeto de estudio?

1.2 OBJETIVO GENERAL

- Analizar el proceso de implementación de la facturación electrónica, estableciendo cuales son los principales retos y beneficios que trae este sistema para la empresa a nivel tributario y financiero.

1.2.1 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el proceso de entrega, ajuste de recibido, y pago de las facturas bajo el esquema electrónico, de la empresa estudiada.

- Identificar que tan eficiente o improductivo ha sido la parametrización y desarrollo de la facturación electrónica en el sistema de ventas.
- Evaluar las consecuencias que genera la transición de la factura litográfica a la factura electrónica, de acuerdo al decreto 2242 de 2015.

1.3 JUSTIFICACION

Vivimos en una sociedad donde la evolución de la tecnología con respecto al manejo de la información en sus diversos aspectos son factores altamente relevantes. La revolución tecnológica hace parte de la cotidianidad y es evidente que los modelos económicos, educativos y científicos han mejorado significativamente gracias a esta revolución que trae consigo nuevos recursos y herramientas, que han permitido la implementación de nuevos sistemas en los países y a nivel local para desarrollar, y fortalecer los diferentes modelos económicos.

El ámbito empresarial y más aún el ámbito contable, no son ajenos estos cambios; los grandes avances tecnológicos han permitido que los trámites físicos de facturas y transacciones de una empresa sean algo del pasado. Hoy en día existe una gran cantidad de software y herramientas tecnológicas que facilitan los procesos y hacen que el trabajo de los contadores sea mucho más eficaz, y esto sin lugar a dudas se ve reflejado en los resultados de la empresa en términos financieros.

El tema tecnológico de actualidad en materia contable es el nuevo esquema de facturación electrónica, que ya está siendo aplicado por diferentes compañías; este, no sólo se convierte en un mecanismo tecnológico que brinda crecimiento económico, innovación, aumento de

eficiencia, disminución de costos, soluciones para optimizar sus procesos, y evitar pérdida de tiempo, sino, también permite compartir de manera ágil, documentos e información de forma rápida en menor tiempo y espacio, lo que permite a las empresas ser altamente competitivas, aportando beneficios sustanciales a las empresas y al país.

Por otra parte, al implementar un modelo óptimo de facturación electrónica, el Estado posee un mejor control tributario, al obtener información constante y veraz con el fin de velar por los ingresos recaudados.

1.4 DELIMITACIONES

La presente investigación se enfocará en mostrar como es el proceso de implementación del sistema de facturación electrónica en una empresa del sector industrial ubicada en la zona céntrica de Ibagué, con el fin de visibilizar y analizar cuáles son los efectos que tiene dicho proceso y las implicaciones en el manejo de la contabilidad.

CAPITULO II

2 MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 La tecnología como eje del funcionamiento en las empresas

En la actualidad vemos como la competitividad y el emprendimiento hacen parte de una formula como una constante; la continua búsqueda de innovación ha permitido analizar el origen de diversas teorías que argumentan todo el proceso y el reto que conlleva para una unidad de negocio esa permanente búsqueda de nuevas herramientas que les permitan ser más competitivas y mantenerse a flote, en un mercado que es cambiante y exige estar a la vanguardia en materia tecnológica para poder satisfacer las necesidades del consumidor; las organizaciones para desarrollar sus ideas o proyectos deben presentar una adecuada base de recursos tecnológicos y métodos financieros, con el fin de captar y modelar las oportunidades de negocios.

Castro (2016), refiere que en la actualidad la tecnología dejo de ser un lujo o privilegio para las empresas, y se convirtió en un elemento fundamental para el desarrollo de las actividades cotidianas; esta permite resolver los problemas y eliminar las barreras de las empresas utilizando sistemas innovadores que se adaptan con facilidad a las necesidades de cada organización.

Una adecuada estructura tecnológica trae para la empresa gran cantidad de beneficios, ésta por ejemplo, permite optimizar procesos tales como los de producción, organización,

despacho, ventas, cobranza, capacitación, etc., lo cual a su vez, permite alcanzar un mayor nivel de productividad e incluso de expansión; cuando existe una mejora en los procesos internos de la empresa se reduce el trabajo manual y por lo tanto las horas de trabajo de los colaboradores, disminuyendo así posibles errores y aumentando la productividad.

Por otra parte, las barreras de comunicación entre ejecutivos y empleados ya no se ven limitadas, puesto que se cuenta con una gran variedad de métodos de comunicación como correo electrónico, redes sociales empresariales, video llamadas, conferencias en línea entre otros, que permitirán mantener un contacto permanente con los colaboradores, proveedores y demás; la inversión en tecnología permite a las organizaciones, estar al nivel de sus competidores e incluso superarlos, a través de ésta, los ejecutivos pueden estar al tanto y aprovechar las oportunidades en el mercado nacional e internacional.

De acuerdo a lo anterior, vemos que la adquisición de un adecuado equipamiento tecnológico cada vez representa un desafío más grande para las empresas, pero sin lugar a dudas conlleva a tener más posibilidades de expansión y apertura de nuevas oportunidades de negocio; por otra parte, una inversión en infraestructura tecnológica mejora la forma en que es percibida la empresa tanto por parte de los clientes como por otras empresas que hacen parte de la misma industria.

2.1.2 Los sistemas de información y el internet

Como vimos en el punto anterior, la infraestructura tecnológica juega un papel muy importante para las empresas a la hora de ser más competitiva en el mercado; dentro de esta

infraestructura encontramos dos factores muy importantes que son parte esencial del funcionamiento de las empresas y son los sistemas de información y el internet.

Para hablar de los sistemas de información, es importante tener primero un concepto básico de que son y cómo funcionan; para Chen (2019), un sistema de información es el conjunto ordenado de datos que interactúan entre sí para llegar a un fin común; estos ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización a través de la informática, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

Según Domínguez (2012) acota que,

Un sistema es la organización de partes interactuantes e interdependientes que se encuentran unidas y relacionadas para formar una célula compleja. Con esto nos referimos a un grupo de elementos que realizan actividades para alcanzar un objetivo común, ya sea operando sobre los datos, la energía o la materia para suministrar información.

En el análisis estructurado por Senn (1993), nos manifiesta que una organización está constituida por varios sistemas, que poseen características propias de la matriz o sistema principal, y que el objetivo fundamental o inicial por el cual estos subsistemas están presentes, es para que exista una mayor productividad y así mismo se logren satisfacer las expectativas y las demandas de los administradores o de un mercado en general.

De acuerdo a lo anterior, la clave principal de un sistema son dos características simples pero determinantes, que sean auto regulables y auto ajustables, con el único fin de cumplir con sus direccionamientos y por ende medir su desempeño y productividad.

El internet por su parte juega un papel de vital importancia, ya que a través de este se permite el funcionamiento de gran parte de los sistemas de información; este constituye uno de los fenómenos que más asombra al hombre promedio hoy en día. Su desarrollo como es lógico, impresiona y desconcierta a muchos. Y no es menos cierto, que la industria de la computación y las telecomunicaciones experimentan un avance tan acelerado que pocas disciplinas pudieran igualárseles, pero también es cierto, que fueron muchas las décadas en las que el hombre puso todo su empeño por obtener y perfeccionar los primeros componentes y dispositivos; cabe mencionar que antes de los primeros logros, tuvieron que recorrer un largo camino las matemáticas y la física; después concurrieron la electrónica, la computación y muchas otras disciplinas.

Sin embargo, no es precisamente el desarrollo acelerado de esta gran red la causa del asombro principal, sino, su poder de penetración en la vida humana, su capacidad de revolucionar desde el puesto de trabajo hasta las relaciones sociales, su capacidad de mediar en casi todos los actos de la vida moderna.

Esta red ha sido revolución que arrastra tras de sí a millones de individuos, ante la cual es preciso, primero: comprender correctamente sus antecedentes y segundo: adoptar una posición reflexiva, que posibilite comprender el lugar del individuo y el sentido que para él tiene esta nueva tecnología.

2.1.3 Definiciones de facturación Electrónica

La facturación electrónica es en la actualidad un término que cada vez se está haciendo más común en el lenguaje de las empresas, aunque en nuestro país es relativamente nuevo; la e-factura lleva un proceso de varios años a nivel mundial para posicionarse, todo con el fin de convertirse en el sistema estándar de facturación para la mayoría de las empresas a nivel mundial; es importante ahora conocer la definición dada por algunos autores:

La descripción más simple de lo que se entiende por factura electrónica viene dada por su propio nombre. Según el Banco Interamericano de Desarrollo –BID- (2018),

Es una factura que existe electrónicamente y que cumple, en todas las situaciones y ante todos los actores, los mismos propósitos que una factura en papel, tanto para los emisores y receptores, como para terceros interesados; dicho de otra forma, es un documento que registra operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica, cumpliendo los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y, ciertamente, tributario.

Una factura electrónica al igual que la factura tradicional en papel, describe los bienes y servicios que se transfieren, su costo, los impuestos que los gravan y tiene la misma validez tributaria y comercial, así como iguales requisitos legales para su emisión. Es por tanto una versión digital que puede almacenarse, tramitarse y transmitirse por medios electrónicos previamente autenticada con una firma electrónica que le otorga su identidad, integridad y validez legal (Benavidez, 2018).

2.1.4 Historia de la factura electrónica

La facturación electrónica tiene su origen con la aparición de las tecnologías de información y comunicación, pero para hablar de esta es necesario hablar primero de la factura clásica o tradicional que también se puede denominar como un comprobante válido en papel; esta puede haber tenido origen en Portugal en el año 1933, momento en el que aparece la regulación del contrato de compra venta, creándose la factura como un documento negociable; otros autores aseguran que también pudo haber surgido con el Código de Comercio de Brasil en 1850, cuando se hizo obligatoria la emisión escrita; mas adelante con la aparición de internet, la información comenzó a manejarse de manera digital y comienzan a aparecer los documentos electrónicos gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación.

Córdova, Molina, Mayorga, citado en García (2012), afirman que el primer diseño de facturación electrónica, fue realizado en el año 1997 por el Organismo European Article Numbering Association (EAN-UCC), ahora llamado Global System One (GS1). La Unión Europea ha hecho un trabajo importante, con el fin de lograr la homogenización, es por esto que España lidera la facturación electrónica, ya que tiene un alto nivel de conocimiento de las TIC, y un nivel avanzado en digitalización certificada impulsada por la Hacienda Fiscal (Menéndez, 2009).

La facturación electrónica en el mundo ha estado fortaleciéndose frente a la tradicional factura litográfica, que al mismo tiempo ha representado un gran proyecto para los gobiernos, ya que ven este sistema como un mecanismo para reducir la evasión fiscal y mejorar la gestión tributaria. En 2025, se espera que la factura electrónica ya sea el modelo

dominante en todo el mundo. Además, a ella se añadirán otros documentos fiscales, como ya empieza a ocurrir en muchos países. Esto se debe, por un lado, a la imparable transformación digital, pero por otro a la reducción de los costes que se estima entre un 8% y un 39% en comparación con las facturas en papel.

2.1.5 La factura electrónica en el mundo

2.1.5.1 Europa

De acuerdo a un informe del Grupo Seres (2018), en La Unión Europea se llevan varios años impulsando la factura electrónica en los estados miembros, como un elemento tecnológico importante al interior de los diversos mercados, ya que se ha convertido en una herramienta de vital importancia para facilitar las relaciones internas entre los países; este impulso se realizó a través de la Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, y fue así como a partir del 18 de abril de 2019, se estableció un formato común obligatorio en el uso de la factura electrónica en las relaciones B2G europeas; gracias a esta normativa los países comunitarios se han esmerado en actualizar la situación de la factura electrónica por medio de sus respectivas autoridades tributarias.

El primer país en formalizar la factura electrónica fue Dinamarca en 2005, le siguieron después de algunos años los países nórdicos, luego de que se normalizara el uso de la factura electrónica en el norte de Europa, adoptaron la obligación Austria e Italia en 2014; en este último país la factura electrónica es obligatoria para todas las empresas desde el 1 de enero de 2019. La Legge di Bilancio (2018), define que las empresas italianas están

obligadas a enviar y recibir sus facturas a través del SDI (Sistema di Interscambio) y en formato XML Fattura PA.

Por otra parte, en el 2015, España y Eslovenia se unieron a la obligatoriedad de la factura electrónica en las relaciones B2G; algunos países han creado sus propias plataformas nacionales para centralizar la recepción de facturas de proveedores y otros han establecido el uso de la red europea *PEPPOL* (conjunto de especificaciones y estándares que facilitan el intercambio electrónico de documentos de forma transfronteriza entre los diferentes países europeo), como preferencia para estos intercambios B2G. A continuación, una breve descripción del proceso de facturación en algunos países europeos:

- **Portugal:** El 18 de abril de 2019, las administraciones públicas e institutos públicos portugueses ya debían tener sus sistemas de información adaptados al modelo de factura electrónica. La fecha límite para la emisión de factura electrónica para las grandes empresas será abril de 2020; los documentos obligatorios son la factura, nota de crédito y nota de débito en formato UBL 2.1. La conexión se realizará mediante protocolo AS2 o vía Web Services y se deberán almacenar los documentos durante 10 años tanto para el emisor como para el receptor.
- **Polonia:** El gobierno polaco está trabajando en una plataforma central de factura electrónica (PeF) similar a la que existe en países como España o Francia. La plataforma está disponible desde abril de 2019. A través de esta plataforma se envían las facturas a las administraciones públicas en el formato PEPPOL y utilizando PEPPOL Access Points.

- **Suecia:** Desde abril de 2019, la factura electrónica B2G es obligatoria. Actualmente las administraciones públicas sólo aceptan facturas electrónicas, preferiblemente utilizado el formato PEPPOL. Aunque su formato nacional Svefaktura también es aceptado. Desde el mes de noviembre de 2019, todas las administraciones públicas debían estar registradas en PEPPOL, por lo tanto, cualquier entidad pública sueca debe estar conectada a un PEPPOL Access Point.

- **Noruega:** En este país desde el 1 de enero de 2019, el nuevo estándar para Factura EHF y Nota de Crédito 3.0 es obligatorio en la facturación electrónica B2G. La norma se basa en PEPPOL BIS con el objetivo de implementar la Directiva de la UE 2014/55/UE en Noruega.

- **Alemania:** En Alemania se hicieron las pruebas piloto que configurarán la plataforma nacional de facturación electrónica. Esta plataforma llamada ZRE (Zentrale Rechnungs Eingangsplattform des Bundes) es la que actúa como intermediaria entre los proveedores de las administraciones públicas y las entidades públicas centrales. La conexión con esta plataforma se realiza a través de Web Services o a través de la infraestructura PEPPOL (Edicom Cnnecting Business,2018).

Por su parte en España, los avances tecnológicos en el campo de la gestión empresarial dan sus frutos. El número de facturas electrónicas procesadas en 2018 en España ascendió un 14,92% más que en 2017. Según el Estudio Seres (2018), gracias al uso de la factura electrónica, las empresas españolas se ahorraron en 2018 algo más de 900 millones de euros en la gestión de las facturas recibidas y 511 millones de euros en la gestión de las facturas emitidas. También es importante recalcar el ahorro en tiempo de tramitación de las

facturas recibidas y emitidas, además de reducir de manera significativa el impacto medioambiental derivado de la eliminación del uso de papel.

Las ciudades con mayor número de empresas emisoras de facturas electrónicas son Valencia, Andalucía, Cataluña, Castilla y León; por su parte Madrid, Cataluña, Andalucía, Castilla y León lideran el número de empresas con mayor recepción de facturas; el sector servicios sigue siendo el más activo, agrupando al 55,9% de empresas emisoras y el 58,42% de las receptoras.

Por actividad de las empresas los porcentajes están divididos, así como lo presenta la tabla número 1:

Tabla 1. Facturas según actividad empresarial

SECTOR	% Facturas Emitidas	% Facturas Recibidas
Comercio	46,66%	60,59%
Alimentación	28,98%	15,26%
Utilities	7,97%	2,14%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tamaño de las unidades de negocio los porcentajes de emisión y recepción de facturas electrónicas los porcentajes se presentan en la tabla número 2.

Tabla 2. Tamaño de las unidades empresariales

TAMAÑO	% Facturas Emitidas	% Facturas Recibidas
Empresas Medianas	45,48%	37,57%
Empresas Pequeñas	23,8%	26,27%
Empresas Grandes	22,48%	24,48%

Micro empresas

8,24%

11,78%

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la implementación del Suministro Inmediato de Información (SII) y el IVA online durante el año 2018 y 2019, impulso el uso de la factura electrónica en varios territorios de España, favoreciendo la transformación de los procesos internos de muchas empresas; por otra parte, la obligatoriedad de la factura electrónica para los subcontratistas de las AAPP (Administración Pública), ha tenido sus efectos y los seguirá teniendo en el futuro, como se aprecia el incremento de uso de la factura electrónica registrado en las operaciones B2G.

Según la Redacción Ticpymes (2019) desde abril del 2019, las empresas Europeas que expiden facturas a las administraciones públicas empezaron a utilizar el nuevo estándar europeo de factura electrónica, UBL (en 16931); esta medida se tomó con el fin de impulsar un formato único de factura electrónica que simplificara y agilizara la relación comercial entre las empresas europeas y extracomunitarias, y poner fin a la multiplicidad de formatos que se estaban utilizando; el objetivo es establecer un formato estándar para todos los países; según Alberto Redondo, director de Marketing de SERES para Iberia y LATAM, el formato UBL ofrece un estándar común que simplificará las relaciones comerciales, evitando problemas y reduciendo costes, ya que todas las empresas hablarán el mismo ‘idioma’ y utilizarán la misma estructura de datos.

2.1.5.2 La factura electrónica en Estados Unidos

Aunque la factura Electrónica cada vez se posiciona más alrededor del mundo como el sistema principal para fiscalizar las relaciones empresariales en Estados Unidos, hay un menor avance con respecto a Europa y América Latina; una de las razones por la cual se da este fenómeno, es que en Estados Unidos no se tiene la misma percepción de factura electrónica que se tiene en los países latinoamericanos; en éstos, la e-factura se identifica como un documento de datos estructurado con validez legal y fiscal que requiere unas determinadas condiciones de seguridad como la firma electrónica.

En EEUU estadísticamente se calcula que dos tercios de las compañías envían sus facturas en PDF a través del e-mail. No obstante, solo un 20% emite facturas electrónicas estructuradas mediante EDI (Electronic Data Interchange). Una de las razones de esta baja tasa, es que el país no cuenta con un sistema de IVA, por lo que el tratamiento que se realiza de estos documentos es como el de cualquier otra transacción u operación comercial; por otra parte, debido a que el presupuesto destinado a la tecnología es limitado, las compañías aun no cuentan con una digitalización en los procesos de gestión empresarial, lo que frena la adopción de otros sistemas como la factura electrónica.

Aun así, la Administración Federal se ha propuesto programar esta tecnología, tras comprobar en un proyecto piloto las ventajas que puede suponer para los organismos públicos y privados.

2.1.5.3 Facturación electrónica en África

En contraste con lo que ocurre en continentes como Europa y América; en África el uso de la e-factura es prácticamente nulo, a pesar de que en la mayoría de países este sistema está

permitido, los gobiernos no han impulsado su implementación, debido en parte a la falta de recursos que se requieren para invertir en infraestructuras y en los procesos de automatización; solamente encontramos dos excepciones, en Túnez y Angola, donde los grandes contribuyentes están obligados a emitir e-factura; por otra parte, en países como Ghana, Tanzania, Malawi y Zambia, los gobiernos han implementado algunos dispositivos electrónicos que permiten emitir diferentes documentos fiscales, entre ellos facturas electrónicas, pero estos son de uso totalmente voluntario.

También cabe destacar a Sudáfrica como el único país de este continente con un sistema desarrollado e implementado. Desde el 2012, este país ha actualizado el marco regulatorio para seguir promoviendo y mejorando esta tecnología. Para el resto del continente es algo muy bajo, aunque Marruecos y el Magreb están iniciando estudios y proyectos para su regulación y posterior implementación.

2.1.5.4 La factura electrónica en Asia

En este Continente la facturación electrónica aún no se encuentra del todo establecida, ya que aún no se cuenta con un marco reglamentario; muchos de los gobiernos no han tenido una iniciativa contundente para su implementación, existen carencias en el manejo de estándares establecidos y aun no existe un apropiado entendimiento del sistema general por parte de los participantes en la cadena de suministro; lo más parecido a facturas electrónicas es poco, y proviene únicamente del segmento negocio a consumidor; las facturas negocio a negocio que se intercambian de manera electrónica apenas comienzan a surgir; en la mayoría de países asiáticos las inversiones están más enfocadas en el "comercio sin soporte de papel", es decir, que existe una desmaterialización de los documentos comerciales, como

los conocimientos de embarque, documentos complementarios, documentos de carga y aduaneros.

En Corea del Sur el sistema e-tax; este sistema se formalizó en el año 2011 haciendo obligatorio expedir facturas electrónicas para clientes corporativos. Para el año 2014 las empresas privadas superaron los 300 millones de won coreanos, por lo tanto también están sujetos a expedir facturas electrónicas utilizando el sistema con proveedor tecnológico por medio del National Tax Service.

Para Azerbaiyán, el artículo 176 del código de impuestos de esta República, publicó que es obligatorio el uso de la facturación electrónica para todas las actividades económicas, cuyo volumen de transacciones en cualquier mes durante un periodo de 12 meses supera los (104.912 Euros). Este gobierno tiene su propia plataforma llamada (e-EVHF).

En Indonesia es conocido como e-Faktur o Pajak, y es obligatorio para todas las empresas que estén sujetas a pagar impuestos. En primer lugar, ellos deben instalar las aplicaciones desarrolladas por la Dirección General de Impuestos; es similar al sistema que usamos en Colombia. En Indonesia estas aplicaciones están conectadas al programa e-STP. El sistema en línea para la declaración de impuestos, una vez se completa el proceso de configuración, la empresa es notificada con un certificado electrónico y puede iniciar inmediatamente su facturación electrónica.

Vietnam por su parte aprobó un decreto mediante el cual queda establecido la obligatoriedad de uso de facturas electrónicas en el entorno B2B con fecha límite al 1 de

noviembre de 2020. Habrá 2 tipos de facturas electrónicas; unas con código de facturación por parte de las autoridades tributarias y otras sin código de verificación.

En el 2015 el gobierno chino y las administraciones locales lanzaron “Belt and Road”. De esta forma este país asiático permite que las empresas de telecomunicaciones, aseguradoras y empresas de E-Commerce y grandes minoristas bajo autorización ejecuten la facturación electrónica.

A pesar de la no obligatoriedad, algunas regiones chinas han desarrollado su propia normativa, en Pekín por ejemplo, la oficina de impuestos estableció la facturación electrónica obligatoria a las tres grandes compañías telefónicas como China Mobile, China Telecom y China Unicom. En Hong Kong el gobierno aumento los costos de la factura de papel y redujo al máximo el costo de la implementación de la factura electrónica.

En los países Asiáticos se tiene claro que el proceso de implementación de la factura electrónica trae consigo grandes beneficios como ahorro del tiempo, reducción de costos, mayor agilidad de los pagos y cobros, ahorro medioambiental, entre otros aspectos; por ello, y a pesar de que no existe aún la obligatoriedad, muchos gobiernos y países asiáticos han impulsado la implementación de la facturación electrónica; no obstante, y como ya lo mencionamos, hay muchos países donde ésta se implementa de manera voluntaria, algunos ejemplos son Arabia Saudita, Armenia, Bangladés, Catar, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, India, Israel, Japón, Jordania, Malasia, Nepal, Omán, Pakistán, Tailandia, Taiwán, entre otros.

Por su parte, en algunos países como Afganistán, Birmania, Bután, Camboya, Corea del Norte, Irak, Irán, la factura electrónica aun es desconocida (Estudio Grupo Seres, 2018)

2.1.5.5 La factura electrónica en Latinoamérica

En América Latina el proceso de incursión de la factura electrónica comenzó en la década de los 90, y a inicios del año 2000 comenzó a crecer significativamente su implementación en varios países; este crecimiento se debe al esfuerzo por parte de las administraciones públicas y tributarias que vieron en la e-factura la oportunidad de hacer un avance significativo en todo lo referente al mundo y la transformación digital, además de un elemento clave para ejercer un mayor control con el fin de evitar fraudes fiscales y que exista una mayor transparencia tributaria.

Según el Grupo Seres (2019), Chile fue el primer país en diseñar un modelo de factura electrónica en el año 2003, esto se hizo con el fin de incrementar la competitividad, mejorar el cumplimiento, los procesos de administración, cobranza y fiscalización y potenciar el control tributario; sin embargo, su uso no era de carácter obligatorio, fue hasta el año 2014 cuando el organismo tributario de este país comenzó a tomar medidas que llevarían a implantar de manera progresiva su uso obligatorio.

En el año 2007 Argentina fue el primer país en implementar de manera obligatoria la e-factura, y seguidamente se unieron a esta medida México, Brasil y Chile, como ya lo mencionamos anteriormente; Guatemala implemento la obligatoriedad de la factura electrónica en el año 2012 y al día de hoy son muchos los Estados de América Latina que cuentan con la obligación, incluyendo a Ecuador, Honduras, Perú, Uruguay o Bolivia;

gracias a esto tanto la gestión tributaria como las relaciones han mejorado considerablemente incluso a nivel internacional.

Es importante destacar entre los territorios de Latinoamérica, la Guayana Francesa, Guadalupe y Martinica que forman parte de Francia, y en ellas se aplica la misma normativa de facturación que aplica el Gobierno francés. Por ello, la factura electrónica es de uso obligatorio en el B2G, y tanto el organismo regulador de la e-factura (Agence pour l'informatique financière de l'État), como los formatos y la plataforma a utilizar son los mismos que los de Francia.

Los últimos en adoptar la obligatoriedad de la factura electrónica en América Latina han sido Colombia y Costa Rica, que desde el año 2018 han trabajado en la implementación de la e- factura con carácter obligatorio, y por su parte desde el 2019 la Subsecretaría de Estado de Tributación de Paraguay lanzó el Sistema Integrado de Facturación Electrónica Nacional (SIFEN). En estos tres países la implementación de la e-factura se está realizando en varias etapas, con el objetivo de hacer que la adaptación a este nuevo entorno sea lo más sencilla posible.

Podemos decir que en Latinoamérica la factura electrónica como comprobante electrónico se ha impulsado con el fin de optimizar los procesos del sector público y privado, y mejorar la contabilidad pública independientemente del objeto social y el tamaño de la unidad de negocio; este sistema se ha convertido en una herramienta para mejorar el control fiscal y mitigar las altas tasas de evasión; en Colombia el proceso de adopción de la e-factura ha sido lento; sin embargo, la DIAN puso en marcha un proyecto de adopción progresiva con

el fin de que para el año 2019 todas las empresas colombianas facturaran a través de este nuevo modelo electrónico.

2.1.5.5.1 Colombia

De acuerdo a un artículo publicado en Edicom Conneting Bussines (2016), en Colombia la factura electrónica es un tema que adquirió relevancia desde el año 2015 gracias a un proyecto de masificación diseñado por la DIAN; no obstante, la exploración de este método digital empezó hace varios años atrás más exactamente en el año 1995, cuando en la Ley 223 (Artículo 37), se le dio la calidad de documento de venta y en el año 1996 se realizaron los primeros pilotos de este modelo de facturación. Dicho artículo acota lo siguiente:

Adicionase el Estatuto Tributario con el siguiente artículo: Artículo 616-1. Factura o documento equivalente. La factura de venta o documento equivalente se expedirá, en las operaciones que se realicen con comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales. Son documentos equivalentes a la factura de venta: El tiquete de máquina registradora, la boleta de ingreso a espectáculos públicos, la factura electrónica y los demás que señale el Gobierno Nacional. Dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de esta Ley, el Gobierno Nacional reglamentará la utilización de la factura electrónica.

No obstante, en estos primeros pasos solo hasta el año 2007 se reguló la e-factura y se aprobó el Decreto 1929 que define que es la factura electrónica y explica todo lo referente a su expedición y la Resolución 14465 que establece las características técnicas de este sistema; al igual que en otros países en un comienzo este sistema fue habilitado para

quienes quisieran utilizarlo de manera voluntaria pero no tuvo mucha acogida. En el 2013 la DIAN empieza a trabajar en el proyecto de masificación corrigiendo los fallos que se tenía en el sistema, y así poder promover su obligatoriedad de manera progresiva; ya en el 2015 se aprueba el Decreto 2242, que establece la obligación de emitir factura electrónica para las personas naturales y jurídicas seleccionadas por la DIAN.

En el decreto 2242, también se establece que las facturas deben utilizar el formato XML y llevar incorporada la firma digital para exista más seguridad; el 24 de febrero de 2016 se publicó la Resolución 000019 que determina un sistema técnico de control acorde con el Decreto 2242, y allí se establecen los requerimientos de la factura electrónica; en abril del mismo año, la DIAN realiza un proyecto que busca detectar y corregir posibles errores en el modelo de facturación; el 29 de diciembre de 2017 se publicó la resolución 072, con la que se dio comienzo a la selección de los contribuyentes que estarían obligados a facturar electrónicamente, y que ya venían facturando bajo el antiguo esquema.

En el año 2018, en la Resolución 010 se incluyó a todos los grandes contribuyentes como nuevos facturadores electrónicos a partir del 1 de junio de ese año, pero ese plazo podría ampliarse hasta tres meses en caso de que se presentaran inconvenientes de tipo tecnológico, y por otra parte las demás empresas debían acogerse a este modelo de facturación gradualmente a partir del 1 de enero del 2019, cuando sean responsables de declarar y pagar IVA e impuestos al consumo.

De acuerdo a un artículo publicado por Consultor Contable (2019), con la Resolución 020 del 26 de marzo de 2019, se dieron a conocer los sujetos que estaban obligados a expedir

factura electrónica de venta con validación previa a su expedición, y se estableció un calendario para su implementación de acuerdo al código de la actividad económica principal, sin embargo se realizaron algunos cambios en la plataforma dado que según el director de la DIAN José Andrés Romero, la factura electrónica que estaba disponible tenía varias fallas y no operaba adecuadamente, y debido a esto tanto los facturadores voluntarios como los obligados así como los proveedores tecnológicos, tuvieron muchas dificultades en el proceso de adaptación; por esta razón el 1 de octubre se emite la resolución 064 de 2019 que modifica la resolución 020 de marzo de 2019 y modifica el calendario para iniciar a facturar electrónicamente, quedando de esta manera:

Obligados a facturar electrónicamente:

1. Los responsables del Impuesto sobre la Ventas –IVA.
2. Los responsables del Impuesto Nacional al Consumo.
3. Todas las personas o entidades que tengan la calidad de comerciantes, ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a estas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, independientemente de su calidad de contribuyentes o no contribuyentes de los impuestos administrados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, con excepción de los sujetos no obligados a expedir factura o documento equivalente.
4. Los sujetos que opten de manera voluntaria por expedir factura electrónica.

5. Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación - SIMPLE.

2.2 MARCO INSTITUCIONAL

2.2.1 Empresa objeto de estudio

La empresa estudiada en la investigación cuenta con 12 años de experiencia, dedicada a la fabricación y creación de diferentes productos en las líneas de Hogar, oficina y exhibición; realiza asesorías en el campo del diseño y la creación de mobiliarios de calidad, seleccionando los mejores materiales.

2.2.2 Misión

“Nuestra empresa mantendrá procesos de innovación permanente en la producción de mobiliarios, a fin de satisfacer sus clientes, preservando la integración del trabajo en equipo, la optimización de los recursos y el bienestar de la región”.

2.2.3 Visión

“La empresa trabajará para posicionarse en el mercado de mobiliario, teniendo como meta principal el perfeccionamiento y calidad de sus líneas de producción, de manera que el nombre de nuestra empresa permanezca en la mente de los consumidores, caracterizándose por ofrecer los precios más competitivos, la mejor atención y los productos de mejor diseño”.

2.2.4 Generalidades del proceso de implementación de la factura electrónica en la empresa estudio de caso

Iniciar el proceso de facturación ha implicado tener en cuenta muchos factores al interior de la empresa. Durante todo el proceso algunos de estos factores lograron ser vistos y otros están en proceso de gestión para potenciar y lograr esa transformación digital de la empresa.

El proceso de adaptación y de comprender que la factura electrónica tiene un fundamento legal igual que la factura litográfica o tradicional ha creado grandes expectativas especialmente en el manejo de los factores tecnológicos tales como los formatos, manejo de base de datos y/o control de datos, el procedimiento desde activar una cuenta, la realización de pruebas, y muchas posibilidades que se puedan presentar, como subir un archivo en la plataforma y que este sea validado o registrado inconscientemente. Las actualizaciones y las nuevas exigencias, son factores que conllevan al personal y a la misma organización en general a un proceso de adaptación que puede ser dispendioso en la búsqueda de adoptar el nuevo sistema como pilar de la contabilidad y administración.

Estos cambios y este proceso no han afectado la cadena de suministros como tampoco han afectado el departamento financiero, indistintamente de los diversos intereses, necesidades y obligaciones, su tratamiento electrónico tiene la característica de mejorar la gestión y hacer reportes más asertivos, para la toma de decisiones.

La empresa inició como un negocio personal natural, pero debido a la gran acogida que tuvo y a su crecimiento en los últimos años, pasó a ser una sociedad SAS; en este proceso

desafortunadamente la empresa no implementó una contabilidad sistematizada y esto ha generado que sus operaciones comerciales diarias se hayan tornado más dispendiosas, y por lo tanto los procesos implican una alta carga de trabajo manual.

Al igual que en muchas empresas colombianas, en la empresa estudiada, el manejo de la facturación se realizaba de la manera tradicional, que sin lugar a dudas implicaba mucho más trabajo y tiempo, desde la solicitud y la orden de elaborar los talonarios que en un comienzo se manejaban con papel carbón y que después se cambió a papel químico, y posteriormente la liquidación o generación de la factura de venta que requiere de la disposición del equipo de trabajo para la liquidación de la misma, sin olvidar el proceso de envío, la impresión o compra de facturas, el organizarlo en sobres, mantenimiento y uso de materiales de impresión, el chequeo y los ítems que se entregan, la gestión de cobros. En el caso de recepción, la manipulación y distribución interna de las facturas, el proceso de aprobación, las llamadas de verificación, gestión de fondos en tesorería y gestión del pago.

Con la llegada de la factura electrónica se ha optimizado la gestión de estas actividades e incluso se han suprimido casi por completo. Durante el año 2015 la factura electrónica empezó a darse a conocer comercialmente al igual que en el ámbito contable. Y como es natural un nuevo proyecto siempre trae consigo nuevas expectativas y así mismo surgen diversas inquietudes sobre su implementación, desarrollo, que tecnología debe tener la organización en cuanto a equipos, capacidad del internet, impresoras para facturas pos y electrónicas, comportamientos de los clientes casuales e institucionales, como llegará la factura a los clientes con este nuevo sistema de facturación digital.

Hoy en día sabemos que este nuevo sistema para que sea validado debe tener como principio el intercambio, por lo tanto es fundamental que exista una conexión entre emisores y receptores todo a través de una plataforma que asegure este requerimiento y mantenga una buena relación digital.

De acuerdo a lo anterior, la empresa objeto de estudio, inició su proceso y adaptación de factura electrónica con el proveedor de servicios tecnológicos The Factory HKA Dfactura Colombia SAS.

The Factory HKA Dfactura es una plataforma con capacidad de emitir documentos bajo el nuevo esquema de facturación administrada desde un portal web. Esta plataforma nos ofrece acceso seguro con email, contraseña y validación captcha, manejo de catálogos de clientes, productos, unidades de medida, establecimiento y usuarios, emisión de documentos electrónicos y representación gráfica de facturas, notas de crédito, notas de débito, con capacidad de editar cliente, conceptos, impuesto por producto, retenciones e información adicional, almacenamiento y consulta por fechas, reportes por conceptos, cliente, montos, tipo de documento o rangos de tiempo; también ofrece la posibilidad de realizar la configuración de los datos de la empresa, consulta y adquisición de folios disponibles, administración de rangos de numeración de acuerdo al certificado digital y opciones de personalización de documentos.

Gracias a todas estas opciones, muchos procesos se han mejorado significativamente en la empresa, pero el proceso no ha sido fácil, ya que el personal no se encontraba preparado para asimilar este cambio, dado que las personas que se encargaban del manejo de la

contabilidad no estaban actualizadas en materia de sistemas y tecnología, y esto ha generado que se presenten algunos inconvenientes por falta de conocimiento.

2.2.5 Descripción general del proveedor tecnológico de la empresa estudio de caso para realizar el proceso de facturación electrónica.

2.2.5.1 ¿A quién va dirigido el sistema The Factory HKA-Dfactura?

A contribuyentes que tengan la obligación de expedir factura electrónica por resolución de la DIAN. La emisión directa desde el portal está diseñada para personas con un bajo volumen de operaciones, como pequeñas y medianas empresas o profesionales independientes. El portal es la herramienta de configuración de todos los medios que interactúen con la plataforma (Aplicación Móvil o ERP).

2.2.5.2 Proceso de registro y configuración en el portal dfactura

- Crear cuenta en el portal de facturación (ambiente demo link <https://demo.thefactoryhka.com.co/>) con los puntos descritos en el punto 2 Registro e Ingreso.
- Deben crearse todos los usuarios que el cliente necesite manejar.
- Configurar clientes, productos, establecimiento, unidades de medida, logo, pie de página, datos fiscales de la empresa como aparece en el RUT. Siendo un ambiente de pruebas estos datos pueden ser ficticios o reales de la empresa, ya que no serán migrados al ambiente de producción.

- Realizar proceso del certificado digital a través de mesa de control TFHKA (mesacontrol_co@thefactoryhka.com). Es muy importante que una vez al cliente le sea liberado el certificado digital, éste lo reenvíe a mesa de control.
- La carga del certificado digital se debe enviar un correo a la dirección soporte_fel_co@thefactoryhka.com indicando el usuario administrador (1er usuario que se registra), solicitando que se cargue el certificado digital y se asignen más folios de prueba si el usuario los desea; el portal trae por defecto 20 folios de pruebas.
- Realizar facturas de pruebas para verificar que todos los datos se muestran correctamente. Se recomiendan que estas pruebas se realicen una vez el contribuyente cuente con su certificado digital. Si se quiere hacer antes, se debe solicitar que se cargue el certificado de pruebas, el cual está asociado al NIT de The Factory HKA.

2.2.5.3 Gestión ante la DIAN

Es importante tener todos los documentos al día ante la DIAN antes de pasar al ambiente de producción, ya que existen configuraciones que se consultan en línea; los documentos requeridos son:

- Resolución vigente.
- Seleccionar a The Factory HKA como Proveedor Tecnológico.
- Actualización del RUT.

- Rangos de numeración, asociando el prefijo al proveedor tecnológico.
- Una vez finalizados los puntos anteriores debe enviarse un correo a soporte_fel_co@thefactoryhka.com solicitando el pase a producción de la cuenta y las claves técnicas; para esto se necesita los siguientes datos: nombre de la empresa, NIT, usuario maestro: corresponde al usuario con el que se creó la primera cuenta en el portal, usuarios adicionales.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

Nuestro trabajo ha sido desarrollado bajo la modalidad de tipo descriptivo, ya que hemos estado observando los resultados que se han presentado en la implementación del nuevo modelo electrónico para ventas, a través de una encuesta administrada a los treinta funcionarios que laboran en la empresa objeto de estudio.

3.1 Método

En este proyecto se trabajó el método descriptivo; mediante este método se logró hacer un análisis de los resultados obtenidos de las encuestas administradas al personal de la empresa, para así lograr obtener un panorama mucho más amplio, en cuanto al impacto que ha generado la implementación del nuevo sistema de facturación electrónica en la empresa estudiada.

3.2 Población y muestra

Población para esta investigación: La empresa estudiada en la investigación está ubicada en el sector céntrico de la ciudad de Ibagué y se dedica a la fabricación y creación de diversos productos de mobiliario para el hogar, la oficina y exhibición; cuenta con 12 años de experiencia y realiza asesorías en el campo del diseño y la creación de mobiliarios de calidad; la empresa cuenta con un departamento administrativo dentro del cual se derivan las áreas de tesorería, contabilidad, ventas y salud ocupacional, y un departamento

operativo que comprende el área de pintura, corte, troquelado, ensamble y por último el área de bodega.

Muestra: En este proyecto se trabajó con los 30 trabajadores de diferentes áreas que conforman la nómina de la empresa, los cuales se relacionan en la tabla número 3.

Tabla 3. Empleados clasificados por área

Áreas	Nº Empleados
Departamento Financiero	2
Departamento de auditoria	1
Departamento de sistemas	2
Asesores Comerciales	7
Departamento de Producción	10
Auxiliares Contables	1
Departamento de compras	3
Departamento de Tesorería	1
Departamento de Logística	3

Fuente: Elaboración propia

3.3 Instrumento de recolección de datos

Se administró la encuesta como herramienta que permitió tomar la información requerida. Este cuestionario está conformado por 15 preguntas fundamentales que se les adelantaron a los funcionarios de la empresa objeto de estudio. La base de datos recolectados se estructura en los siguientes aspectos:

- **En que investigar?** Observación y desarrollo del sistema de facturación electrónica.

- **Para qué?** Identificar los beneficios y desventajas que conlleva la nueva factura.
- **Cómo?** Mediante encuesta aplicando el cuestionario conformado por 15 preguntas con opción múltiple de respuesta.

3.4 Criterios de la investigación

Se tomó como referencia las respuestas auténticas seleccionadas por los participantes del proyecto que nos apoyaron con el desarrollo de este trabajo, por lo cual estarán bajo criterios de confidencialidad.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Estudio de campo

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos durante diligenciamiento del formulario correspondiente a la encuesta:

4.1.1 Pregunta 1. ¿Conoce el proceso de enviar facturas a clientes, proveedores o contratistas?

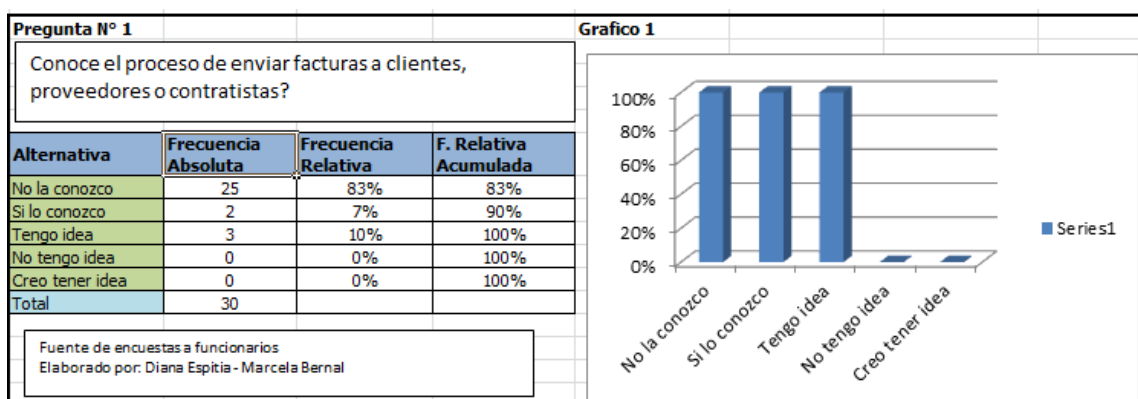


Grafico 1. Proceso de envío de facturas a clientes. **Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a esta respuesta 25 trabajadores no saben cómo se desarrolla este proceso, esto se debe a que la mayoría de los entrevistados no cuentan con una capacitación formal de la facturación electrónica, no tienen conocimientos contables, y por políticas administrativas y de confidencialidad en cuanto al manejo de la información financiera, a la mayoría no se les permite acceder al sistema o no está definido en sus permisos como usuarios de dicho software. Aun así, no tienen idea previa y no comprenden como es la ruta o dirección de

manera virtual que se desarrolla desde el momento en que se genera el documento y finaliza como una notificación en el correo del cliente.

Dos funcionarios saben cómo trabaja y se maneja este módulo ya que hacen parte del ámbito contable y tuvieron una previa capacitación acerca de la administración de esta base de datos y saben la importancia que representa para la unidad de negocio, por lo tanto tienen la responsabilidad de mantener su funcionamiento, actualización, y la verificación de datos para su posterior análisis y toma de decisiones.

Solo tres personas que hacen parte del grupo de asesores comerciales tienen conocimiento de cómo se maneja el modulo; indistintamente de que ellos hayan participado en capacitaciones acerca de que es y cómo debe gestionarse el software contable Syscafe, ellos manejan el sistema desde el punto técnico de las ventas como el acceso a los recibos de caja, facturación pos y electrónica, y manejo de informes en cuanto al control de cuentas por pagar. De acuerdo a lo anterior es importante aclarar que el módulo de facturación electrónica está integrado al software contable, a través de los comprobantes como las facturas, recibos de caja, y reportes contables, pero la gestión de este módulo requiere de un proceso independiente al primer sistema.

Uno de los objetivos principales de la factura electrónica es automatizar esa relación comercial con clientes y proveedores, y unas de las condiciones o características fundamentales para regular y efectuarse ese envío y recepción es que se establezcan los formatos XML, numeración autorizada por la Dian, se debe usar firma electrónica que garantice su autenticidad, y los que estamos obligados a generar dichas facturas tenemos

dos opciones para realizarlo. La primera opción es manifestar su disposición de implementar la facturación electrónica a su empresa sin cumplir con los requisitos obligatorios, de manera opcional lo puede hacer ingresando al software muisca (modelo único de ingresos y servicios de control automatizado) e inscribirse, durante los tres siguientes meses dispondrá de pruebas, una vez superadas, la Dian emitirá una resolución donde lo autoriza a partir de una determinada fecha a facturar electrónicamente. Y la segunda opción es contratando a un proveedor independiente autorizado por la administración para que automatice su tradicional forma de facturar.

Por lo tanto de acuerdo al procedimiento Cuando el vendedor genera la factura este se envía a la plataforma de la Dian mediante el proveedor tecnológico, durante este paso el proveedor valida que la factura cumpla con los requisitos tales como el nombre del cliente, Nit, dirección, e-mail, y por último que el comprobante del sistema se ubique correctamente donde debe ingresar las cantidades de acuerdo en la columna específica, una vez validada toda esta base de datos con resultados positivos se habilita el envío al servidor de la Dian y este finalmente lo envía al cliente, con el acuse aprobado, de esta forma termina el proceso de facturación electrónica.

Así mismo podemos inferir que el envío y recepción tiene procesos adicionales pero algunas veces no todos los caminos llevan al éxito. En realidad, una empresa o negocio empieza a facturar no todos los clientes tienen el mismo proceso de recepción, hay que incluir toda la información legal y también la que solicita el cliente, además está el hecho de que en Colombia todavía se reciben muchas facturas litográficas.

4.1.2 Pregunta 2: ¿Sabe cómo se garantiza el envío y la recepción de la factura electrónica?

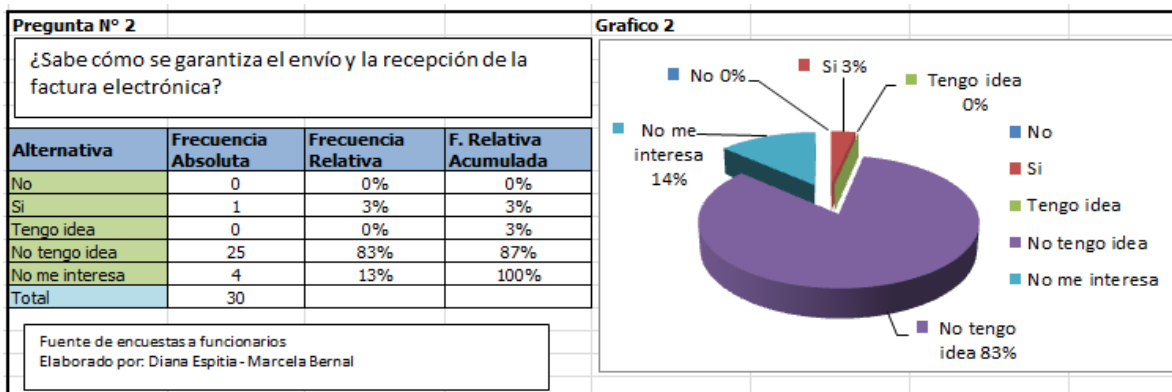


Gráfico 2. Envío y recepción de la factura. Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta los resultados en general fueron negativos. El equipo de trabajo no está interesado en saber o tener idea acerca de las características de la factura electrónica por qué no lo considera su responsabilidad, a excepción del funcionario encargado de las compras. A pesar de las capacitaciones internas que se han desarrollado para que tengan conocimiento de las características legales que debe soportar este comprobante electrónico, realmente lo consideran innecesario aparte de que argumentan que la plataforma no comete errores en la información y en su posterior digitalización.

Pero en general es importante destacar que las personas deben tener conocimiento acerca de las características principales o fundamentales que en su contenido la determinan como un documento legal, para que tenga validez al ser registrada en una contabilidad, válida para ser una cuenta de cobro y en otras transacciones comerciales, y de esta manera ser declarada o presentada en un impuesto.

Según el Decreto 2242 del 2015, podemos comprender que estos soportes contables electrónicos deben manejar en su contenido algunos factores como el formato XML, consecutivo aprobado por la Dian, el código único o representación de la factura llamado CUFE, los requerimientos que exige el Estatuto Tributario, liquidar o caracterizar el impuesto según su tarifa o concepto, establecer una relación o medio para el envío de información entre sistemas, así mismo debe estar representado por la firma electrónica, este último detalle es el principal factor técnico que identifica la unidad de negocio o empresa. Todas estas herramientas técnicas facilitarán al contribuyente, al cliente y al proveedor deducir su garantía y autenticidad como lo manifiesta el estatuto tributario.

4.1.3 Pregunta 3: ¿Está de acuerdo que los comprobantes electrónicos disminuyen el tiempo de recepción y entrega de documentos?

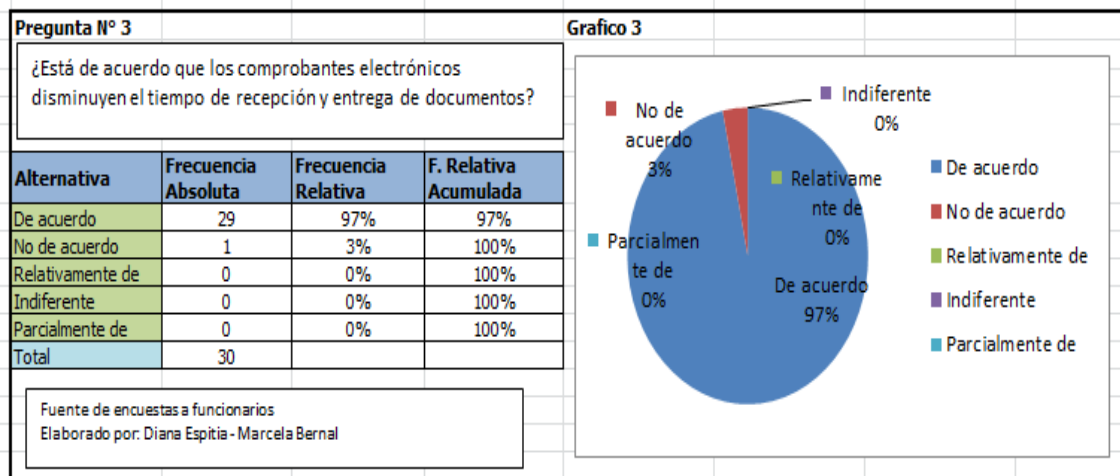


Gráfico 3. Tiempo de recepción y entrega de documentos. Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a esta pregunta la mayoría de los funcionarios piensa que los comprobantes electrónicos si reducen tiempo de elaboración y envío, ya que ellos piensan que las

plataformas están programadas para ejecutar actividades y funciones que a una persona le tomaría un determinado tiempo, esfuerzo, conocimiento y en algunas ocasiones un plan o estrategia para organizarlos todo con el enfoque de destacar aspectos o factores como tiempo y resultados, por lo tanto sin duda alguna si han revolucionado el mundo tal y como era conocido hace 30 años.

En cuanto a la respuesta negativa, solo corresponde a una sola persona, y esto se debe a razones tales como a que no debemos confiar al cien por ciento a que la tecnología realice la mayoría de nuestras actividades, ya que a futuro nos podríamos convertir en objetos obsoletos y muy dependientes a las maquinas. No obstante, la tecnología si ha reducido un sin número de procesos, desde desplazamientos, solicitudes, entre otros, pero aun así no se debe olvidar que la tecnología es administrada por el hombre y no por una base de datos o ellos mismos.

La red mundial o el internet es un fenómeno global con la base principal que es la comunicación y ha cambiado todos los ámbitos que constituye una sociedad tales como el sistema educativo, financiero, y la manera como nos relacionamos unos a otros. Las plataformas gubernamentales diseñadas para administrar impuestos y recaudos como la que se maneja en Colombia conocido como el sistema Muisca han logrado que los contribuyentes sean más puntuales en sus declaraciones y pagos en línea por lo tanto podemos inferir que ha minimizado los tiempos de presentación y recaudo, los canales de comunicación en cuanto atención y corrección de cualquier inconsistencia en la información de los impuestos ha reducido drásticamente esa brecha entre el contribuyente y la Administración.

Por lo tanto, podemos definir que los comprobantes electrónicos, son el resultado de las innovaciones tecnológicas que han forjado y revolucionado una importante relación comercial electrónica entre clientes, proveedores y contratistas.

4.1.4 Pregunta 4: ¿Considera que la aplicación del sistema de facturación electrónica ha sido útil para incrementar el nivel de ventas?

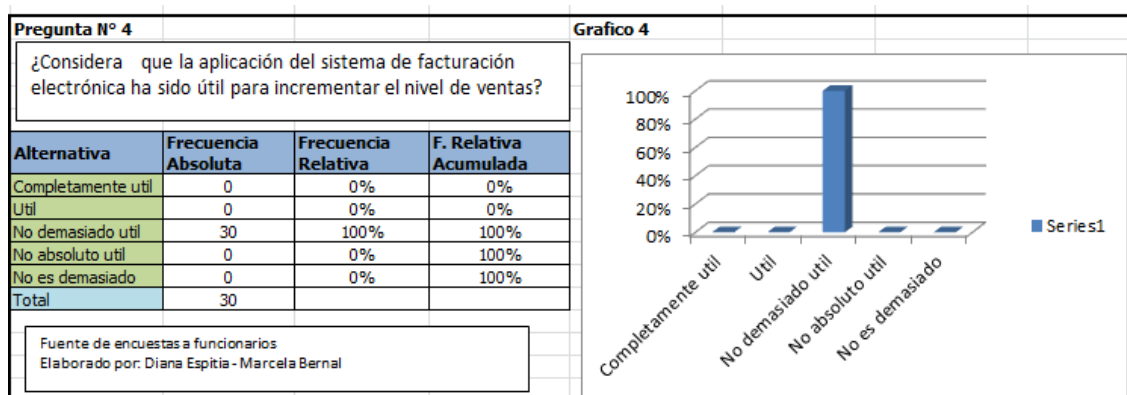


Grafico 4. Utilidad del Sistema de facturación en las ventas. Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta fue bastante interesante ya que esa fue la idea inicial cuando se empezó la implementación y parametrización de este módulo electrónico, para los 30 funcionarios de la empresa caso en estudio, no ha sido demasiado útil este nuevo método y se ha percibido en todas las áreas que constituye esta organización.

En el departamento de compras, iniciando en el área de órdenes de trabajo se ha detectado una disminución de la producción a partir del mes de enero en comparación con el mismo mes, pero en el año anterior, y en la actualidad de acuerdo a los registros y efectuándose un seguimiento para los dos primeros meses los resultados se encuentran por debajo del punto de equilibrio.

El primer software contable que se adquirió solo se utilizaba para cargar datos tributarios es decir, la información específica para la liquidación de impuestos más no se utilizaba para control y organización. En el área financiera el diagnóstico del punto de equilibrio ha determinado gracias a los reportes mensuales de inventarios y ventas, los resultados se encuentran por debajo de las expectativas programadas para este año 2020.

De acuerdo al reporte comparativo de ventas mensuales el promedio de ventas diarias, si ha presentado una disminución y por el contrario se aumentó el pago de impuestos ya que de acuerdo al análisis de los estados financieros el total de las compras no compensa con el IVA generado, por lo tanto supera la fórmula establecida como política de stock o control del promedio para la capacidad que la empresa maneja para pagar impuestos, por consiguiente afecta el flujo de efectivo y finalmente el capital de trabajo.

No cabe duda que esta nueva tecnología, una gran inversión del gobierno en modernizar equipos e infraestructura le está permitiendo al país hacerle frente a uno de sus principales flagelos que es la evasión de impuestos, porque si al empresario lo apoya en organización, en realidad en cuanto al incremento de ventas no ha sido de gran utilidad, al contrario durante su implementación se presentaron conflictos con los clientes ya que no están familiarizados a entregar datos más allá del nombre, numero de cedula o Nit y dirección, el correo electrónico ha sido prácticamente un tabú y por lo tanto ha sido un traumatismo tanto para los clientes como a los vendedores y definitivamente no se ha reflejado un aumento de ingresos, y es aquí donde nos preguntamos, como fueron los periodos anteriores, es decir no estábamos facturando todo, ya que cuando se trabajaba facturas litográficas se manejaban dos consecutivos para el almacén mobiliario y el almacén Office,

o hubo un incremento en los costos durante la adquisición de la materia prima, en cualquiera de estas situaciones los resultados no han sido los esperados por parte de la organización.

4.1.5 Pregunta 5: ¿Este sistema permitirá que los procesos administrativos sean más rápidos y eficientes?

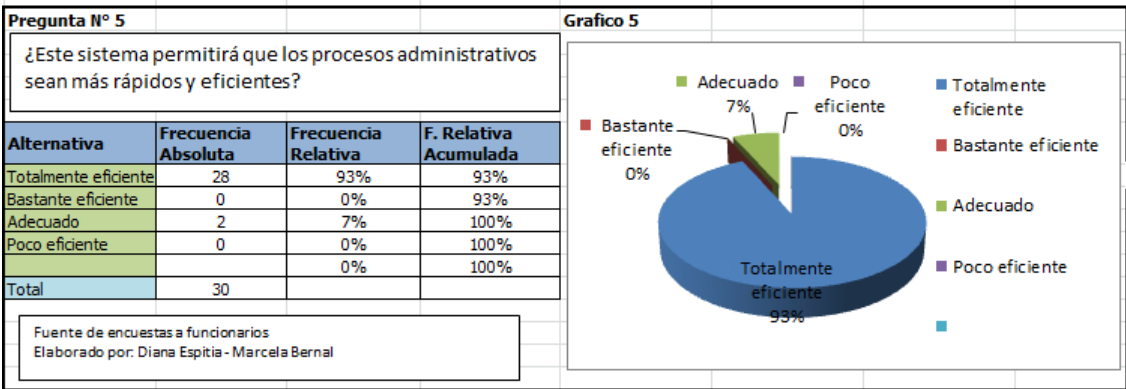


Gráfico 5. Eficiencia y rapidez de los procesos administrativos. Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los trabajadores consideran que el sistema es eficiente y adecuado, de acuerdo a los objetivos para lo cual fue adquirido y para el equipo restante su respuesta a que no lo consideran apropiado es una consecuencia, a que se les ha presentado muchas dificultades para aprender los procedimientos de manejo de dicho software.

Los servicios del proveedor The Factory HKA SAS es una conocida plataforma que cuenta con una gran disponibilidad y capacidad de avalar y de transmitir documentos. Esta compañía ofrece a sus clientes un acceso a través de un correo electrónico y una contraseña.

Su plataforma nos enseña cómo podemos consultar nuestros clientes, la cantidad de facturas que hemos emitido y su representación gráfica, las notas créditos y las notas

débitos generados, y la particularidad de editar un cliente, permite almacenar o expedirlas por fechas, que facturas presentaron inconsistencias, de esta misma manera cuales fueron enviadas exitosamente.

De acuerdo a las funciones que desarrolla el proveedor de servicios, el personal de la empresa objeto de estudio lo considera una estructura de orden y almacenamiento para analizar una información en tiempo real y la capacidad de disposición solo con una conexión a internet.

En cuanto a los gastos de útiles y papelería hemos identificado en esta cuenta una significativa disminución de papelería tal como la impresión de las facturas con su respectiva copia, el espacio físico que tomaba, el desgaste y tiempo que empleaba el trabajador de organizar el facturero, verificar el consecutivo, verificar las liquidaciones de las ventas, relacionarlas en Excel, eliminar el proceso de cuentas por cobrar de método manual.

Otro punto eficiente que destacamos con la implementación de esta tecnología es que simplifica procesos administrativos ya que logramos asignar usuarios en diferentes áreas para trabajar la información en tiempo real y cruce de información, reportes y control de manera casi en línea sobre todo en áreas de entrega de material para fabricación y bodega.

Fiscalmente ya tenemos la información de acuerdo a como la necesitamos y podemos solicitarla con diferentes reportes de acuerdo a los criterios que necesitamos verificar y presentar en las declaraciones de impuestos.

Y para nuestros clientes hemos reducido errores durante su generación o creación del comprobante para legalizar la factura, el guardar el documento, ya que algunas veces el cliente regresa para una copia de manera inmediata, y su rápida entrega y posteriormente su almacenamiento.

4.1.6 Pregunta 6: ¿Qué piensa de la autorización por parte del destinatario para lograr emitir la factura electrónica?

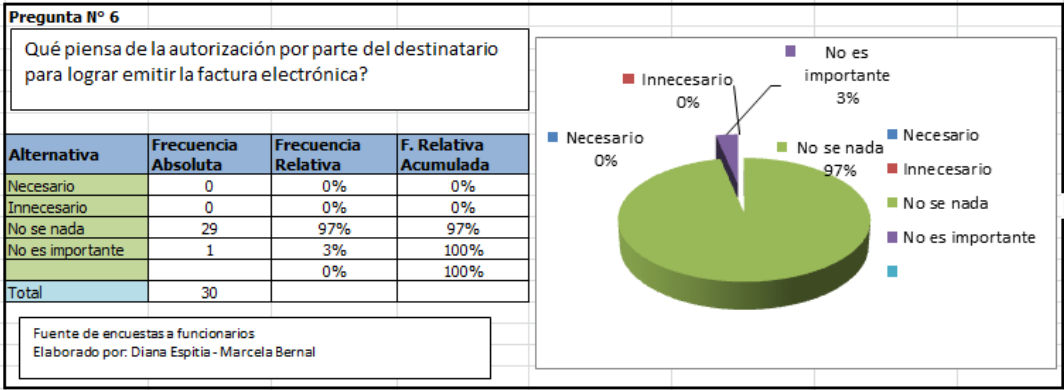


Grafico 6. Autorización para Emitir Factura Electrónica. Fuente: Elaboración propia

En este trabajo los encuestados manifiestan que desconoce el tema sobre la autorización del cliente para que la factura pueda ser recepcionada. Solo el auxiliar del área administrativa no lo considera importante ya que tiene conocimiento sobre los pasos que debemos seguir acerca de situaciones particulares que se nos ha presentado.

Sabemos que durante el proceso de la facturación, desde el momento que se genera el documento, habilitamos el icono de envío a la plataforma de la Dian por medio del proveedor tecnológico the Factory HKA SAS, y el paso final a continuar es habilitar la notificación para el cliente.

En esta opción encontramos que se puede manejar de diferentes maneras, por ejemplo, la opción más común, es cuando registramos al cliente en nuestra base de datos de terceros con sus principales datos como Nit, dirección, teléfono, nombre completo cuando estamos ingresando clientes pertenecientes al régimen simplificado o cuando registramos clientes para el régimen de personas jurídicas o empresas legalmente constituidas, y finalmente un correo electrónico para el respectivo envío de la factura.

Esta es la opción más común ya que generamos la factura y automáticamente la notificamos al correo que el cliente suministró.

En algunas situaciones hemos tenido clientes que no les gusta suministrar información y el correo es uno de esos puntos a deliberar, en este caso trabajamos la alternativa de la factura pos ya que hasta el momento no se ha decretado alguna norma que impida su emisión en reemplazo de la factura electrónica, ya que este comprobante tiene como característica, que nos permite registrar el producto, cantidad, valor, liquidación del impuesto y no nos exige datos del cliente, pero como tal es una factura con condiciones legales para ser registrada en la parte contable tanto del cliente como del proveedor, y luego para ser reportada en la declaración de impuestos.

Y la última opción que implementamos, es para situaciones particulares como los casos en que el cliente no maneja un correo electrónico o casualmente no lo recuerda, sencillamente el paso a seguir es el procedimiento normal de generarla, enviarla a la plataforma de la Dian y este comprobante automáticamente se genera con el cufe y la firma digital y de esta manera queda validada, la podemos imprimir y entregarla directamente al cliente.

Lo importante aquí, es que no es necesario tener un correo electrónico siempre y cuando el cliente se le haga llegar la factura así sea de la manera tradicional, porque cuando hablamos de factura electrónica, no nos referimos al envío por el correo electrónico si no que la enviamos de manera electrónica a los servidores de la Dian, la recepción es el paso final y variable de acuerdo a la disposición y necesidades del cliente.

4.1.7 Pregunta 7: ¿Cree que las facturas electrónicas hacen más eficientes los procesos de auditoría para la empresa objeto de estudio?

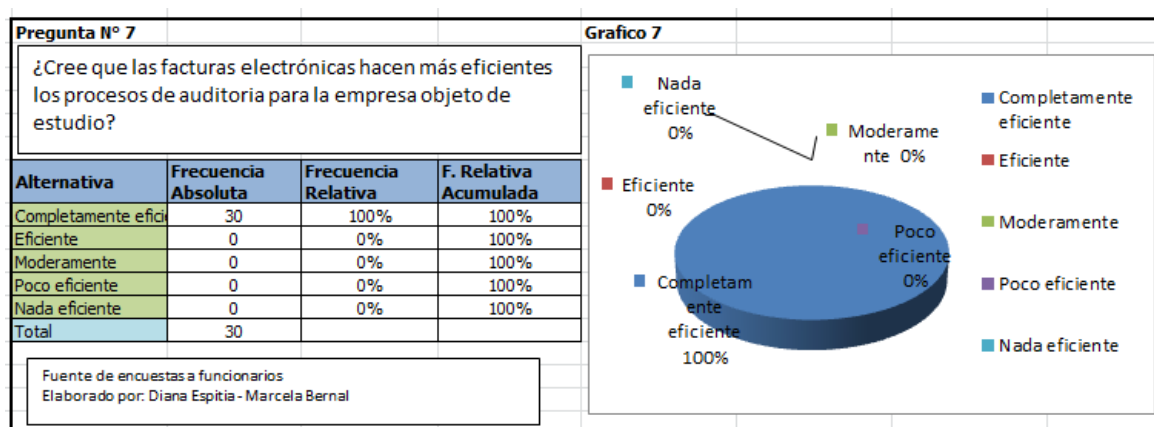


Gráfico 7. Eficiencia de la factura electrónica en la auditoría. Fuente: Elaboración propia

El equipo de trabajo lo considera completamente eficiente, aunque no trabajen en esta área, la mayoría piensa que se debe a las experiencias que han tenido con la capacidad de almacenamiento y respuesta inmediata cuando se busca y se expide una factura electrónica.

Toda unidad de negocio se encuentra asumiendo o en la transición de cambiar las facturas litográficas, y es primordial tener en cuenta que la adopción de nuevas tecnologías puede ser útil.

Uno de los beneficios de esta metodología electrónica es que permite muchos procesos automáticos más competitivos y como tal estos procesos deben ir con cambios internos y externos, como esa nueva relación con clientes y proveedores.

Un factor esencial es que la empresa implementó un entorno técnico adecuado para que se adapte.

A parte del ahorro del papel, espacio en almacenamiento, optimización de la gestión de cartera y tesorería, adquirimos rapidez con el manejo electrónico de los comprobantes por que los documentos digitalizados permiten un procesamiento de datos e información más ágil y eficiente, permite ampliar las posibilidades de trabajo y desplazamiento hacia los clientes sin necesidad de usar los soportes físicos.

4.1.8 Pregunta 8: ¿Cree que las nuevas facturas ha sido una buena estrategia probablemente para aumentar el recaudo de impuestos?

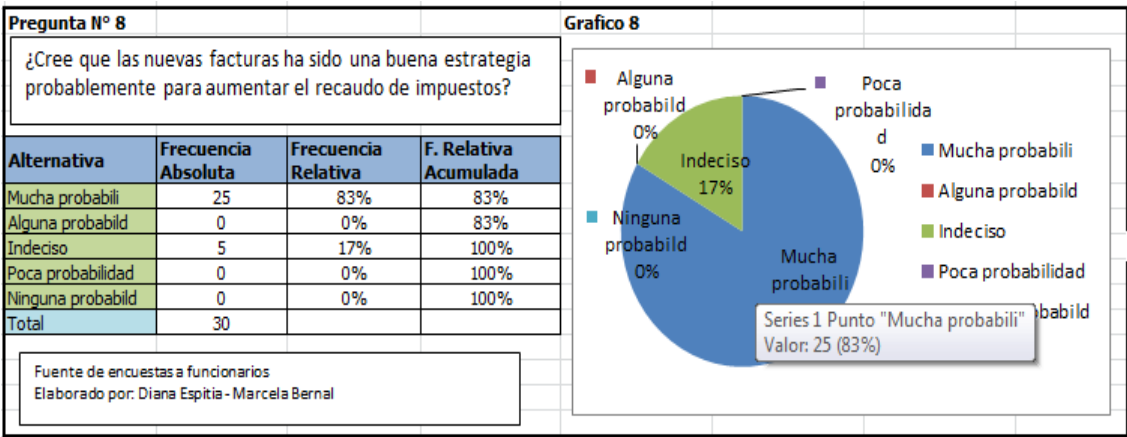


Grafico 8. Estrategia de las facturas para aumentar el recaudo de impuesto. Fuente:

Elaboración propia

La respuesta a esta pregunta ha sido particular ya que para 25 trabajadores piensa que es de mucha probabilidad que la estrategia de la Administración de impuestos sea la más asertiva o una de las mejores que han creado para luchar contra la evasión y el recaudo de tributos, aprovechando estas bases tecnológicas, y mediante reformas y resoluciones se establece que todo tipo de unidad de negocio debe enviar información por medio de estas plataformas, así de esta manera es muy fácil auditar y controlar este tipo de base de datos.

Las personas que se encuentran en la respuesta de indeciso manifiestan que no conocen como una plataforma o este tipo de herramientas pueden analizar grandes cantidades de información de todos los contribuyentes de este país e incluso los que tributan desde el extranjero.

Piensa que la Dian todavía no está en capacidad de administrar tal información y por lo tanto es complejo que esta entidad estadísticamente puede determinar contribuyentes morosos, carteras pendientes, exactitud de información, y por supuesto controlar la totalidad de los impuestos a lo que los colombianos en materia tributaria debemos cumplir.

La modernización de la Dian, definitivamente tiene que ver con la implementación de este comprobante electrónico y eso les permitirá combatir la evasión, principalmente en materia de IVA, pero también de impuesto de renta y de la formalización de negocios. Así mismo el otro gran reto que tiene la Dian es que ellos deben seguir fortaleciendo su sistema de capacitación y orientación a los contribuyentes que lo requieran.

4.1.9 Pregunta 9: ¿Considera que los contribuyentes son más puntuales y honestos con sus declaraciones gracias al sistema muisca y facturación electrónica?

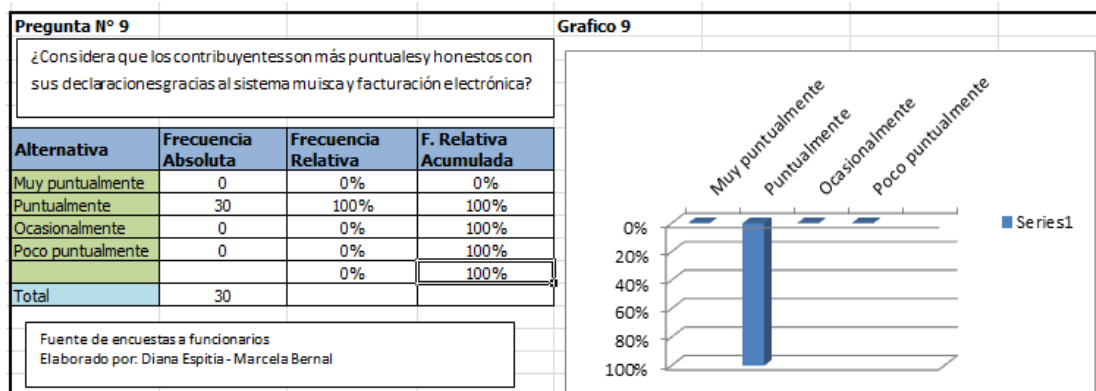


Gráfico 9. Ventajas del Sistema Muisca y la Factura Electrónica en la puntualidad de los Contribuyentes. Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta todos estamos muy puntualmente de acuerdo que los contribuyentes son mucho más honestos y cumplidos en la presentación de impuestos que de pronto en otras épocas pasadas.

Sabemos que el trabajo que desarrolla la administración a través de su plataforma es supervisar, vigilar, sancionar y controlar los recursos del estado obtenidos a través de todos los impuestos decretados por el mismo gobierno a sus contribuyentes naturales y jurídicos por lo cual de acuerdo a sus ingresos declarados están obligados a presentar y pagar, determinados tributos y el incumplimiento o información errónea de estos puede, implicar delicadas sanciones monetarias y legales.

En Colombia todas las personas naturales y personas jurídicas que estén obligadas a declarar y pagar impuestos están expuestas a que la Dian aplique sanciones de acuerdo a sus obligaciones tributarias, o por el valor cancelado, o por la información entregada.

Las típicas sanciones que los colombianos suelen cometer con mucha frecuencia son todas las que están vinculadas con la no declaración de impuestos y con la presentación incorrecta de información y liquidación por conceptos o monetaria.

De acuerdo a las estadísticas emitidas por la fiscalización tributaria sobre contribuyentes morosos y la cantidad de sanciones aplicadas en un determinado periodo concluimos que las más constantes corresponden a las declaraciones presentadas fuera de la fecha límite, el no reportar la información en su totalidad, solicitar correcciones por información mal declarada, las declaraciones de IVA, retención, y hasta las declaraciones de renta por un mal procedimiento de liquidación matemático o un mal diligenciamiento en las casillas correspondientes.

En la facturación electrónica una de las sanciones para quienes no están convencidos de implementarla es hasta 15.000 UVT es decir un monto cercano hasta los 514 millones de pesos.

El propósito de aplicar y ejecutar sanciones es promover o fomentar al contribuyente una cultura de hábito de pago, organización en su información financiera, con el fin incrementar los recursos del estado que la mayoría de las veces dejan de ser percibidos por errores de desconocimiento o intencionales, y por otro lado los contribuyentes se exponen a sanciones monetarias fuertes o el cierre definitivo de la unidad de negocio.

4.1.10 Pregunta 10: ¿Conoce los elementos que permite identificar una factura electrónica como un documento legal?

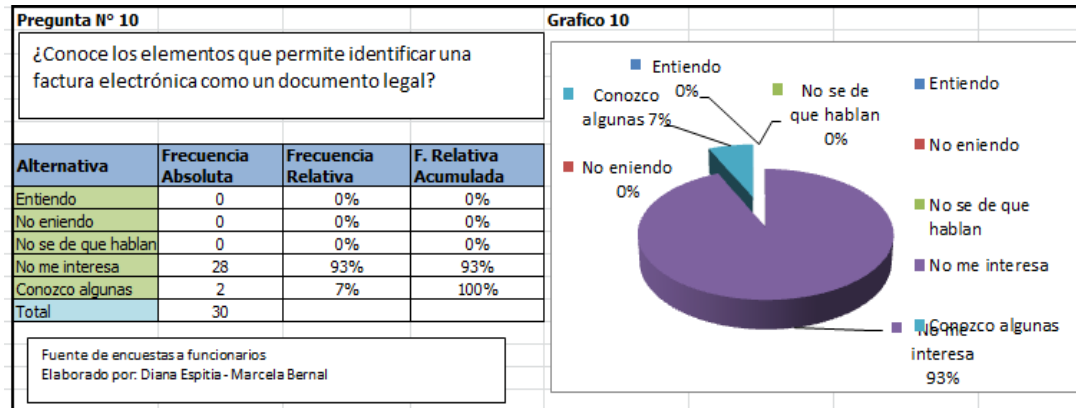


Gráfico 10. Elementos de la Factura Electrónica como documento legal. Fuente: Elaboración propia

Durante la respuesta a esta pregunta casi la mayoría de funcionarios no logran definir que es una factura electrónica, y algunos manifestaron que no la han visto o no están interesados en esa información ya que no es un área a la cual no son responsables y algunos de ellos Piensan que es igual a una factura litográfica.

Solo dos funcionarios compartieron la misma respuesta, en la cual indican que si conocen las características físicas de tal documento.

Las diferencias entre las dos facturas es decir la de papel y que la se genera por sistema prácticamente son mínimas, de la cual podemos resaltar los siguientes hechos entre ellas.

Los dos tipos deben facturar, compartir y presentar información que permita identificar tributariamente a La persona o razón social que está adquiriendo el producto o servicio como apellidos y nombres, el número de cedula o el Nit sin son organizaciones jurídicas,

numero consecutivo de la transacción, fecha de la venta, descripción de la compra o servicio efectuado y la liquidación total de la venta discriminando la base, la tarifa del IVA con su valor y el total de esta operación matemática.

Aquí en lo único que las diferencia es que el comprobante electrónico para ser un documento tributario legal debe presentar las siguientes características:

- Formato XML
- Cufe: significa código único de facturación electrónica y permite identificar cualquier factura de manera inequívoca.
- Código QR: Es el código de barras bidimensional para almacenar información.
- Firma Digital: Garantiza que la información de la factura es verídica y legal.
- Cuando el documento electrónico presenta estos aspectos técnicos, se puede determinar que la factura es auténtica generada por el proveedor y avalada y enviada por la Dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN.

4.1.11 Pregunta 11: ¿Sabe si este sistema permite anular facturas electrónicas como usualmente se realizaban con las facturas litográficas?

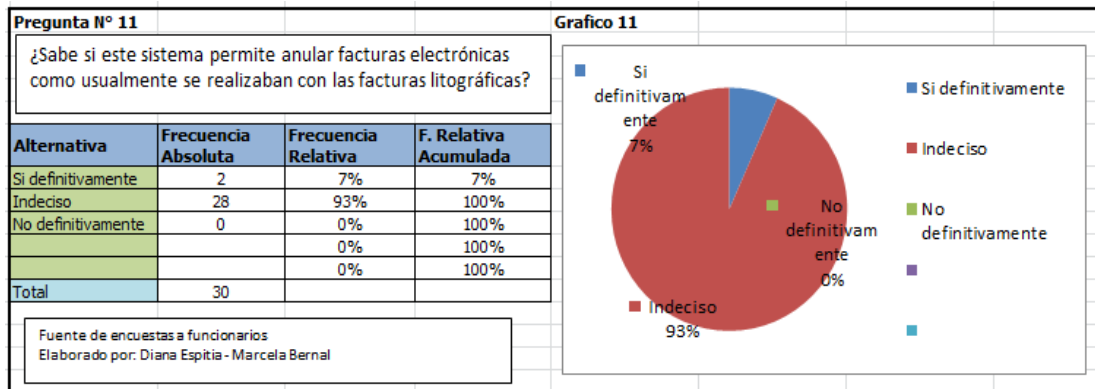


Grafico 11. Anulación de Facturas bajo el Sistema de Electrónico. Fuente: Elaboración propia

En esta encuesta 28 personas que laboran en la empresa objeto de estudio no están seguras de la opción si se puede anular una factura electrónica debido a que presentan una confusión en definir y al mismo tiempo en diferenciar una factura tradicional a una factura electrónica, o algunos consideran que son dos temas con sus propias operaciones y determinadas condiciones.

Un hecho importante es que este grupo, no conocen el proceso que se toma y la ruta a seguir desde el momento en que el vendedor legaliza la venta, es decir como iniciamos el procedimiento ingresando desde el software contable, ubicar el comprobante digital, la alimentación de los datos de la venta y en ultimo termino el ingreso al módulo de facturación electrónica para formalizarla en los servidores de la Dian. En todo este procedimiento o parte técnica la opción o alternativa para anular, requiere de otro proceso diferente.

Dos Funcionarios creen que si definitivamente se puede anular este comprobante como tal una vez enviado a la plataforma de la Dian, ya que ellos determinan que las condiciones y garantías que ofrecen los dos comprobantes son las mismas por lo tanto consideran que el documento electrónico se puede anular directamente tal cual como la factura de papel.

De acuerdo a lo anterior ellos argumentan o complementan su respuesta de que si el cliente necesita o quiere devolver o reclamar un producto o servicio está en su derecho de devolver la factura o pedir que la modifiquen. Por lo tanto, concluyen que un documento electrónico en este caso la factura si se puede anular.

Solo el auxiliar contable y el contador público saben definitivamente que una condición de este comprobante es que una vez enviado o notificado en la Dian no se puede anular.

Ya sabemos que la expedición de documento comprende un conjunto de términos, plazos y mecanismos técnicos, para generar, transmitir y validar. Anular dicha factura requiere de un proceso especial en el cual deben tenerse en cuenta ciertos aspectos.

La anulación de una factura debe ser una práctica que cuente con su debida justificación, es decir no puedo anular una factura para corregir errores. Por otro lado, si ya le enviamos la factura a la Dian y esta entidad realizo su respectiva validación y luego de que fue validada necesitamos anular por alguna razón, debemos tener en cuenta el artículo 9 de la resolución 000030, en el que indica que el procedimiento para anular.

Esta resolución nos menciona que la anulación es un proceso virtual, nos habla de notas débito, notas créditos, y otros documentos electrónicos.

Para anular la factura electrónica se requiere de la nota crédito en la cual se registra el consecutivo de la factura, la cantidad parcial o total a devolver, y el valor se liquida automáticamente, y por ultimo este comprobante nos ofrece cuatro opciones de conceptos por la cual queremos anular esta factura, tomamos la opción correspondiente y se envía a la plataforma de la Dian, de esta manera la factura queda anulada, ya que esta no se puede modificar directamente.

4.1.12 Pregunta 12: ¿Sabe sobre alguna medida que adoptar en caso de que la plataforma y el sistema no funcione o presente intermitencias?

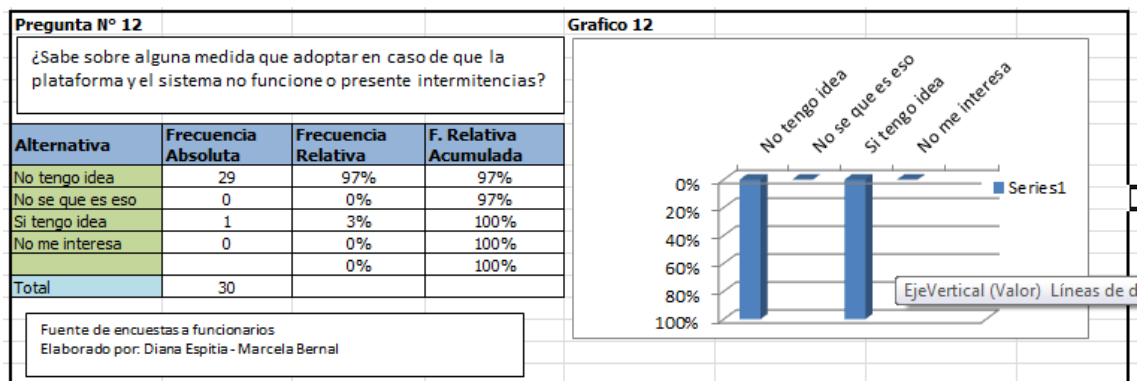


Grafico 12. Medidas en caso de fallas del Sistema. Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a esta respuesta, 29 personas no conocen que medidas o políticas la empresa objeto de estudio tiene planificadas para hacer frente a una eventual situación de fallas técnicas, y algunos manifestaron que no saben que significa plan de contingencia que por lo tanto expresaron no interesarles que soluciones existen en caso de que se presenten dificultades en las actividades diarias.

Durante las respuestas, este grupo de 29 trabajadores trataban de comprender que situaciones de riesgo podía presentar como tal esta plataforma, pero a la final solo fueron suposiciones o conjeturas infundadas y en algunas ocasiones ilógicas tales como duplicación de datos y cobros erróneos a clientes, o descuentos no autorizados.

Una sola persona conoce cuál es el mecanismo a ejecutar para cubrir estas fallas técnicas eventuales del sistema para evitar un congestionamiento de facturación, descontrol de los inventarios, el que no se registre ventas para control de impuestos y reportes y que el cliente se lleve una mala impresión de falta de organización y un mal servicio de atención al usuario.

En algunos casos la Dian presenta intermitencias en la recepción de los comprobantes electrónicos enviados desde nuestro software contable Syscafe, en el momento de que necesitemos enviar una factura y los servicios informáticos electrónicos de la Administración no estén disponibles, nuestro sistema general el archivo en XML, lo envía al proveedor tecnológico y de forma constante estamos consultando el estado de la factura hasta que la DIAN la acepte.

Otro caso que se puede presentar y que es muy poco probable que esto suceda, pero si, se llegara anunciar que los sistemas de la Dian están fuera de línea o servicio y no tuviéramos conexión, ni manera de ingresar a nuestro software contable, la Administración ha establecido un plan de contingencia con el que se debe hacer una factura en talonarios pre impresos, una vez termine estos inconvenientes se deberá transcribir la información de facturas expedidas por talonario y enviarlas a la Dian en formato electrónico.

4.1.13 Pregunta 13: ¿Sabe cuántos comprobantes electrónicos se maneja en la empresa objeto de estudio?

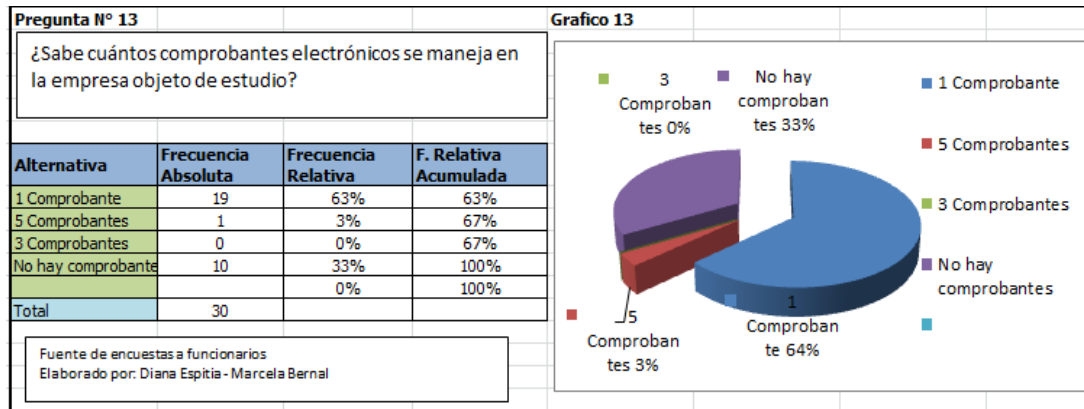


Grafico 13. Numero de Comprobantes Electrónicos. Fuente: Elaboración propia

En estas entrevistas obtuvimos que 10 funcionarios tomaran la opción de 10 comprobantes y 19 personas seleccionaron la respuesta que indica un solo comprobante. En cualquiera de las dos situaciones las respuestas son erróneas. Lo anterior se debe a que no existe cultura administrativa y contable, y la organización y el orden de las cuentas son unas de las herramientas más antiguas de las sociedades o de la humanidad. Y hoy en día ingresar la información de forma imprudente tiene como consecuencias desde grandes sanciones en valor monetario como llevar a la empresa a un cierre definitivo.

Cuando las personas no hacen parte de este ámbito técnico o profesional no tienen idea de los detalles y los conocimientos que se deben aprender y asimilar para desarrollar un buen trabajo o una buena interpretación de estados financieros, por el contrario esta profesión es descalificada y subvalorada empezando por el mismo empresario, el principal beneficiario de un buen contador público.

La mayoría no logra comprender que el contador actual no es un simple codificador de soportes contables, si no que piensa, analiza, planea, plantea estrategias, clasifica, todas estas características para que se puedan tomar decisiones y evaluar la gestión de administradores y valoren mediante fórmulas financieras se pueda medir la rentabilidad del negocio.

Pero desafortunadamente se le ha dado a esta actividad contable técnica y profesional una despectiva importancia desde todas las áreas que conforman la empresa objeto de estudio, y por lo tanto es muy comprensible o lógico que funcionarios desde los dueños y los demás cargos operativos y comerciales, desconozcan cuantos comprobantes electrónicos maneja la empresa para su control y administración.

En esta pregunta podemos determinar que el equipo de trabajo definitivamente no tiene conocimiento de cuantas facturas se están manejando actualmente y solo un funcionario sabe la cantidad y cuáles son los comprobantes que estamos trabajando para el desarrollo de transacciones comerciales.

De acuerdo a la resolución N° 55 del año 2016, solo se autorizan 5 comprobantes electrónicos los cuales deben de cumplir con los requisitos legales establecidos. Actualmente estamos trabajando con la factura electrónica, la factura pos, las notas créditos un documento fundamental de la mano de la factura ya que gracias a él podemos anular o disminuir cantidad y valor de la liquidación inicial por la cual la factura fue presentada, las notas débitos y las notificaciones de confirmación.

4.1.14 Pregunta 14: ¿Sabe qué ley regula la facturación electrónica?

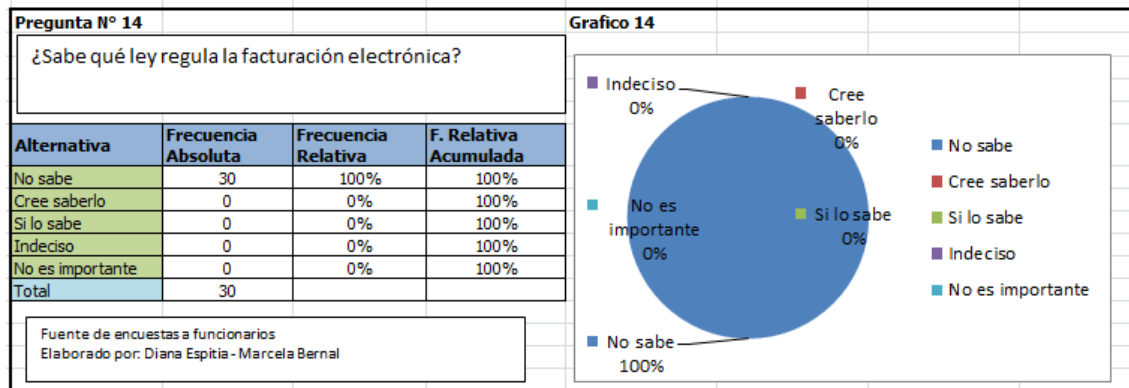


Gráfico 14. Ley que regula la Facturación Electrónica. Fuente: Elaboración propia

Para esta última pregunta la respuesta fue muy general y uniforme ya que los 30 funcionarios manifestaron que no es importante saberlo, debido a que lo consideran de un ámbito jurídico y tributario por lo cual son normas técnicas y reglamentarias muy específicas que se enfocan fuertemente más bien en las condiciones legales que una organización grande o unipersonal deben presentar.

De hecho, la respuesta a esta pregunta si no se tienen los conocimientos previos acerca de expedición y normatividad puede crearse una confusión, con respecto a las dos normas que son muy comunes y solicitadas por el derecho tributario de las cuales son el decreto 2242 del 2015 y la ley de financiamiento.

De acuerdo a lo anterior, la normatividad que regula la facturación electrónica la conocemos como la ley de financiamiento, que establece los lineamientos específicamente en sus artículos 16, 17 y 18.

- El artículo 16 introdujo nuevos lineamientos en la cual hace referencia a la validación de datos.
- El artículo 17 trabaja sobre las infracciones que se le pueden aplicar a los proveedores tecnológicos.
- El artículo 18 elimina todas las referencias al régimen no responsable de IVA.

4.1.15 Pregunta 15: ¿Sabe por qué la empresa objeto de estudio está obligada a facturar electrónicamente?

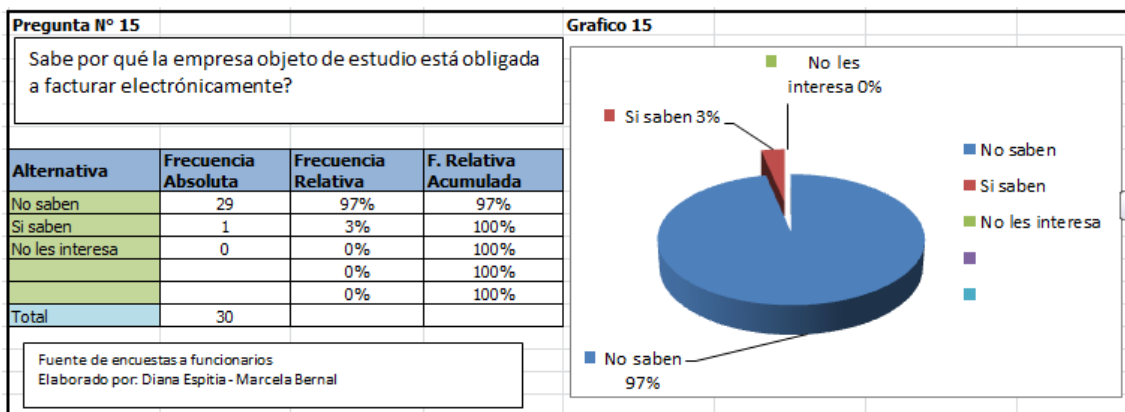


Gráfico 15. Obligación de la Factura Electrónica. Fuente: Elaboración propia

La respuesta para esta pregunta fue muy general y esperada, pues los 29 funcionarios mencionaron que no saben por qué la empresa tiene la obligación de adquirir e implementar el nuevo modelo de factura, ya que ellos desconocen por completo el área tributaria, los deberes y obligaciones que desarrolla la unidad de fiscalización y administración de

recursos del estado Dian, ya que solo conciben que dicha entidad solo ejecuta recaudos de impuestos y sanciones.

La empresa caso objeto de estudio fue elegida para facturar electrónicamente según la resolución 000020 de 2019 porque somos una organización legalmente constituida como persona jurídica, por la cual estamos obligados a facturar, por clasificación de actividades económicas ya que nuestro objeto social se enfoca en comercializar y fabricar productos gravados, y finalmente por el volumen de ventas o ingresos netos recibidos durante un periodo gravable, estos han sido los requerimientos por lo cual la Dian determinó que debemos facturar electrónicamente por ahora, no inferior a un volumen del 70% de las ventas.

4.2 DISCUSION

La base de este trabajo es discutir el rol principal que juega la implementación de la facturación electrónica en las ventas, los reportes de utilidades, y el volumen de recaudo de impuestos que se recolectan como recursos para el estado.

El otro camino a discutir o comprender es su implementación a partir del decreto 2242 de 2015, y el impacto que tendría en la organización, identificando ventajas y desventajas en su rentabilidad y administración.

El enfoque de los sistemas tributarios es muy inestable según el proceso desarrollo e infraestructura del país, por no ser más específica respecto a sus necesidades de recursos y ejecución de proyectos. De acuerdo a Langa (1990), el conjunto de tributos que legisla un

país o su administración tributaria, debe tener dos características exponenciales; deben ser sistemáticos e interrelacionados a cada concepto de tributos directos e indirectos.

En general podemos definir que el estructurar el módulo de facturación electrónica, ha sido una herramienta prometedora para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y pagos tributarios con el sistema de impuestos nacional muisca, y su sistema tributativo; de esta manera sabemos que el desarrollo económico está fuertemente ligado con el avance de las TIC, pero en los últimos tiempos este vínculo se ha tornado mucho más dependiente. Según estudios realizados por Castro, Balart (2002), afirma que la base de la tecnología es un profundo conocimiento y la velocidad de este se expresa en la tecnología y sus innovaciones. Estas innovaciones han traído una revolución científica, cultural y económica, donde todo lo que nos rodea o conocido debe reinventarse o automatizarse.

De acuerdo a lo anterior, la unidad de fiscalización ha manifestado que esta implementación tecnológica ha sido representativamente exitosa, a la vanguardia con el comercio electrónico, con cientos de miles de facturas que se han generado correctamente, y que los ha motivado a fortalecer la plataforma ya existente, actualizando impuestos, proporcionado al contribuyente un camino tecnológico para informarse y al mismo tiempo declarar.

Pero también se han realizado muchos estudios donde se ha determinado que estos avances tecnológicos representan un lado oscuro para la economía; Así lo afirma Awasthi & Engelschalk (2018) donde la complejidad del sistema tributario y su directa relación con las

economías que se encuentran en la sombra, operan de manera informal. Los resultados es que entre más se extiendan las reformas tributarias y exista más tecnificación, mayores serán las cargas para el contribuyente; al imponer cargas de cumplimiento más pesadas a los contribuyentes, estos se desmotivarán a cumplir con los deberes tributarios forzando a los emprendedores y empresarios a trabajar en las sombras, y por lo tanto serán conocidas como modelos económicos sumergidos.

Los análisis de los resultados señalan que en un 90% de la muestra, el personal tiene un concepto positivo del sistema, ya que se le atribuye reducción de los ciclos de tramitación; los trámites de gestión de cartera, evita errores por parte del personal de trabajo, sus características de garantía y estructura del documento electrónico como el certificado digital y la firma electrónica complica que se efectúen fraudes y aporta que los modelos económicos tradicionales se modernicen fortaleciendo el área tecnológica.

La factura electrónica medioambientalmente ha tenido un importante impacto sobre todo en estos días cuando se habla del calentamiento global y la protección a los nichos ecológicos; este esquema ha demostrado que no solo nos presenta un ahorro del papel, lo que conlleva a disminuir los trámites detrás de almacenamiento de facturas, puesto que ya no son necesarios tantos mecanismos para conservarlas o archivarlas; son cada vez menos los documentos que se conservan físicamente, y poco a poco se ha ido adquiriendo la cultura o la responsabilidad con la naturaleza, porque estamos cuidando los bosques desde nuestros puestos de trabajo, y nos hemos estado acostumbrando a revisar estas bases de datos desde cualquier dispositivo móvil sea un teléfono celular hasta una tablet.

Esta responsabilidad ambiental ha incrementado una mejor imagen corporativa y moderna, en nuestro caso en la empresa objeto de estudio con la factura física debíamos contar con dos copias, una para el cliente y una para los emisores, y en algunos casos se solicitaba una tercera copia por motivos de control interno. Con el esquema electrónico la factura se puede enviar las veces necesarias en formato PDF, Formato XML o Excel, sin aumentar el consumo del papel.

De acuerdo a estudios realizados por la compañía forestal Acadian Timber Corp, la introducción de este esquema electrónico en las organizaciones tiene un impacto positivo, debido a que de un árbol que presenta un tiempo de crecimiento de 10 años, se puede recolectar 22.500 hojas, y por tonelada de papel se gasta 1000 litros de agua.

Una organización general emite alrededor de 4000 facturas en un año gravable, suponiendo que en la ciudad de Ibagué, casi todas las empresas ya hayan adquirido esta nueva modalidad, la disminución de la tala de árboles anualmente sería de 7000, un equivalente a 534.000 litros de agua.

Asimismo, es claro que la evasión de impuestos ha sido una problemática que ha afectado todos los ámbitos que aportan al desarrollo de este país; de acuerdo a la investigación efectuada por Jorratt y Podestá (2010), la evasión tributaria derivada de proporcionar un menor valor a la liquidación real de los impuestos, se genera muchas veces por el abuso de las reformas tributarias que decreta el estado, en otros casos el contribuyente mal interpreta las reglas de la tributación para ganar naturalmente un descuento a la hora de efectuarse el pago; los contribuyentes y las organizaciones dejan de declarar y pagar impuestos por que

el valor dejado de pagar pasa a ser percibido como un ingreso y esto permite un bienestar económico.

A través de los años se han hecho muchos estudios sobre este tema que afecta el gasto público de un país, además es un tema ilegal con consecuencias jurídicas que afecta la estabilidad de un Estado en relación a sus programas de desarrollo. Según Pascal Saint (1968), las personas están frustradas por que los adinerados no pagan impuestos. La evasión impide que dos contribuyentes con las mismas condiciones de deberes tributarios no paguen lo mismo, y esta brecha ha afectado significativamente la equidad y la productividad de los sistemas de salud, educación y bienestar en general.

Una de las estrategias o soluciones es la innovación de la tecnología, concretamente un modelo de factura electrónica, como alternativa para aumentar la recaudación de los tributos en tiempo real; es decir, que los hechos económicos que se generan o las transacciones comerciales sean registradas en línea y por defecto sean reportadas automáticamente a la administración, en la cual ha sido una medida muy efectiva de control y verificación de la información, de esta manera, es importante precisar que el trasfondo del esquema electrónico es que las unidades de fiscalización se basan en el efectivo. Así lo revalida Villegas (2001, p. 334), cuando indica “las prestaciones en dinero que el estado exige en ejercicio de su poder de imperio en virtud de una ley y para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines”.

En general, los resultados que arrojo este trabajo de campo nos muestra que la implementación del sistema de facturación Electrónica en la organización, no tuvo un

impacto en cuanto al incremento de la rentabilidad, si bien es cierto que mejoró algunos procesos administrativos, económicamente la empresa objeto de estudio ha reflejado pérdidas durante este año gravable en comparación con el año anterior.

4.2.1 Limitaciones del estudio

En el proceso de desarrollo de este trabajo encontramos las siguientes limitaciones:

- Disposición por parte del equipo de trabajo en cuanto al tiempo para contestar la encuesta, la información consultada y que algunos aspectos son de índole financiero.
- Accesar a la información y a los funcionarios de la organización. Al principio el trabajo estaba enfocado en trabajar en el sector ferretero, pero encontramos la poca o no disposición de los administradores acerca de participar en este trabajo y suministrar información acerca de sus sistemas contables o si estaban interesados o ya estaban implementado el nuevo esquema. Sin embargo, se logró desarrollar un campo de trabajo y proceso de búsqueda, logrando obtener información mediante la técnica de la encuesta.
- Uno de los enfoques del proceso de búsqueda, era hacer un comparativo con los estados financieros físicos de la empresa personal natural y su transformación a persona jurídica con el nuevo modelo de factura; dichos reportes son emitidos por el contador público, pero fue imposible obtener una copia de ellos para su posterior análisis, así que tuvimos que desarrollar esta información con el

antiguo sistema contable, que por su administración no es confiable para una validación de datos reales.

4.2.2 Líneas de investigación

Durante el desarrollo de este trabajo se pudo identificar las siguientes líneas:

- **En el aspecto económico:**

Este nuevo esquema es definitivamente un gran aporte que favorece el crecimiento económico de los recursos del estado, y supone que esto es sinónimo de progreso y prosperidad para los sistemas que conforman una sociedad como son la educación, la salud y el emprendimiento; en general, un desarrollo económico permite que exista una mejor calidad de vida. De aquí en adelante, se puede ver reflejado el cómo estos sistemas pueden controlar los ingresos de un país, por eso también es importante revisar el nivel de seguridad, desarrollando diversas herramientas que permitan resguardar y proteger este tipo de información financiera.

- **En el aspecto ecológico:**

La factura electrónica permite que haya una disminución significativa en el uso del papel y por ende se protege el medio ambiente, ya que se reduce la tala de árboles protegiendo y fomentando la creación de hábitats naturales y el crecimiento de los bosques.

- **En el aspecto tecnológico:**

Esta nueva implementación conlleva a que la organización adquiriera nuevos equipos con mayor capacidad de procesamiento de datos y espacio de almacenamiento, nuevas impresoras, un nuevo software contable que tenga la capacidad de configurarse con el módulo de factura electrónica, sin que se creen conflictos durante dicha configuración y en el uso habitual del programa, y una buena capacidad de conexión con el internet; todos estos elementos tecnológicos configuran y representan un beneficio para la empresa, ya que le permiten modernizarse y le proporcionan un mejor estatus de presentación hacia sus clientes.

- **Factores considerables del trabajo de campo:**

Durante el desarrollo del trabajo de campo en la empresa objeto de estudio se logró detectar, que los administradores en un comienzo no estaban de acuerdo con la adquisición de un nuevo software contable, ya que el presupuesto les era demasiado alto para literalmente ser gastado en un proyecto administrativo y tributario, al cual no querían apostarle dado que en la empresa nunca se ha manejado una cultura contable y organizacional.

Desafortunadamente no son receptivos a los cambios y a la innovación, por consiguiente este cambio les generó mucha incertidumbre y tuvieron predisposición en un comienzo al iniciar la adquisición del software; por otra parte, se mostraron reacios a la hora de entregar información de los artículos y materias primas para parametrizar el módulo de artículos, ya que manifestaron desconfianza por entregar los catálogos comerciales y las bases de datos correspondientes al consumo de materiales de fabricación; finalmente, la falta de

disposición de tiempo para capacitación y entrenamiento del personal para el manejo del software.

Con el tiempo, algunos se fueron adaptando a esta implementación y su uso, y poco a poco han ido observando que este sistema es muy beneficioso cuando necesitamos reportes de ventas, facturas, modificaciones y un mejor orden a la hora de presentar impuestos.

4.3 PROPUESTA

4.3.1 Presupuesto teórico

Este trabajo de investigación se enfoca de manera descriptiva, ya que los resultados se basan en las respuestas y criterios del equipo de trabajo, y según los análisis de esta encuesta están dirigidos a identificar las características o aspectos positivos y negativos del impacto de este sistema en sus principales áreas tanto comerciales como administrativas.

El principal enfoque u orientación de este trabajo, fue planteado para analizar qué circunstancias, beneficios y desventajas trae consigo este proceso principalmente en áreas a nivel tributario y financiero.

4.3.2 Resultados del sistema de facturación electrónica

Este trabajo de campo es analizado por medio de la técnica teórica y práctica. La implementación de este sistema presentó diferentes fases, iniciando por la capacitación, el registro, la prueba, la implementación, y el seguimiento.

En la fase de capacitación nos explicaron en general las partes que conforman el programa Syscafe es decir la parametrización, los catálogos y los movimientos a registrar.

En la fase de registro corresponde a que la empresa se encuentra habilitada para registrarse en la plataforma de la Dian para una validación previa con los respectivos datos del cliente y número de identificación en la ventana de ingreso; después llegará una notificación por parte de la Dian donde debe clickar en la opción acceder, ingresar y llenar un formulario con los datos del representante legal, automáticamente quedará registrado como facturador.

En la fase de prueba se encontrará en la plataforma de la Dian una opción de set de pruebas, donde la organización por defecto debe ingresar un determinado número de facturas, notas débito y notas crédito. Una vez terminado el ingreso de estos comprobantes como pruebas de operación y si los resultados son exitosos, finalmente recibirá por parte de la Dian una resolución que lo habilita como facturador electrónico.

En la fase de implementación se debe seleccionar la opción bajo la modalidad de operación con el proveedor tecnológico The Factory HKA SAS; posteriormente debe solicitar unos rangos de numeración para las facturas electrónicas y las facturas de contingencia, estas se pueden hacer por la misma plataforma. Una vez notificada esta autorización de rangos por parte de la Dian, se procede a ingresar nuevamente a la plataforma de The Factory HKA SAS y se completa los datos de parametrización con los rangos de facturación asignados junto con la resolución autorizada a nombre de la empresa objeto de estudio. En esta etapa es importante destacar que estamos operando bajo un ambiente de pruebas todavía.

Para migrar a la etapa de ambiente de producción pasado un mes de pruebas, el procedimiento a seguir es solicitarlo por medio de un correo electrónico al área de proyectos del proveedor tecnológico, donde este validará que los siguientes que la

plataforma del proveedor tecnológico y la plataforma de la Dian se hayan integrado para generar el ambiente de validación previa, el certificado que indica la autorización digital, y que finalmente no existan saldos pendientes de cartera.

Una vez aprobados los pasos anteriores, se finaliza con la figuración de los Token's y URL'S del ambiente de producción, los rangos de numeración autorizados, el ingreso de los datos fiscales de la organización y el logo, de esta manera se inicia la facturación electrónica oficial para ser enviada y validada por el servidor de la Dian.

Los nuevos procedimientos o los nuevos cambios no son las típicas actividades diarias fáciles de asimilar. Este es nuevo sistema de factura electrónica ha generado un gran temor entre emprendedores, comerciantes, empresarios y contadores públicos.

Pero la realidad es que este mecanismo tecnológico ha traído resultados positivos, ya que promovió que los equipos fueran actualizados, menos uso de papel que es un factor muy importante para el medio ambiente hoy en día.

Un factor imperioso a resaltar es que este modelo representa un riesgo muy bajo, ya que por ser digital es un procedimiento seguro y la información consignada en la factura con el nuevo modelo solo será observada por el cliente y la Dian.

Adicionalmente la implementación del sistema de facturación electrónica mejoró los procesos internos y ha permitido el cumplimiento de obligaciones tributarias con mayor orden y la información financiera en tiempo real.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

Sabemos que la factura electrónica es un documento facultado con las mismas condiciones tributarias y legales que una factura litográfica, pero con la única diferencia es que se transmite o se envía de manera virtual. En este comprobante se reflejarán las transacciones o registros que la organización venda como servicios, bienes o productos gravados y/o exentos a través de un sistema, hacia una persona o razón social, haciendo que este proceso sea automático, sencillo, y sobre todo eficiente.

En el mundo la factura se ha incorporado con gran interés en las empresas, y esto es como consecuencia al avance de las tecnologías que ha tomado gran fuerza en la cultura de la nueva era digital. Claramente se ha demostrado que ha mejorado la gestión y la productividad, por lo tanto las administraciones europeas han unificado el formato de la factura on line como una estrategia óptima que ha facilitado el mercado común y el fronterizo prácticamente en un mismo idioma, desde entonces todos los países que conforman la Unión Europea están obligados a implementar en sus organizaciones incluyendo al sector publico este nuevo modelo digital.

En Colombia este tema en realidad no es nada nuevo, dado que este se remonta al año 1995 en la Ley 223 del artículo 37, donde se contaba con un propio sistema y se realizaban pequeñas pruebas pilotos, intentando explorar esta nueva tecnología. Solo hasta el año 2007, se lograron establecer dos normas cruciales que fueron el Decreto 1929 y la

resolución 14465, que en ideas generales la primera se refería a una definición y el procedimiento de como expedirla, entregarla, aceptar este documento como tal, y finalmente como conservarla; la segunda resolución orientaba hacia las especificaciones técnicas del formato y del sistema.

En la organización trajo consigo diferentes beneficios según los análisis de los resultados recolectados mediante la encuesta, podemos inferir que ahorramos papel, una mayor eficiencia en el tiempo que empleamos para una actividad laboral, eficacia para tomar decisiones, ya que tenemos una información real y con un mínimo margen de error, dado que pueden ser modificados de inmediato, una automatización de las relaciones comerciales entre cliente y proveedor, un retorno de la inversión de la compra del sistema como consecuencia que está virtualmente organizando los datos de nuestros clientes a crédito con un acceso al informe en tiempo record para una correcta gestión de cartera, control de presupuesto para los impuestos y en general una integración de los procesos internos con el sistema contable y el modulo electrónico de ventas, aunque no ha sido favorable para el incremento de ventas de la empresa, ya que por reportes financieros del nuevo sistema se ha declarado que el nivel de ventas está por debajo del punto de equilibrio.

Sin embargo, vale la pena destacar que uno de los principales obstáculos que se presentaron desde su adquisición y posterior desarrollo, fue la falta de información por parte de la administradora de impuestos, ya que la mayoría del personal incluyendo a los administradores no tienen conocimiento del manejo de paquetes utilitarios y administrativos.

Finalmente, a nivel general durante la elaboración de este trabajo pudimos orientarnos y al mismo tiempo conocer, la importancia que tiene aprender y adquirir la cultura de las nuevas tecnologías, aprovechar los avances, que hoy en día han moldeado las sociedades, que han hecho un cambio global reduciendo las distancias y ha construido una realidad individual y social mucho más práctica.

6. RECOMENDACIONES

Con la culminación de este trabajo de investigación acerca de la facturación electrónica de la empresa objeto de estudio nos permitimos emitir las siguientes sugerencias:

Con el progreso de los sistemas administrativos y financieros, es importante que se tenga en cuenta capacitar al personal para que ellos desarrollen habilidades con el objetivo de que elaboren o promuevan sus propios procesos, y así puedan incrementar sus conocimientos, fortalezcan un sentido de pertenencia y optimicen sus labores cotidianas.

Es recomendable que se pueda trabajar los dos sistemas de facturación al tiempo, es decir el electrónico y el tradicional, como una medida de prevención ante cualquier fallo inesperado por parte de la plataforma de la Dian o el propio sistema de la organización, o se pueda manejar como un medio alternativo en caso de que el cliente no disponga de un correo electrónico o no esté de acuerdo con este medio virtual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

África, a la cola en la implementación de la e-factura. (2019). Seres grupo Ducaposte. España. Recuperado de: <https://blog.groupseres.com/%C3%A1frica-a-la-cola-en-la-implementaci%C3%B3n-de-la-e-factura>

Awasthi & Engelschalk (2018). *Taxation And The Shadow Economy*. Governance Global Practice. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/a5df/7388bed13bf6f867d6d500127207c359d60b.pdf?_ga=2.135159090.207491568.1587160496-385673821.1587160496

Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2018). *La Factura Electrónica en Latinoamérica*. (Monografía del BID). Alberto Barreix, Raul Zambrano, editores. Recuperado de: https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf

Benavides, E.P. (2018). *Análisis de la facturación electrónica como un mecanismo de prevención del fraude fiscal internacional*. (Maestría en Planificación Tributaria y Fiscalidad Internacional). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Cañedo. R. (2003-2004). *Aproximaciones para una historia de Internet*. La Habana, Cuba. Acimed. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000100005

Castro, D – Balart (2002). *El financiamiento, la ciencia, la tecnología e innovación, y la educación superior en los países en vías de desarrollo*. Revista Cubana de

Educación Superior. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142017000300001

Castro, J (2016) *Importancia de la Tecnología en las Pymes y Empresas en Crecimiento*.

México: Corponet. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

Chen, C (2019). "*Sistema de información*". Significados.com. Disponible en:

<https://www.significados.com/sistema-de-informacion/>

Córdova, Molina, Mayorga (2016, junio). *Facturación Electrónica versus Facturación*

Clásica. Un Estudio en el Comportamiento Financiero Mediante Estudios de

Casos. Revista Ciencia UNEMI. Recuperado de:

[file:///C:/Users/ACER%20ONE/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/ACER%20ONE/Downloads/Dialnet-FacturacionElectronicaVersusFacturacionClasicaUnEs-5774754.pdf)

[FacturacionElectronicaVersusFacturacionClasicaUnEs-5774754.pdf](file:///C:/Users/ACER%20ONE/Downloads/Dialnet-FacturacionElectronicaVersusFacturacionClasicaUnEs-5774754.pdf)

Domínguez, L. A. (2012). *Análisis de Sistemas de Información*. Recuperado de:

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Analisis_de_sistemas_de_informacion.pdf

Dussán, W (2019). *¿Cómo Va Con La Factura Electrónica?* Colombia. Consultor

Contable. Recuperado de: <https://www.consultorcontable.com/nuevo-calendario-factura-electronica/>

Edicom Connecting Business (2018). *Novedades en la factura electrónica en 2019 en*

Europa. Madrid, España. Globaleinvoicing. Recuperado de:

<https://globaleinvoicing.com/es/noticias/novedades-en-la-factura-electronica-en-2019-en-europa>

Edicom Connecting Bussines (2016). *La factura electrónica en Colombia: una cronología de 20 años de historia*. Colombia. Edicom Group. Recuperado de:
https://www.edicomgroup.com/es_CO/news/8684-la-factura-electronica-en-colombia-una-cronologia-de-20-anos-de-historia.html

El estado de la facturación electrónica en el mundo (2016). Edicom Connecting Bussines. Mexico. Recuperado de: https://www.edicomgroup.com/es_MX/news/8585-la-factura-electronica-un-reto-para-estados-unidos.html

El estado de la facturación electrónica en el mundo (2017). Edicom Connecting Bussines. España. Recuperado de: <https://globaleinvoicing.com/es/noticias/el-estado-de-la-facturacion-electronica-en-el-mundo>

García (2018). *La tecnología presiona el sistema fiscal*. El país. Recuperado de:
https://elpais.com/economia/2018/05/16/actualidad/1526487353_406937.html

Grupo Seres (2018) *Situación de la Factura Electrónica en Asia*. Madrid, España. groupseres.com. Recuperado de
<https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2309503/Situaci%C3%B3n%20e-factura%20Asia.pdf>

Grupo Seres (2018) *Situación de la Factura Electrónica en Europa*. Madrid, España. groupseres.com. Recuperado de
https://groupseres.com/images/contenido/soluciones/SERES_Situacion_Factura_Electronica_en_Europa_2018.pdf

Grupo Seres (2019). *Conoce la situación de la factura electrónica en América*. Madrid, España. Grupo Seres Ducaposte. Recuperado de: <http://blog.groupseres.com/conoce-la-situacion-de-la-factura-electronica-en-america>

Jorratt y Podestá (2010). *Evasión tributaria: Atentado a la equidad*. Recuperado de: [revistas.uchile.cl > index.php > RET > article >](http://revistas.uchile.cl/index.php/RET/article)

Langa, M. (1990). *Tributación y reforma agraria*. Mundi prensa. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/TRIBUTACION-REFORMA-AGRARIA-Prlogo-Juan-Jos/20897238765/bd>

Menéndez, L. *El lento despertar de la “e-factura”*. Escritura Pública, 55, 24-27.

Redacción Ticpymes (2019). *Una factura electrónica única para toda Europa*. Madrid, España. Computing.es. Recuperado de : <https://www.computing.es/mundo-digital/noticias/1109709046601/factura-electronica-unica-toda-europa.1.html>

Senn, J.A. (1993). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Ciudad de México: Mcgraw Hill

Villegas (2001). *Sociología jurídica*. De justicia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.dejusticia.org/sociologia-juridica/>