

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**“FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR
COMERCIO EN EL SALVADOR”.**

PRESENTADO POR

Josué Manuel Núñez Castaneda

Karen Lissette Pérez de Rivas

Wilber Francisco Vásquez García

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE ASESOR:

MBA. OSCAR NOE NAVARRETE ROMERO

OCTUBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla.
Vicerrectora académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
Secretario general: Lic. Pedro Rosalio Escobar Castaneda.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón.
Secretario de Facultad: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía.
Coordinador general de procesos de grado:
MAF. Ronald Edgardo Gálvez Rivera.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Director de la escuela:
MSC. Abraham Vásquez Sánchez.
Coordinador de procesos de grado de la escuela:
Lic. David Mauricio Lima Jaco
Docente asesor: MBA. Oscar Noé Navarrete Romero (docente asesor)
Tribunal examinador:
MBA. Oscar Noé Navarrete Romero (docente asesor)
Lic. Esaú Artiga Mejía.
Lic. Segismundo Hedilberto Chacón López.

OCTUBRE 2024

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por su respaldo y sabiduría, a mi Familia por siempre alentarme en cada etapa, en especial a mi madre Ana Elizabeth Rosales de Pérez (QDDG): mi fuente de inspiración y sabiduría aunque ya no estés físicamente, tú amor continua guiándome en este camino de la vida; a mi esposo por su amor, paciencia, comprensión a lo largo de este viaje académico; a mi princesa Paolita por ser ese pilar que me impulsa a luchar día a día, este trabajo es testimonio que todo lo que hago lo hago pensando en ti, gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura. Por último, agradecer a mi equipo de trabajo por cada esfuerzo puesto para lograr finalizarlo y a nuestro asesor por su orientación y apoyo en este trabajo.

Karen Lissette Pérez Rosales

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi familia por haber estado siempre apoyándome. En especial a mi padre Manuel de Jesús Núñez Corona (QDDG); que desde siempre ha sido mi mayor motivación para seguir adelante (este logro es para ti). Agradezco también a todas las personas que siempre me dieron su apoyo y consejos durante el trayecto del camino, amigos, docentes, catedráticos, compañeros de estudio, de trabajo y a una persona en especial a la que amo mucho M.C. muchas gracias.

Josué Manuel Núñez Castaneda

Agradezco a todos y cada uno de las personas que confiaron en mí y me apoyaron durante todo este camino, a mi amigos, a mi familia, a esos contados y cada vez más escasos maestros con vocación que tuve a lo largo de mi carrera que contribuyeron a mi formación profesional; un especial agradecimiento a mi madre que fue parte fundamental de todo esto y a mi perro que fue mi compañía en las interminables noches de desvelo, el me acompañó toda mi niñez y más de la mitad de mi carrera, siempre te recordare con cariño. Finalmente me agradezco a mí mismo por haber sido perseverante, disciplinado, constante y resiliente; por haber superado cada obstáculo y contratiempo; por tener la fortaleza y el temple de soportar tiempos duros y los desafíos de la vida.

Wilber Francisco Vásquez García

Índice de contenido

CAPITULO I. Planteamiento del problema y marco de referencia sobre “la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”.	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Caracterización del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema	4
1.2.1 Marco de términos y aspectos académicos.....	5
1.2.2 Marco de aspectos técnicos.....	30
1.2.3 Marco de aspectos legales.....	33
1.2.4 Marco institucional.....	39
CAPITULO II. Diagnóstico de la situación actual sobre “facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”.	39
2.1 Metodología utilizada en la investigación monográfica.....	39
2.1.1 Método de investigación.....	39
2.1.2 Método de investigación auxiliares utilizados.....	40
2.1.3 Tipo de investigación realizada.....	41
2.1.4 Diseño de investigación aplicado.....	41
2.1.5 Técnica e instrumento utilizados en recolectar información.....	41
2.1.6 Fuentes de información.....	42
2.1.7 Objeto de estudio y unidades de análisis.....	43
2.1.8 Determinación del universo y muestra.....	44
2.1.9 Procesamiento y análisis de la información obtenida.	44
2.1.10 Alcances y limitaciones presentados en la investigación.....	49
2.1.11 Conclusiones y recomendaciones.	54
CAPÍTULO III. Propuesta al comercio y al Estado sobre “la implementación de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”	57
3.1 Descripción de la propuesta.	57
3.1.1 Propuestas para el gobierno de El Salvador.....	57
3.1.2 Propuestas para las medianas empresas	59
3.2 Importancia de la propuesta.	63
3.2.1 Importancia para el gobierno.....	63
3.2.2 Importancia para la mediana empresa	65

3.3	Justificación de la propuesta.	67
3.4	Objetivos de la propuesta.	68
3.5	Propuesta sobre “la implementación de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio de El Salvador”	68
3.5.1	Gobierno.	68
3.5.2	Empresa	71
3.6	Difusión de la propuesta.	74
	Referencias	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Diferencias entre documento digital y documento tributario electrónico.	17
Tabla 2.	Listado de empresas que fueron seleccionadas para entrevistar	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Ilustración 1. Línea del tiempo de la facturación electrónica en El Salvador	9
Ilustración 2.	Actores involucrados en la facturación electrónica	22
Ilustración 3.	Diagnóstico inicial de la entidad previa adopción de la facturación electrónica	30
Ilustración 4.	Base legal de la facturación electrónica	33
Ilustración 5.	Diagrama de Ishikawa sobre la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador	137

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Diagrama De Facturación Electrónica En El Salvador	78
Anexo 2.	Diagrama de Firma Electrónica	78
Anexo 3	Beneficios De La Firma Electrónica	79
Anexo 4	Criterios para ser categorizado como Mediano Contribuyente Según la Clasificación del Ministerio de Hacienda	79
Anexo 5.	Pasos Para Ser Autorizado Como Emisor De DTE.	80
Anexo 6.	Proceso de Emisión del DTE	80
Anexo 7.	Ejemplos de DTE.	81
Anexo 8.	Instrumento: Guía De Entrevista Estructurada Dirigida A Gerentes	85
Anexo 9.	Instrumento: Guía de entrevista estructurada dirigida a empleados.	88
Anexo 10.	Entrevista realizada a una empleada de la Ferretería y Cerrajería 100,000 llaves	98
Anexo 11.	Entrevista realizada a la empresa El Mundo Elegante S.A de C.V	104
Anexo 12.	Entrevista realizada a Almacenes Rabelth S.A de C.V.	113
Anexo 13.	Análisis de la información obtenida.	119

Anexo 14. Relación de la implementación de la facturación electrónica con las etapas del proceso administrativo	129
Anexo 15. Relación de la facturación electrónica con los 14 principios de la administración de Henry Fayol.	132
Anexo 16. Representación de la implementación de la facturación electrónica utilizando el diagrama de Ishikawa.....	135

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AT= Administración Tributaria

AFIP= Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina)

BID= Banco Interamericano de Desarrollo

BCR= Banco Central de Reserva de El Salvador

CIAT= Centro Interamericano de Administraciones Tributarias

CO² = Dióxido de Carbono

DTE= Documento Tributario Electrónico

DGT= Dirección General de Tributación (Brasil)

DIAN= Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Colombia)

DGI= Dirección General Impositiva (Uruguay)

DGII= Dirección General de Impuestos Internos

DT= Documentos Tributarios

EAN-UCC= Organismo Asociación Europea de Numeración Articulada (por sus siglas en inglés)

EDI = intercambio electrónico de datos (por sus siglas en inglés)

ERP= Planificación de recursos empresariales (por sus siglas en inglés)

EY= Ernest & Young (empresa de servicios de consultoría)

GS1= Sistema Global Uno (por sus siglas en inglés)

GFACE= Generador de Facturas Electrónicas (GFACE)

IVA= Impuesto al Valor Agregado

ISCP= Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos

JSON = Notación de Objeto de JavaScript (acrónimo de Java Script Object Notation,)

MH= Ministerio de Hacienda de El Salvador

OCR= Reconocimiento Óptico de Caracteres (por sus siglas en inglés)

PDF= Formato de documento portátil (por sus siglas en inglés)

RUC= Registro Único de Contribuyentes

SAT= Administración Tributaria (México)

SAT= Superintendencia de Administración Tributaria (Guatemala)

TIC= Tecnologías de la Información y Comunicación

XML= Lenguaje de Mercado Extensible (por sus siglas en inglés)

Resumen.

La presente monografía examina la implementación de la facturación electrónica en las medianas empresas del sector comercio en El Salvador, con el objetivo de evaluar su impacto, beneficios y desafíos. En un contexto donde la digitalización se convierte en un factor clave para la competitividad, esta investigación se centra en comprender cómo la transición hacia sistemas electrónicos de facturación puede afectar a las empresas medianas en un entorno económico emergente.

La metodología empleada incluye un análisis exhaustivo de la normativa vigente, estudios de caso de empresas locales y encuestas realizadas a empresarios del sector. Los resultados revelan que la implementación de la facturación electrónica puede mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y optimizar la gestión tributaria. Sin embargo, también se identificaron retos y desafíos significativos, como la resistencia al cambio y la necesidad de capacitación.

Las conclusiones destacan que, a pesar de los obstáculos, los beneficios de la facturación electrónica superan a los desafíos, ofreciendo una ventaja competitiva considerable. Se recomienda a las medianas empresas invertir en formación y soporte técnico para facilitar una transición exitosa y aprovechar al máximo las oportunidades que la digitalización ofrece.

Este estudio subraya la importancia de adoptar prácticas modernas de facturación para mejorar la competitividad en el mercado y destaca la necesidad de políticas que apoyen la digitalización en el sector comercio.

Introducción.

A continuación se presenta el informe del trabajo de investigación de tipo monográfico titulado “Facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”, en el cual se busca analizar los retos y desafíos de la facturación electrónica en las medianas empresas del sector comercio en El Salvador, con el propósito de proporcionar una comprensión profunda de su impacto en la gestión, organización y operaciones de las empresas, de este sector socio económico, pero desde la disciplina de la administración de empresas. La estructura del informe es la siguiente:

Capítulo I. Planteamiento del problema y marco de referencia sobre la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador.

En este capítulo se sientan las bases del trabajo a través del planteamiento, formulación y caracterización del problema. También contiene el marco teórico en el cual se definen los conceptos más relevantes del tema y se agregan toda la información fundamental para comprender a cabalidad el tema de investigación, seguido por el marco legal, el marco de aspectos técnicos y terminando con el marco institucional.

Capítulo II. Diagnóstico de la situación actual sobre “facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”. El capítulo siguiente trata sobre la determinación del esqueleto del trabajo es decir se define la metodología, las técnicas y los instrumentos que se emplearan en la investigación, a la vez que es donde se presenta la síntesis y el análisis de la información recolectada que genera el valor agregado que la investigación provee al país y a los demás profesionales de las ciencias económicas.

Capítulo III. Propuesta a la industria y al Estado sobre “la implementación de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio”. Para finalizar el último capítulo presenta una propuesta la cual está estructurada desde los dos principales actores involucrados el Estado y las empresas a los cuales se les propone formas de abordar la problemática para lograr una implementación generalizada, plena y satisfactoria de la facturación electrónica en el país, las propuestas son fruto de la recolección de información tanto de fuentes primarias y secundarias, posterior a conocer la situación de primera mano.

Asimismo, los anexos contienen importantes aportes que complementan la información del informe ayudando a comprender de una mejor forma el tema en cuestión permitiendo conocer más a fondo la facturación electrónica y sus procesos, además de observar la información recolectada por medio de las entrevistas de forma más detallada. También se cuenta con apartados destinados a correlacionar los conocimientos del área administrativa con el tema en cuestión, a fin de poder establecer el aporte que las ciencias administrativas pueden dar en esta nueva forma de facturación que se está implementando en el país.

CAPITULO I. Planteamiento del problema y marco de referencia sobre “la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”.

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Antecedentes

En 2016 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorgó un préstamo de \$30 millones al gobierno de El Salvador para apoyar la transición de la factura física a la digital con el fin de modernizar los procesos de recaudación tributaria, lo cual permita facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes. A raíz de esto la implementación de la facturación electrónica se convirtió en uno de los principales temas de la agenda del Ministerio de Hacienda el cual se enmarca en el objetivo estratégico de implementar una política tributaria progresiva que incentive el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, mediante el refuerzo de los controles, el enfoque planificado por la administración tributaria se inspira en experiencias internacionales. (BCR, 2019, p. 2)

En el año 2018, el Ministerio de Hacienda inició la implementación del plan piloto, el cual se planteó para un conjunto de seis empresas; posteriormente la implementación del sistema, estaba programada para el primer semestre de 2020, pero se vio interrumpida debido a la pandemia de COVID-19. Fue hasta 2021 que se retomó la iniciativa específicamente en abril, cuando se puso en marcha un nuevo plan piloto con la aprobación del primer emisor de facturación electrónica. Cerca de 70 contribuyentes participaron en este plan piloto, ante el éxito de este, se comenzó un proceso de expansión en el que la adopción era de forma voluntaria. (Uveli, 2022)

En 2022 la Asamblea Legislativa aprobó una serie de decretos y reformas que incorporan 14 nuevos artículos al código tributario. El objetivo de estas modificaciones es fortalecer los procesos de emisión, transmisión y recepción de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

En 2023 el Ministerio de Hacienda inicio la primera fase para la implementación generalizada de la facturación electrónica esta dio inicio el 1 de julio e incluía a grandes contribuyentes que facturan grandes volúmenes de ventas. (Molina & Pastrán, 2023)

Posteriormente en octubre se inició la segunda fase del plan, ya para esa fecha aproximadamente 783 empresas estaban autorizadas para emitir facturas electrónicas. Finalmente, el Ministerio de Hacienda se ha propuesto que a partir de junio del 2024 se eliminará el uso de tiquetes y se centrará en esta emisión digital. (Alfaro, 2024)

1.1.2 Caracterización del problema

La desaparición del papel en el mundo empresarial está cada vez más cerca. Las innovaciones tecnológicas ofrecen importantes recursos en el campo de la organización y manejo de los documentos. El principal motivo de este cambio de tendencia es la mejora en productividad y confiabilidad que representan los documentos digitales legalizados.

Entre ellos se encuentra la factura digital, que está siendo utilizada por las Administraciones públicas de diferentes países del mundo, promoviendo su uso y extendiendo la obligatoriedad del mismo, como mecanismo de control para la evasión fiscal. Este nuevo medio de facturación ofrece tanto a las empresas de bienes como de servicios y empresas públicas como privadas, mayor seguridad y fácil control, en comparación con la tradicional facturación en papel.

Actualmente se está entrando en la era de la “Inmediatez y Efectividad”, ya que estas nuevas herramientas permiten ahorrar gastos de emisión, elimina los riesgos de envío para el

proveedor y simplifica las dificultades de almacenamiento y búsqueda de parte de los proveedores que deben informar su documentación comercial a las autoridades fiscales. La evolución de la economía digital, exige una drástica transformación de los modelos de negocios tradicionales ya que no se requiere la presencia física de las partes. (DATADEC, S/F, p. 3-4)

Las empresas que se niegan a seguir las tendencias del mercado e innovar, pierden competitividad, se arriesgan a volverse obsoletas y a perderse de importantes oportunidades de negocio. En relación a esto la facturación electrónica viene a aportar ese componente de innovación en las empresas salvadoreñas al alinearse con las nuevas tendencias de la economía digital y el comercio electrónico que ha entrado con fuerza en El Salvador.

Siguiendo esta línea de pensamiento y tomando en consideración que se vive en un mundo globalizado, en la era de la digitalización y que actualmente se está desarrollando la cuarta revolución industrial; es más que claro que es imposible para una organización desempeñar sus labores comerciales y/o productivas de espaldas a las nuevas tecnologías, ahí surge la necesidad de las empresas de adecuarse a la realidad de la economía global cada vez más cambiante, interconectada y digitalizada

El auge de la facturación electrónica inicio hace aproximadamente dos décadas, muchos países la emplean incluidos varios países latinoamericanos y hay importantes avances a nivel regional, lo cual implica que El Salvador se encuentra rezagado en relación a otros países de la región con la implementación de la misma. En este contexto y en pro de la modernización el Ministerio de Hacienda inicio los esfuerzos para la adopción de la factura electrónica en el país.

La implementación de esta generó serios retos y desafíos para las empresas al tener que hacer cambios radicales a nivel administrativo, tecnológico, financiero, legal y organizacional.

Enfrentarse a un proceso de digitalización es algo complejo en un país tan acostumbrado y dependiente al formato físico, lo cual generó una clara resistencia al cambio de todos los actores involucrados, es decir, empresas, empleados, clientes y hasta incluso dentro del mismo gobierno.

Alterar el statu Quo al cual todos estaban acostumbrados de por sí es un reto a superar para las empresas a eso hay que sumarle los requerimientos mínimos necesarios para la implementación de la facturación electrónica como la necesidad de capacitación a los empleados, la adquisición de software especializado para realizar el proceso y de equipo tecnológico indispensable para la emisión de facturas electrónicas, las necesidades de contratación de empleados o redistribución de las funciones dependiendo el caso de cada empresa y los desembolsos de fondos requeridos.

También la mirada con recelo de los consumidores al sentirse vulnerada su privacidad, producto de la información personal requerida para el proceso de facturación y de la desconfianza que el posible uso que las empresas puedan dar a esas bases de datos, también el tema de la población con analfabetismo digital la cual se le complica comprender, adoptar y aceptar estas nuevas formas de realizar los procesos de compras es otro punto a considerar. A pesar de todo eso se espera los beneficios superen ampliamente a las desventajas y que el impacto financiero, ambiental, en la eficiencia de los procesos, disminución de errores, etc. impulse a los negocios.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son los retos y desafíos de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador?

1.2.1 Marco de términos y aspectos académicos.

Antecedentes.

La Factura Clásica o Tradicional o comprobante válido en papel, puede haber tenido sus orígenes en Portugal por el año 1933 cuando aparece la regulación del contrato de compraventa, creándose el extracto de factura como un documento negociable. Otros autores aseguran que la factura tradicional surge con el Código de Comercio de Brasil en 1850 al obligar la emisión escrita. Sin embargo, con la aparición de Internet surgió una gran cantidad de información en forma digital y los documentos electrónicos, detectando su génesis gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación. El primer Diseño de Facturación Electrónica, según García (2012) fue realizado en el año 1997 por el Organismo Asociación Europea de Numeración Articulada (European Article Numbering Association, EAN-UCC, por sus siglas en inglés) ahora llamado Sistema global uno (GS1 Global System One, por sus siglas en inglés). (Díaz-Córdova, Coba-Molina, & Bombón-Mayorga, 2016, p. 64)

En los años 90's la factura electrónica se introdujo en la fiscalidad internacional, como una iniciativa de América Latina para el apoyo a la lucha contra la evasión y a la digitalización de las administraciones tributarias. El esfuerzo se atribuye en gran medida a las ideas propuestas por el Consenso de Washington, focalizadas en el ciudadano y la eficiencia basada en resultados.

En este sentido, la factura electrónica fue concebida inicialmente como un instrumento de control documental del proceso de facturación, tanto para evitar la omisión de ventas como para la inclusión de compras falsas, sin embargo, con el paso del tiempo fue extendiéndose a otras áreas de control tributario, tales como: nómina salarial, mercadería en tránsito y nuevos servicios como el factoraje. (BCR, 2019, p. 1)

En el caso de Chile el primer país latinoamericano en poner en marcha el proceso de facturación electrónica en el año 2002, el cual se convirtió en el país pionero en la región. También se le atribuye tener el modelo de facturación electrónica más preparado y sustentable a la fecha. Otro de los países pioneros en adoptar la facturación electrónica es México quien desde el año 2005 decidió unirse al uso de la facturación en línea, sin embargo, su modelo tuvo percepciones bajas en su población debido a errores iniciales en su implementación; siendo así que cinco años más tarde el Servicio de Administración Tributaria (SAT) propusiera cambios significativos en sus procesos.

En Argentina, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) impulsó la facturación electrónica desde el año 2006 con un modelo propio y diferente a los que países anteriores de la región habían implementado. Sin embargo, este modelo tuvo poca aceptación por parte de las empresas debido a que tenía pocos beneficios para los contribuyentes por lo que la (AFIP) tomó la decisión de imponer el modelo de manera obligatoria en las organizaciones.

En el año 2007 se sumó Brasil a la implementación de la facturación electrónica a partir de un fuerte impulso de sus autoridades tributarias e inspirándose en el modelo chileno que se considera uno de los más sólidos. Al igual que Brasil, la Dirección General de Tributación (DGT) de Costa Rica puso en marcha paulatinamente su modelo de facturación electrónica en el año 2007, sin embargo, también se ha anunciado el uso obligatorio de este modelo para los profesionales independientes (Consultores). (Fernández, 2022)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia implemento un modelo que tuvo muchas debilidades generando así poco interés de adopción por parte de los contribuyentes. No obstante, a raíz de ello la DIAN ha tomado a bien preparar la implementación

de un nuevo modelo basándose en los estándares de Chile y Brasil con el fin de que este sea adoptado con mayor facilidad.

En Guatemala, La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) inició en el año 2008 un modelo de facturación electrónica que incluía la tercerización de la validación de los documentos mediante plataformas privadas debidamente certificadas por la SAT mismas a las que ha nombrado Generador de Facturas Electrónicas (GFACE).

Uruguay, a través de la Dirección General Impositiva (DGI), implemento su modelo de facturación electrónica en el año 2011, el cual se impuso de forma obligatoria para las grandes empresas del país desde su lanzamiento. (GRUPO DECAPOSTE, s.f.)

Actualmente, organizaciones a nivel mundial tales como el GS1 han organizado comités para conformar las guías de facturación electrónica estándar a nivel mundial. Hoy en día existen reglas impuestas por las Naciones Unidas para el intercambio electrónico de datos en la administración, el comercio y el transporte. Estas reglas constan de una serie de normas, directorios y orientaciones aceptados internacionalmente para el intercambio electrónico de datos estructurados y, en particular, para el intercambio relacionado con el comercio de bienes y servicios entre sistemas de información independientes e informatizados. (DATADEC, S/F, p. 7)

Además, según uno de los periódicos de mayor circulación en el país, El Ministerio de Hacienda, a inicios del mes de octubre de 2023 lanzó la segunda etapa para la emisión de la facturación electrónica en el país. En esta etapa, los negocios de consumo masivo como los bancos, gasolineras, supermercados, etc. Están obligados a emitir facturas electrónicas y otros documentos digitales o DTE.

La primera etapa fue lanzada el 1 de julio del 2023 y esta etapa solamente incluía a grandes contribuyentes que son los que facturan en grandes volúmenes por sus ventas.

Ghendrex García, socio de impuesto de la compañía Deloitte, afirma que poco a poco el país se olvidará del uso del papel para emitir facturas gracias a la implementación de la facturación electrónica. Actualmente existen 3 formas para que las empresas se unan a la emisión de DTE:

- Utilizando el Sistema gratuito que el MH provee a través de su sitio web.
- Que las empresas desarrollen softwares propios que estén conectados directamente con los servidores de la DGII.
- A través de la contratación de proveedores de facturas electrónicas.

Con esta nueva modalidad el Ministerio de Hacienda espera incrementar en un 6% más los ingresos tributarios. (Molina & Pastrán, 2023)

Ghendrex Garcia, también afirmó que, en general, han observado avances positivos en la segunda fase de implementación del proceso. Entre estos avances destaca la facilidad en el acceso de la Normativas sobre la implementación de factura electrónica, asistencia del Ministerio de Hacienda en brindar manuales e instructivos para la adaptación de los sistemas de facturación, y que las pequeñas y medianas empresas han contado con la disponibilidad de utilizar el sistema gratuito del Ministerio de Hacienda, lo cual ha permitido que se sumen muchos contribuyentes

"Consideramos que sí ha sido rápida. Posiblemente ayude mucho que las empresas ya utilizan diferentes sistemas robustos de contabilidad y facturación, lo cual ha permitido que su adaptación se vuelva más amigable al sistema de Facturación Electrónica", afirmó.

Según han proyectado las autoridades gubernamentales, el 1 de julio, el 100% de las empresas tendrían que estar entregando documentos tributarios digitales. Sin embargo, García

reiteró que este sería un tiempo muy limitado para que todas las empresas lo implementen, especialmente porque los procesos de utilización y adecuación de Factura Electrónica toma entre 5 a 8 meses. (Alfaro, 2024)

Actualmente El Salvador cuenta con 2,036 emisores de DTE registrados de forma oficial los cuales, a inicios de febrero de 2024 han emitido alrededor de 79,774,299 documentos electrónicos digitales y cada vez siguen incorporándose más empresas. Según datos del MH, con esto el país ha ahorrado 51, 801,493 litros de agua y salvado a 7,252 árboles, lo que contribuye a mejorar el mejorar el medio ambiente. (Ministerio de Hacienda, 2024)

A continuación, se presenta el proceso de facturación electrónica, de forma cronológica.

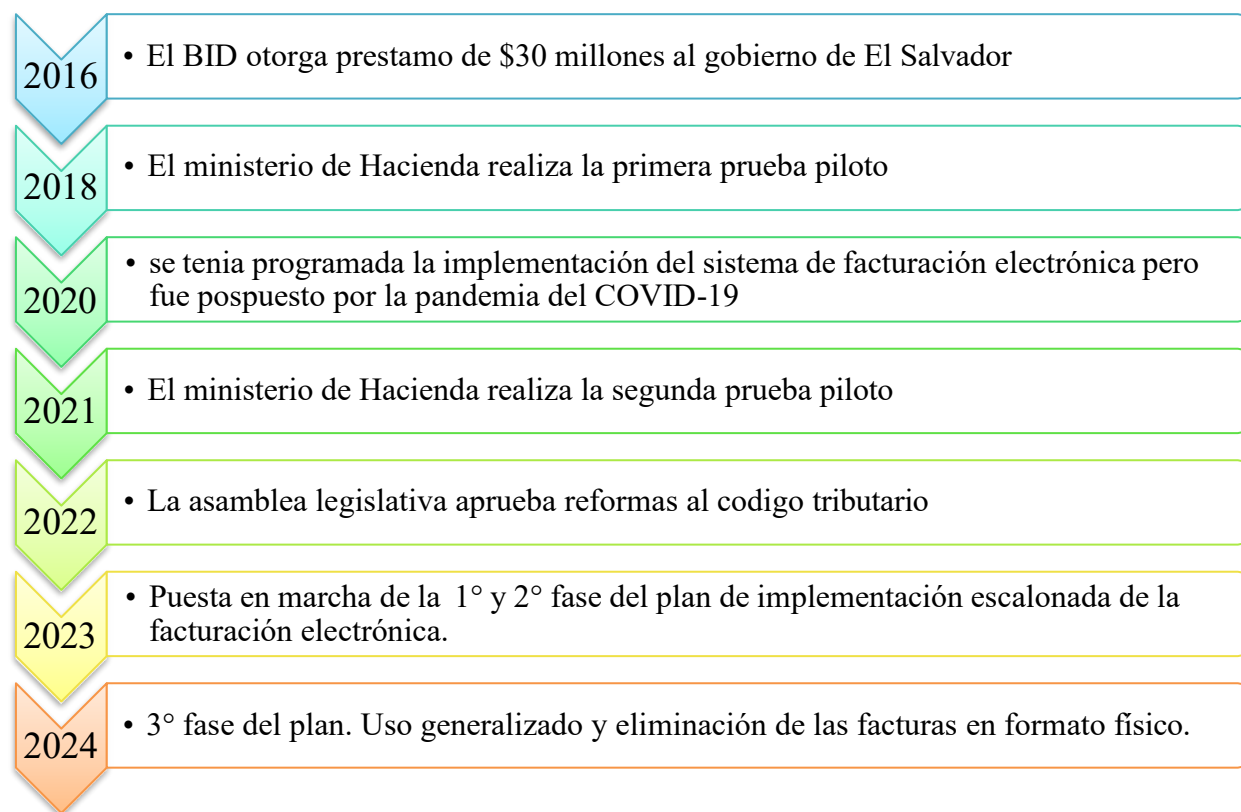


Ilustración 1. Ilustración 1. Línea del tiempo de la facturación electrónica en El Salvador

Fuente: Elaboración propia

¿Qué es una factura?

En términos generales la factura en el ámbito comercial o quizás contable, es un documento que da constancia de las operaciones de venta de un sujeto pasivo IVA, donde se indica el detalle de las mercaderías entregadas o servicios prestados, con indicación de la identificación de vendedores y compradores, precios, cantidades de bienes o servicios entre otros. Esta forma de documentar puede ser física o de existencia en papel como se dice, pero también hoy día con el uso de la tecnología, equipos computacionales y software de facturación, puede ser no física o desmaterializada.

En el ámbito tributario la factura por su función de control documental para los sujetos pasivos IVA respecto a la recaudación de cantidades de dinero por parte del Estado tiene una gran importancia su regulación, en ese sentido el Código Tributario Salvadoreño desde que es Ley de la República (enero 2001), contiene una obligación tributaria formal física o existencial en papel, para que los contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, puedan documentar cada operación de venta que realicen con la factura de consumidor final o comprobante de crédito fiscal, dependiendo si el comprador es sujeto pasivo inscrito en IVA. (Mendoza, 2021)

Factura electrónica.

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. (BID; CIAT, 2018, p. 6)

Millet y Navarro (2008) describen a la Factura Electrónica como un documento tributariamente legítimo, creado de manera electrónica por medios de procesadores de datos que sustituyen a los comprobantes emitidos a través del papel, para ello se requiere un alto conocimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Una de las características que define a la F-e, es su equivalencia al documento de papel, donde los datos enviados utilizan plantillas o estándares de datos a validar por la comunicación telemática que permite agilizar los procesos de envío y recepción. (Díaz-Córdova, Coba-Molina, & Bombón-Mayorga, 2016, p.66)

La factura electrónica tiene el mismo valor que una factura en soporte papel y consiste en una factura emitida y recibida electrónicamente con o sin formato estructurado. La emisión de la factura electrónica está condicionada a la reserva de aceptación por el destinatario.

En el caso de las facturas electrónicas, la legibilidad está asegurada por el programa informático que crea o recibe la factura y la autenticidad e integridad pueden ser garantizadas de diferentes maneras: a través de los controles de gestión -que crean una pista de auditoría fiable que establezca la conexión necesaria entre la factura y la entrega de bienes o prestación de servicios-, a través de la firma electrónica avanzada o a través del intercambio electrónico de datos (EDI). (BID; CIAT, 2018, p. 7)

Características de la factura electrónica.

La factura electrónica se diseñó e implementó con características muy similares a las contenidas en la factura impresa en papel, dando especial cumplimiento a lo establecido en el Código Tributario, en la Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación Servicios, y demás regulaciones que amparan la emisión de comprobantes fiscales. No obstante, se añadieron características adicionales que propician una mayor validez y legitimidad de dicho documento, tanto para el usuario, como para el fiscalizador. (BCR, 2019, p. 4)

Algunos de los atributos que identifican a las facturas electrónicas son:

- Pueden ser almacenadas y transmitidas por medios electrónicos
- No existe diferencia entre originales y copia
- Intrínsecamente posee un conjunto de reglas y procesos definidos que permite interpretar esa estructura de datos como documentación que respalda una transacción
- En la implantación de un sistema de facturación electrónica, no existen dos sistemas iguales (copy-paste). (ISCP, 2019, p. 7)

Tipos de factura electrónica.

Existen dos tipos de facturas electrónicas:

- **Las facturas electrónicas en formato estructurado:** contiene datos que pueden ser extraídos y registrados automáticamente por los sistemas informáticos de facturación del emisor y receptor. Por ejemplo, las conocidas facturas electrónicas en formato XML, actualmente utilizados por las Administraciones públicas y sus proveedores.
- **Las facturas electrónicas en formato no estructurado:** consiste en una imagen, que requiere una intervención manual para introducir los datos de la factura en los sistemas informáticos o un proceso costoso que no suele estar automatizado, como el

reconocimiento óptico de caracteres (OCR). En esta clasificación se encuentran las facturas en papel escaneadas y los ficheros PDF.

En pocas palabras el formato estructurado facilita su tratamiento automatizado mientras que el no estructurado no lo facilita. La factura electrónica simplifica y hace más efectivos los procesos del día a día, pero exige un cierto protocolo, formato y tecnología, que le dan el carácter legal que se necesita para su uso. Requiere esfuerzos informáticos e inversiones tecnológicas, pero evita errores, reduce los tiempos, disminuye costes a corto/medio plazo y agiliza de notablemente los procesos de facturación. (DATADEC, S/F, p. 7)

Condiciones mínimas requeridas para la implementación de la factura electrónica.

La complejidad de los procesos asociados a la facturación electrónica hace necesario un conjunto mínimo de condiciones tanto de la administración tributaria, como la infraestructura tecnológica del país, deben cumplir antes de su puesta en marcha. Si una administración tributaria tiene problemas en el procesamiento de las declaraciones de impuestos, o las mismas no son hoy presentadas mayoritariamente a través de la Internet, es poco probable que existan condiciones suficientes para la implementación de un sistema de factura electrónica que supera en orden de magnitud la cantidad actual de transacciones manejadas de forma electrónica por la administración tributaria.

Sin esas condiciones previas, es probable que el intento y aún la implementación parcial de un sistema de factura electrónica perjudique significativamente la capacidad de gestión de la administración tributaria, afecte su reputación, disminuya la sensación de riesgo en el contribuyente en relación con el cumplimiento y al final, no aporte ninguno de los beneficios al que aspirarían los contribuyentes. En definitiva, la brecha de gestión puede ampliarse aún más por

la brecha digital de la propia administración tributaria, afectando al resto de la economía, privándole de nuevos y mejores servicios.

La administración tributaria debe tener operativos y funcionando de manera razonable los siguientes procesos:

- El registro de contribuyentes. Particularmente en lo relativo a las obligaciones de los contribuyentes, en relación tanto a los impuestos a los que está sujeto como a las obligaciones formales. Los problemas de identificación, duplicación de registros, gestión de sucesión y baja permanente, suspensión o anulación de inscripción, y otros elementos relacionados deben operar de manera razonable.
- La recepción y procesamiento de declaraciones electrónicas, particularmente las relacionados con los impuestos al consumo.
- La recepción frecuente y rutinaria de información de terceros por medios electrónicos.
- La presencia de auditores eficaces y una cobranza coactiva efectiva impulsan el cumplimiento voluntario debido a la percepción de riesgo de ser efectivamente sancionados ante un incumplimiento. (BID;CIAT, 2018, p. 15)

La posibilidad de que las entidades emisoras y la administración tributaria intercambien automáticamente las facturas electrónicas es muy viable técnicamente y no requiere cambios significativos a los modelos operativos nacionales, pero si requiere la digitalización de la información, un Sistema Único de captación de datos, infraestructura tecnológica, entre otros y se pretende que se implemente en un lapso de 2 a 3 años, mediante una inversión inicial de al menos US\$200,000 con financiamiento de fondos reembolsables provistos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (BCR, 2019, p. 2)

Condiciones que debe resolver la administración tributaria para implementar la factura electrónica en el salvador

A. Procesos operando y funcionando.

- El registro de contribuyentes en todos sus aspectos de cumplimientos formales y sustantivos
- Recepción y procesamiento de declaraciones electrónicas
- Frecuente recepción de información electrónica de terceros
- Auditorías eficaces y cobro coactivo para crear cumplimiento y percepción de riesgo de sanciones

B. Mejorar la capacidad tecnológica de la AT y del país.

- Hardware, almacenamiento y comunicaciones
- Inteligencia de negocios y propiedad de los sistemas
- Sistemas que le permitan segmentar y evaluar el riesgo
- Capacidad de internet y disponibilidad en todo el país

C. Innovación y actitud al cambio.

- Cambiar la legislación (fiscalización, documentación de transacciones, otros)
- Entrenamiento del recurso humano. (ISCP, 2019, p. 9-10)

Factura digital.

Se refiere a facturas electrónicas emitidas digitalmente en el país, las cuales deben cumplir con los requisitos técnicos y legales establecidos por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Estas facturas son documentos tributarios y legalmente válidos para respaldar transacciones comerciales.

Documento tributario electrónico (DTE).

Es un documento electrónico-estructurado que respalda las operaciones tributarias siendo generado como un archivo electrónico para el emisor, quien lo transmite al Ministerio de Hacienda, para recibirlo y almacenarlo en su base de datos. (DGII, 2023, p.10)

Es un documento generado y firmado electrónicamente por un emisor electrónico, que produce los mismos efectos tributarios que el documento en papel y cuyo formato está establecido por Ministerio de Hacienda. Algunas de las características que presentan son:

- Archivo con datos estructurados
- Con respaldo de Firma Electrónica
- Válido sin impresión
- Disminuye costos / gastos

Componentes de un documento tributario electrónico.

- ❖ **Código de Generación:** Longitud de 36 caracteres. Número identificador del DTE que garantiza la unicidad. **Ejemplo: C6A9868C-028D-421B-A9A0-36274CECC2C7**
- ❖ **Número de Control:** Longitud de 31 caracteres. Formato secuencial reinicializable anualmente, cuya estructura es definida por el Ministerio de Hacienda.

Ejemplo: DTE-03-12345678-0000000000000001

- ❖ **Sello de Recepción:** Longitud de 40 caracteres. Es el código asignado por el Ministerio de Hacienda. **Ejemplo:** 202179926FBFE844465396CA5B8913008732KCVY.

(Ministerio de Hacienda, 2023, p. 8-12)

Anteriormente se ha mencionado los conceptos de factura digital también llamada documento digital y de documento tributario electrónico mejor conocido como DTE, a continuación, se muestra en la tabla cuales son las diferencias entre ambas.

Tabla 1 Diferencias entre documento digital y documento tributario electrónico.

Documento digital	Documento tributario electrónico
<ul style="list-style-type: none"> ❖ No cuenta con un formato estructurado de datos (es una imagen emitida en formato PDF) ❖ No facilita su tratamiento automatizado ❖ No siempre cuenta con el respaldo de firma electrónica ❖ Es necesaria la impresión física para considerarse válida fiscalmente 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuenta con un formato de datos estructurado. ❖ Facilita su tratamiento automatizado ❖ Cuenta con el respaldo de firma electrónica por el emisor. ❖ No es necesaria su impresión física para ser válido fiscalmente. ❖ No requiere incurrir en costos de impresión, entrega y resguardo.

Fuente: Dirección General de Impuestos internos (DGII)

Tipos de documentos tributarios electrónicos -DTE-

Entre los documentos tributarios electrónicos se encuentran los siguientes:

- 1- *Factura*
- 2- *Nota de exportación*
- 3- *Comprobante de liquidación*
- 4- *Comprobante de retención*
- 5- *Comprobante de crédito fiscal*
- 6- *Documento contable de liquidación*
- 7- *Nota de remisión*

8- *Nota de débito*

9- *Nota de crédito*

10- *Factura de sujeto excluido*

11- *comprobante de donación.* (Ministerio de Hacienda, 2023, p. 19)

Firma electrónica.

La firma electrónica está basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma, pues con el uso de esta tecnología es más fácil realizar gestiones bancarias, tributarias, municipales y de otro tipo. Es la firma manuscrita que a través de una clave electrónica permite dar validez y legalidad a los documentos. (Guzmán & Mendieta, 2011, p. 18-19)

Es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autoría e integridad de los documentos electrónicos, posibilitando que estos gocen de una característica que únicamente era propia de los documentos en papel. (DGII, 2023, p. 13)

Tipos de firma electrónica.

Existen dos tipos de firma electrónica: simple y certificada.

- ❖ **Firma electrónica simple:** Son datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o documento electrónico, lógicamente asociados al mismo, que puedan ser utilizados para identificar al firmante por cualquier medio tecnológico disponible, e indicar que el firmante aprueba la información recogida en el mensaje de datos o documento electrónico.
- ❖ **Firma electrónica certificada:** Son los datos en forma electrónica, consignados en un mensaje de datos o documento electrónico, lógicamente asociados al mismo, que son generados mediante un dispositivo seguro de creación y permiten vincular de manera exclusiva, la firma con su titular. A la vez tiene la particularidad de:

- Identificar al firmante de manera inequívoca.
- Asegurar la integridad del documento firmado.
- Asegurar el no repudio del documento firmado, es decir, el firmante no puede desconocer su firma en el documento firmado.

Generación de certificado electrónico.

Una declaración electrónica, emitida por un proveedor de servicios de certificación, relaciona los datos de validación de una firma electrónica certificada con una persona natural o jurídica, o los datos de validación de un sello electrónico con una persona jurídica, o incluso un sitio web con la persona natural o jurídica.

Este paso servirá para la creación del certificado de firma electrónica, contiene los datos que identifican al contribuyente y la personalización de las claves del certificado.

- **Para personas naturales.** La persona responsable de realizar el acreditamiento deberá completar los campos: *correo electrónico, clave pública certificado firma simple y clave privada certificado firma simple.*
- **Para personas jurídicas.** Del mismo modo cuando se realice el proceso de acreditamiento para una persona jurídica, se deben completar los siguientes campos: *unidad responsable (la cual hace referencia a la unidad a la que pertenece el encargado de realizar el proceso de acreditamiento), el correo electrónico, clave pública certificado firma simple y clave privada certificado firma simple.*

Es importante mencionar que para este tipo de personas se cargará la información con el listado de sus representantes legales o apoderados registrados en el RUC para su selección.

Personalización de las claves del certificado.

En este apartado se deberán personalizar las claves de acuerdo a los lineamientos siguientes:

- ❖ Debe tener un tamaño mínimo de 8 caracteres y un máximo de 30 caracteres.
- ❖ Alfanuméricos.
- ❖ Debe tener al menos una letra mayúscula.
- ❖ Debe tener al menos un carácter especial.
- ❖ No se permiten tres letras secuenciales.
- ❖ No se permiten tres números secuenciales.
- ❖ No se permiten tres letras del teclado secuenciales.
- ❖ No se permiten espacios en blanco.

Los tipos de claves de certificado pueden ser:

- **Clave pública certificado firma simple:** Permite descifrar la información (puede compartirse con aquellos que requieran utilizar la información cifrada).
- **Clave privada certificado firma simple:** Permite cifrar información, es decir, convertir datos de un formato legible a un codificado (uso privado). (Infile, 2023)

Facturación electrónica.

La facturación electrónica se muestra como una versión digital del procesamiento tradicional de emisión de facturación con documentos físicos, en el que dicho proceso sirve como soporte informático reemplazando al soporte físico, en cuanto a su emisión, almacenamiento y gestión. Este nuevo proceso es garantizado al igual que la emisión del documento tradicional, cuya veracidad son comprobados por medio de las firmas digitales que le dan la validez y autenticidad tanto legal como tributaria. (Guevara, Inmar, & Morales, 2020, p. 79)

Importancia y utilidad de la facturación electrónica.

En el contexto de la inserción del comercio electrónico en El Salvador, la Administración Tributaria tiene la necesidad de modernizar los procedimientos tributarios que ayuden a tener flujos de negocios más eficientes, adoptando mecanismos de control acorde a las nuevas formas de hacer negocio, con el propósito de combatir la evasión y elusión fiscal.

La facturación electrónica es otra estrategia de modernización tributaria, que permite el registro electrónico de las facturas de venta y otros soportes de las transacciones comerciales sujetas al Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

La factura electrónica se ha considerado como uno de los mecanismos fundamentales para el aumento del recaudo a través de la reducción en la evasión, y adicionalmente, genera beneficios a los contribuyentes y empresarios por la reducción y simplificación de los trámites en su emisión, permite a las administraciones tributarias, contar con un instrumento moderno de información confiable para efectos del control de las operaciones y ha permitido al Estado, contar con un mecanismo para reducir la evasión fiscal como medida que directamente impacta en el correcto recaudo de los tributos. (Guevara, Inmar, & Morales, 2020, p. 23-24)

A continuación, se muestra un diagrama que representa la interrelación entre los diversos actores involucrados y/o afectados por la facturación electrónica.

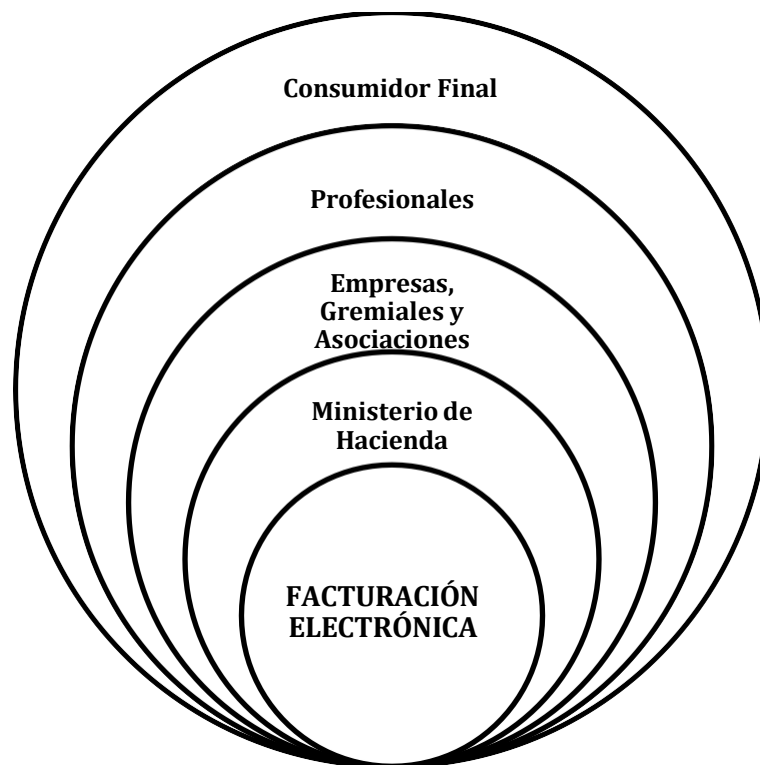


Ilustración 2. Actores involucrados en la facturación electrónica

Fuente: Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

Ventajas de la facturación electrónica.

La implantación de la facturación electrónica aporta ventajas demostrables, que pueden traer gran valor a las organizaciones, Entre las más destacados están:

- ❖ Disminuye errores en la elaboración, registro, contabilización y declaración de documentos fiscales.
- ❖ Fomenta el uso de relaciones electrónicas entre empresas
- ❖ Facilitación del cumplimiento de obligaciones tributarias
- ❖ Desmaterialización de los documentos tributarios físicos
- ❖ Mejora la experiencia de compra del cliente.
- ❖ Disminución de los costos operativos

- ❖ Agiliza las operaciones de facturación.
- ❖ Aporta al cuidado del medio ambiente. (Ministerio de Hacienda, 2023, p. 7)

Otros de los beneficios que la implementación de la facturación electrónica trae serían:

- a) **Mayor agilidad:** las ventajas no solo se reflejan en el dinero ahorrado, al ya no ser necesarios los gastos de envío, también las empresas se ven beneficiados por la inmediatez y la seguridad del envío a través de soluciones informáticas. Se eliminan las tareas que no añaden valor al cliente, mejorando de esta manera el servicio ofrecido al mismo. Los tiempos de espera mejoran, ya que la factura electrónica se puede enviar a través del email, consiguiendo un envío inmediato.
- b) **Reducir el espacio de almacenamiento:** al no tener que guardar las facturas físicas, la empresa no necesita destinar un espacio físico para ello, reduciendo así costes de alquiler, electricidad, etc.
- c) **Integración centralizada:** facilita la búsqueda y entrega de documentación, muy útil en caso de inspecciones, verificación de datos, localización de información, responder dudas del cliente sobre una factura, etc. Permite un acceso más simultáneo, ágil y simple a las facturas almacenadas con el uso de soluciones informáticas.
- d) **Mayor seguridad:** el saber el momento exacto del envío y recepción de la factura y el hecho de incluir un Certificado digital disminuye la probabilidad de falsificación. Es una excelente herramienta contra el fraude fiscal.
- e) **Mejor imagen:** al invertir en soluciones informáticas se gana la imagen de empresa vanguardista en últimas tecnologías, preocupada por la innovación, y que se diferencia de la competencia. A parte que permite contribuir a la modernización de la economía y al desarrollo de la sociedad de la Información.

- f) **Contabilidad automatizada:** al tener rápido acceso a los datos de las facturas y más aún si se utiliza soluciones informáticas conectadas con un sistema ERP (Planificación de recursos empresariales, por sus siglas en inglés de Enterprise Resource Planning), se podrá realizar con más facilidad el cálculo de impuestos y la declaración del IVA. (DATADEC, S/F, p. 14-17)

Desventajas de la facturación electrónica.

Las principales desventajas que presenta el sistema de facturación electrónica tienen que ver con las limitaciones que atentan contra su implementación entre ellas:

- ❖ Que debe existir un software que permita procesar la información comercial, tanto para el emisor como para el receptor.
- ❖ Costos en inversión y aprendizaje, esto se refiere principalmente a las capacitaciones en las que se debe invertir para que el personal de la empresa pueda operar de manera eficiente en el uso del sistema.
- ❖ Dificultades que pueden presentar las pequeñas y medianas empresas para adaptarse al cambio del sistema de facturación.
- ❖ Resistencia de los consumidores para confiar y adoptar los nuevos hábitos de consumo a través de la red o, directamente, falta de acceso a la misma.
- ❖ La factura electrónica es un mecanismo complejo cuyo éxito depende, en gran medida de minimizar los riesgos en su uso, a través del adecuado marco jurídico y tecnológico que se requiere, para generar el ambiente de confianza necesario para su adopción (Guzmán & Mendieta, 2011, p. 38)

Impacto medioambiental de la facturación electrónica.

La facturación electrónica es un componente clave para la modernización y eficiencia de los procesos empresariales, y también puede tener un impacto positivo en la sostenibilidad y el medio ambiente.

Los árboles eliminan el dióxido de carbono de la atmósfera, siendo mecanismos naturales de absorción de CO₂. La industria del papel es una de las principales causas de la tala de árboles. Por cada tonelada nueva se invierten aproximadamente 20 metros cúbicos de agua residual, que contiene compuestos orgánicos y productos químicos utilizados en el proceso.

Cabe resaltar que estadísticas muestran que las grandes empresas pueden realizar 7 Millones de facturas anuales, lo que equivale a más de 500 árboles. Con la factura electrónica se reduce estos altos costos de consumo de papel.

Algunos de los hitos que la facturación electrónica representa para la sostenibilidad y la protección del medioambiente son:

- ❖ **Reducción del consumo de papel:** Al eliminar la necesidad de imprimir facturas en papel, se reduce significativamente la cantidad de papel utilizado en los procesos de facturación. Esto ayuda a conservar los recursos forestales y reduce la generación de residuos sólidos.
- ❖ **Menor consumo de energía:** La facturación electrónica elimina la necesidad de imprimir, enviar y manipular facturas en papel, lo que a su vez reduce el consumo de energía asociado con estos procesos.
- ❖ **Menor emisión de gases de efecto invernadero:** Al reducir la necesidad de transporte físico de documentos, la facturación electrónica puede contribuir a una disminución en las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte y la logística.

- ❖ **Eficiencia en la gestión de datos:** La facturación electrónica permite una gestión más eficiente de los datos, lo que puede llevar a una toma de decisiones más informada y a una mayor optimización de los recursos empresariales.
- ❖ **Menos espacio de almacenamiento físico:** Al eliminar la necesidad de archivar facturas en papel, las empresas pueden reducir el espacio necesario para el almacenamiento físico de documentos.
- ❖ **Mayor trazabilidad y control:** La facturación electrónica puede mejorar la trazabilidad y el control de las transacciones comerciales, lo que a su vez puede reducir los riesgos de fraude y mejorar la transparencia.

En general, la facturación electrónica es una herramienta valiosa para las empresas que desean adoptar prácticas más sostenibles y reducir su impacto ambiental. (Infile, 2023)

Retos y desafíos de la facturación electrónica para el gobierno.

Existen algunos desafíos que se deben tomar en cuenta a la hora de implementar la factura electrónica. La experiencia de la región ha dejado varias lecciones aprendidas que otros países interesados en implementar el sistema debieran considerar. En particular, las lecciones se pueden dividir en cuatro grandes categorías: facturas electrónicas apócrifas, calidad de datos, riesgo de inacción y incremento de la demanda por nuevos servicios de las administraciones tributarias.

❖ **Facturas electrónicas apócrifas.**

En efecto, el hecho de que la factura sea electrónica no elimina el tradicional problema de las facturas apócrifas, que se emiten ilícitamente sin apego a la realidad económica. Detrás de la factura apócrifa está, generalmente, la intención de disminuir de manera fraudulenta los montos a declarar y pagar de los impuestos, o en otros casos, los de disimular y justificar operaciones o

ingresos no justificados, con el fin de disminuir su carga tributaria, o, incluso, apropiarse de impuestos recogidos y pagados por terceros.

❖ **Calidad de datos.**

Las deficiencias en la calidad de los datos transmitidos es uno de los mayores riesgos asociados a la gestión de un sistema con tan elevados volúmenes de información. Los volúmenes de información son tan elevados una vez que inicia el proceso de masificación, que en términos prácticos resulta imposible corregir los problemas con posterioridad al envío. Es decir que, en general, los procesos de validación en la recepción de información original son el mejor punto de control para obtener datos de suficiente calidad. Si no se obtiene ese mínimo deseable de calidad de información es poco probable que la utilización de los documentos electrónicos cumpla con las expectativas. Incluso problemas serios de la calidad de datos podrían volver los documentos inutilizables, tanto para la AT en términos de control, como para los propios contribuyentes en procesos de automatización.

❖ **Riesgo de inacción.**

Un escenario que las administraciones deben evitar es desatender los procesos de control que naturalmente se habilitan con la implementación de la factura electrónica. Si la administración falla por períodos largos en reaccionar ante situaciones concretas se corre el riesgo de perder el efecto subjetivo sobre el comportamiento voluntario.

❖ **Demanda de servicios.**

Las Administraciones tributarias, en virtud de tener los documentos electrónicos en su totalidad, va a recibir demandas de servicios asociados a la gestión del sistema que antes no esperaba y que requerirán recursos, procesos y soporte técnico. Muchos de esos servicios pasan

por la gestión de los propios documentos, como mecanismos de consulta y descarga de todos los documentos emitidos por y para un contribuyente, comprobación de validez de representación impresa y hasta de dar fe de la integridad de un documento ante terceros. (BID; CIAT, 2018, p. 27-28)

Retos y desafíos de la facturación electrónica para las empresas.

Según Luis Caballero director de Softland El Salvador (empresa proveedora de software contable y administrativo) Basado en su experiencia puede mencionar desde ya algunos retos y desafíos que las empresas tendrán que superar a la hora de implementar la facturación electrónica

- ❖ Depurar y estandarizar la información fiscal de cada cliente y proveedor con quien la empresa tenga una transacción comercial en el sistema actual de contabilidad y ventas o sistema ERP.
- ❖ Ajustar procesos y procedimientos internos para acoplarse a nuevos controles y nueva tecnología.
- ❖ Adquirir o desarrollar sistemas de información para poder generar factura electrónica por medio de archivos JSON (JavaScript Object Notation), misma que debe ser certificada por medio de una firma electrónica y enviada al cliente final por medio de un correo electrónico.
- ❖ Invertir en infraestructura y comunicación para estar en línea en todo momento
- ❖ Tiempo y plazo para ejecutar su implementación, basado en como otros países han ido implementando la facturación electrónica se especula que se irán estableciendo fechas específicas para que las empresas segmentadas por algún criterio (tamaño, volumen de transacciones, cantidad de empleados, etc.) estén obligadas a incorporar la factura electrónica en un corto plazo. (Softland, s/f)

Asimismo, para emitir un DTE se presentan desafíos en cuanto a las adaptaciones e inversiones en sistemas informáticos, lo cual puede retrasar a las empresas en su implementación y dificultar el cumplimiento de los plazos establecidos por la administración tributaria, independientemente del tamaño de la empresa.

Magdalena Tobar, gerente sénior de Impuestos en EY, opina que los negocios de restaurantes y supermercados enfrentan la tarea más complicada, ya que deben adaptar cada tienda y punto de venta para que la emisión de la factura electrónica coincida con la información del Ministerio de Hacienda.

Tobar añadió que esto ha sido bastante desafiante para las empresas y ha generado retrasos para cumplir con los plazos de tiempo. Los supermercados, bancos y farmacias están contemplados en la primera de tres fases definidas por Hacienda para implementar la facturación electrónica, que comenzó en julio de 2023.

La experta también señaló que los eventos de invalidación han generado confusión entre las empresas, ya que estos trámites tienen plazos fijos y deben realizarse sin mayores inconvenientes ni retrasos. Estas dificultades surgen por errores en la información de los DTE, el nombre del contribuyente o la estructura del documento. En el caso de las facturas de exportación, se establecen tres períodos fiscales, es decir, 90 días. Por lo tanto, si hay una invalidación con el sello de Hacienda, es necesario volver a emitir la factura. (Aleman, 2023)

Antes de plantearse la implementación de la facturación en las organizaciones es necesario realizar un diagnóstico previo que permita conocer la situación de la organización, los pasos a seguir en este diagnóstico se detallan en la figura siguiente:

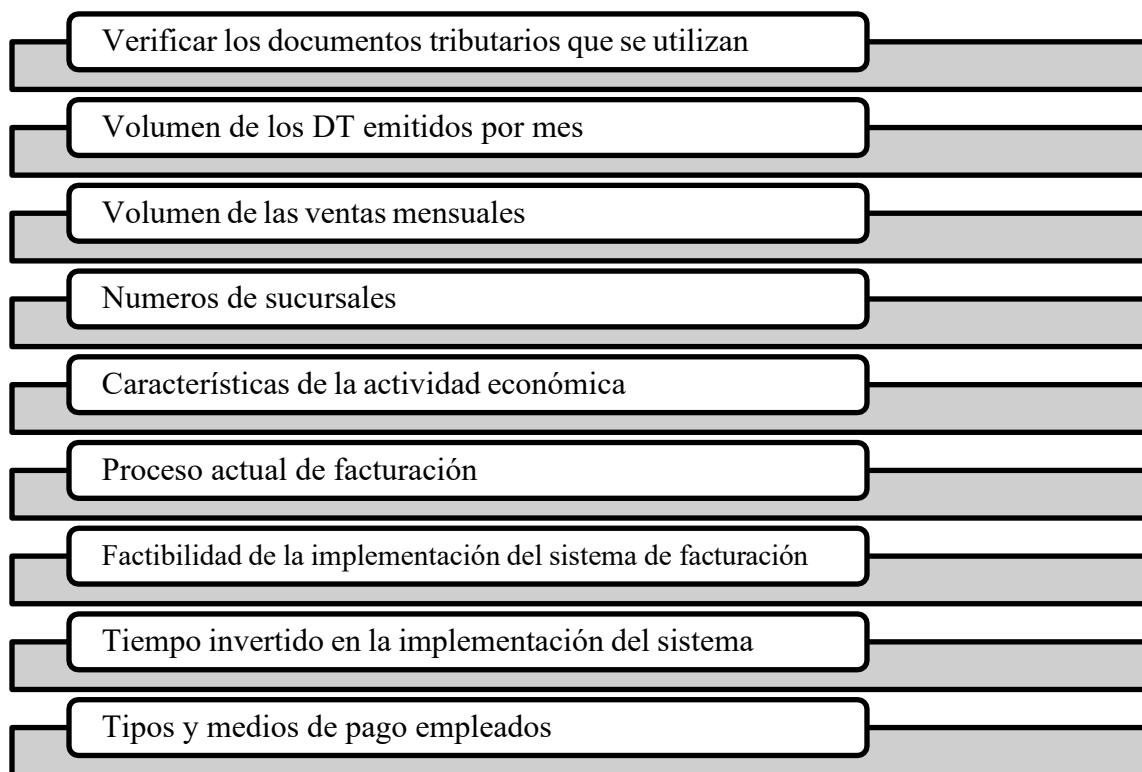


Ilustración 3. Diagnóstico inicial de la entidad previa adopción de la facturación electrónica

Fuente: Elaboración propia

1.2.2 Marco de aspectos técnicos.

Dentro de la base técnica a utilizar para la monografía se contemplan los manuales y guías creadas por el Ministerio de Hacienda para asegurar el buen uso del sistema de facturación electrónica y que al mismo tiempo regulan los procesos administrativos-tecnológicos los cuales se mencionan a continuación:

Manual de usuario del sistema de facturación electrónica.

Este manual detalla el proceso de generación de los siguientes tipos de documentos tributarios electrónicos (DTE):

- ❖ *Comprobante de crédito fiscal electrónico.*
- ❖ *Factura electrónica.*

- ❖ *Factura de exportación.*
- ❖ *Factura de sujeto excluido electrónica.*
- ❖ *Nota de crédito electrónica.*
- ❖ *Nota de débito electrónica.*
- ❖ *Nota de remisión electrónica.*
- ❖ *Comprobante de retención electrónico.*
- ❖ *Comprobante de liquidación electrónico.*

Previo a la autorización para emitir DTE utilizando el Sistema de Facturación, el contribuyente deberá realizar una cantidad de pruebas mínimas satisfactorias para cada uno de los DTE y evento en el ambiente de pruebas. Una vez superadas podrá solicitar ser autorizado como emisor de DTE e ingresar al ambiente productivo. Además, los usuarios del Sistema de Facturación, además de la gratuidad de la plataforma, tendrán beneficios conexos tales como: mejorar los controles internos, simplificar los procesos con el uso de tecnologías, disminuir costos, etc.

Guía rápida para emitir una factura en la plataforma sistema de facturación.

Esta guía proporciona al usuario del Sistema de Facturación, los pasos básicos esenciales para poder emitir una factura dentro de la plataforma.

Guía rápida para emitir un comprobante de crédito fiscal en la plataforma sistema de facturación.

Esta guía proporciona al usuario del Sistema de Facturación, los pasos básicos esenciales para poder emitir un comprobante de crédito fiscal dentro de la plataforma.

Guía del proceso de información para ser emisor de documentos tributarios electrónicos.

Este documento contiene el proceso que deben seguir los contribuyentes para ser emisores de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), tanto los sujetos obligados de conformidad al cronograma de incorporación por la administración tributaria, como aquellos que de forma voluntaria opten por emitirlos.

Manual de usuario del sitio de emisores DTE.

En el manual se explica paso a paso, el contenido y aplicación de cada uno de los servicios ofrecidos dentro del sitio de emisores DTE.

Manual de acreditamiento y obtención de certificado de firma electrónica.

El documento detalla información respecto al proceso de Acreditamiento que deberán realizar los contribuyentes antes de emitir DTE, ya sea de conformidad al plan de incorporación a la Facturación electrónica o por adhesión voluntaria.

Manual de solicitud en línea para ser autorizado como emisor de DTE.

Este manual detalla la información del proceso de autorización en línea para emitir Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

Manual de usuario de consulta pública de los DTE.

El manual tiene como finalidad dar a conocer la opción “Consulta de DTE”, que se encuentra en los servicios en línea del Ministerio de Hacienda, dicha consulta ayudará al usuario a verificar el estado de los DTE, así como la información que identifica y resume las operaciones.

Manual de usuario para la solicitud de ingreso al ambiente para pruebas.

Este documento brinda la información para el envío de la solicitud en línea del ingreso ambiente para pruebas.

1.2.3 Marco de aspectos legales.

En el ámbito legal la pirámide de Kelsen es un instrumento de gran utilidad para representar la interrelación entre las diversas leyes siendo representadas en niveles que permiten determinar la prevalencia de una norma sobre la otra, a continuación, se puede observar la base legal representada en una pirámide de Kelsen.



Ilustración 4. Base legal de la facturación electrónica

Fuente: Elaboración propia

Constitución de la república de El Salvador

La Constitución de la República es la base del sistema legal y político de cualquier país, por lo tanto, es necesario conocer aquellos artículos que fundamentan la adopción e implementación de la facturación electrónica en el país. A continuación, se presentarán los artículos de la constitución de la República de El Salvador relacionados al tema:

Art. 2 de la Constitución de la República reconoce que toda persona tiene el derecho a la seguridad jurídica; por lo que el Estado debe crear un marco legal que brinde seguridad a los usuarios de las comunicaciones electrónicas y a las transacciones autorizadas mediante las aplicaciones de la tecnología o la suscripción electrónica de las mismas, brindándoles validez. (Constitución de la República de El Salvador, Art. 2)

Artículo 101 de la Constitución establece que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”. (Constitución de la República de El Salvador, Art. 101)

Artículo 102 de la Constitución dispone que: “Se garantiza la libertad económica, en lo que no se oponga al interés social. El Estado fomentará y protegerá la iniciativa privada dentro de las condiciones necesarias para acrecentar la riqueza nacional y para asegurar los beneficios de ésta al mayor número de habitantes del país”. (Constitución de la República de El Salvador, Art. 102)

Código tributario.

El proceso de facturación electrónica tiene como base legal el Código Tributario en su artículo 113 en el que indica: “La Administración Tributaria podrá disponer o autorizar, el reemplazo de los documentos señalados en esta Sección a cambio de otro tipo de control de las operaciones, especialmente a contribuyentes que empleen sistemas especiales o computarizados de contabilidad, siempre que se resguarde la seguridad, cumplimiento y exactitud de los impuestos causados.” (Código Tributario, 2000, Art. 113)

El artículo 113 inciso primero y segundo del Código Tributario, por el interés que tiene con relación a la recaudación, regula administrativamente la emisión de los documentos legales IVA, dando facultad a la Administración Tributaria para disponer o autorizar, el reemplazo de los documentos señalados en la sección quinta del título tercero del Código Tributario a cambio de otro tipo de control de las operaciones, especialmente a contribuyentes que empleen sistemas especiales o computarizados de contabilidad, siempre que se resguarde la seguridad, cumplimiento y exactitud de los impuestos causados; asimismo, se establece que podrá autorizar el uso electrónico de los antedichos documentos, siempre que los sistemas computacionales del contribuyente aseguren el cumplimiento y veracidad de los impuestos que se causen.

Otro aspecto importante a resaltar del artículo 113 es lo concerniente en los incisos tercero y cuarto, donde se establece que en todo caso la documentación (facturas y demás) deberán cumplir con los requisitos estipulados en el Código Tributario y que la autorización de uso de medios electrónicos para la emisión de documentos relativos al control del Impuesto á la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios estará condicionada a que la información correspondiente a cada operación sea transmitida en línea a la Administración Tributaria, en la forma, plazo y bajo los alcances que ésta disponga. (Código Tributario, 2000, Art. 113)

Asimismo, el artículo 107 del mismo Código citado establece que los contribuyentes IVA están obligados a emitir y entregar a otros contribuyentes por cada operación un documento que podrá ser emitido en forma manual, mecánica o computarizada, tanto por las transferencias de dominio de bienes muebles corporales como por las prestaciones de servicios que ellos realicen, sean operaciones gravadas, exentas o no sujetas. (Código Tributario, 2000, Art. 107)

El artículo 114 establece que los documentos que utilicen los contribuyentes cumplirán, en todo caso, con las especificaciones y menciones en dicha disposición y aquí no es necesario aclarar si el documento es material o desmaterializado, en vista que todo documento emitido manual o computarizado, debe cumplir los requisitos señalados. (Mendoza, 2021)

Decreto legislativo No. 487 reformas al código tributario.

La facturación electrónica requirió de reformas para lograr adaptar las leyes existentes a los tiempos modernos a la vez que para facilitar su aplicación y establecer controles tributarios efectivos y transparentes, así como la adaptación a los avances tecnológicos, a efecto de que los Documentos Tributarios Electrónicos cuenten con la debida eficacia y valor probatorio en las transacciones tributarias de los contribuyentes y a su vez, dotar a la Administración Tributaria de las facultades suficientes para que pueda dirigir la implementación del uso de estas.

En el artículo 119 en el cual se determinan las facultades administrativas del Ministerio de Hacienda referente a formato, reglas, plazos, características, especificaciones entre otros de los DTE. Asimismo, la definición de documento tributario electrónico y el proceso de emisión, transmisión, validación o invalidación y el procedimiento a seguir en los casos de contingencia de los documentos tributarios electrónicos.

También la expresa obligación del Ministerio de Hacienda de ofrecer un sistema tecnológico gratuito para facilitar la emisión de los documentos tributarios electrónicos y de sus presentaciones gráficas a los contribuyentes. De forma que estos puedan tomar la decisión que mejor les convenga en generar sus propias herramientas tecnológicas, contratar el servicio de un proveedor o utilizar el anteriormente mencionado. (Decreto legislativo No 487, 2022, Art.119)

Decreto legislativo No. 463. ley de comercio electrónico.

Su finalidad es brindar seguridad jurídica tanto a los comerciantes como a los usuarios que utilizan tecnologías relacionadas con el comercio electrónico, buscando incentivar a nuevas empresas a incursionar en las mismas, generando confianza para hacer uso de las transacciones en línea.

Esta ley tiene por objeto establecer un marco legal de las relaciones electrónicas de índole comercial, contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes. Además, es aplicable a todo tipo de relación contractual, de carácter comercial o factible de beneficio económico, celebrados de forma electrónica, digital o tecnológicamente equivalente, con excepción de aquellos que realicen transacciones electrónicas con fines ajenos a una actividad económica o aquellas relaciones entre consumidores y proveedores reguladas por la Ley de protección al consumidor. (Decreto legislativo No 463, 2020)

Decreto legislativo No. 133. ley de firma electrónica.

La Ley de Firma Electrónica busca generar un marco normativo aplicable a la comunicación electrónica, firma electrónica certificada y firma electrónica simple, o cualquier formato electrónico, independientemente de sus características técnicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en el futuro; sus normas serán desarrolladas e interpretadas progresivamente, siempre que se encuentren fundamentadas en la neutralidad tecnológica y equivalencia funcional.

De igual forma en el artículo 1 se detalla los objetivos de la ley, siendo estos los siguientes:

- a) Equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa;

- b) Otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica certificada, sello electrónico, sello de tiempo, documentos electrónicos y a los mensajes de datos; y,
- c) Regular y fiscalizar lo relativo a los proveedores de servicios de certificación, y a los proveedores de servicios de almacenamiento de documentos electrónicos.

(Decreto legislativo No 133, 2015, Art. 1-2)

Decreto legislativo No. 776. ley de protección al consumidor.

Entre otros aspectos la Ley de Protección al Consumidor proporciona la protección de las transacciones de comercio electrónico entre proveedor y consumidor.

En esta ley en el artículo 13 literal C se definió al Comercio Electrónico como el proceso de contratación e intercambio de bienes, servicios e información comercial, a través de redes de comunicación de datos, desarrollándose las obligaciones de proveedores de bienes y servicios, entre otros aspectos vinculados a la materia de protección al consumidor. (Mendoza, 2021)

Normativa de cumplimiento de los documentos tributarios electrónicos.

La normativa tiene por objeto establecer las condiciones necesarias para la correcta generación, firma, transmisión, recepción y entrega de los DTE; así como sus especificaciones y demás procedimientos, que garanticen el adecuado cumplimiento de las obligaciones legales y de los eventos relacionados a los mismos.

Esta normativa está fundamentada en las reformas realizadas al código tributario, específicamente en el artículo 119 literal A inciso segundo que establece que la Administración Tributaria (Ministerio de Hacienda) tiene la autoridad y la obligación para emitir la normativa que garantice el adecuado cumplimiento de las obligaciones relativas a los documentos tributarios electrónicos. Asimismo, que dicha normativa será de estricto cumplimiento para los emisores de

documentos tributarios electrónicos, pudiendo ejercerse las facultades sancionatorias ante su incumplimiento. (Código Tributario, 2000, Art. 119)

1.2.4 Marco institucional.

Leyes	Ente Regulador
Constitución de la Republica de El Salvador	Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia
Código Tributario	Ministerio de Hacienda
Reforma al Código Tributario Referente a los DTE- Publicación en El Diario Oficial	Órgano Legislativo- Asamblea de la Republica
Ley del Comercio Electrónico	Órgano Legislativo- Asamblea de la Republica
Ley de Firma Electrónica	Ministerio de Economía
Ley de Protección del Consumidor	Defensoría del consumidor
Normativa de Cumplimiento de los Documentos Tributarios Electrónicos	Ministerio de Hacienda

CAPITULO II. Diagnóstico de la situación actual sobre “facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”.

2.1 Metodología utilizada en la investigación monográfica.

2.1.1 Método de investigación.

La presente investigación pretende indagar de forma detallada cuales han sido los retos y desafíos que las empresas salvadoreñas se han enfrentado mediante el proceso de la implementación de la factura electrónica en sus organizaciones, se busca aportar un enfoque administrativo, por lo tanto, la investigación no busca indagar el ámbito contable, centrándose en la incidencia de la facturación electrónica desde los puntos de vista organizacional, tecnológico, financiero y en un cierto grado legal.

Por tanto, en la investigación se ha utilizado el método cualitativo para identificar todos los datos e información que se encuentra en relación con la implementación de la facturación electrónica en las medianas empresas del sector comercio, con el objetivo de profundizar los retos presentados con el proyecto actual.

El método cualitativo se considera como el método idóneo para identificar toda los datos e información, que se encuentran vinculados a las actividades ordinarias de la administración de las medianas empresas del sector comercio de El Salvador y la implementación de la facturación electrónica en el país. Sin embargo, también es importante tomar en cuenta datos cuantitativos que aporten información relevante a la investigación monográfica que se realizará, por ejemplo: las ventajas y desventajas que las empresas obtendrán nueva modalidad de facturación, tanto en el corto, como en el mediano y largo plazo.

2.1.2 Método de investigación auxiliares utilizados.

Para la presente investigación se llevó a cabo mediante el uso del método inductivo, dado es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde lo particular a un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto.

Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios. Esta metodología presupone, por lo tanto, que dentro de los propios principios de los que parte se encuentra la solución a la que se quiere llegar y que, finalmente, se extrae a partir de un análisis o desglose de los primeros.

El análisis como método científico auxiliar utilizado.

Para la presente investigación se llevó a cabo mediante el uso del método inductivo, ya que se partió de las opiniones particulares obtenidas mediante la entrevista realizada a las empresas que de momento se encuentra implementando la facturación electrónica en El Salvador.

También es importante aclarar que este método utilizo un análisis cualitativo. El método cualitativo produce datos descriptivos, es decir, que se basa en la expresión oral y escrita de las personas, además de la conducta observable.

2.1.3 Tipo de investigación realizada.

El tipo de investigación utilizado es la entrevista estructurada con el objetivo de obtener más información y que de esta manera el entrevistados brinde todos los puntos de vista incluido en el proceso.

Como por ejemplo conocer si ya han iniciado el proceso de implementación de la factura electrónica y conocer si han enfrentado alguna de ventaja o inconveniente para poder llevar a cabo el proyecto ya estipulado por el Ministerio de Hacienda, así mismo conocer si han implementado alguna estrategia que les facilite capacitar al personal, como otros datos importantes del presente tema.

2.1.4 Diseño de investigación aplicado.

La técnica que se empleo es la entrevista estructurada o dirigida y el instrumento será la guía de entrevista. Además, para captar y obtener los datos y otros insumos, se utilizó una grabadora, un teléfono móvil y una cámara de video; después se procesará en una tabla matricial.

2.1.5 Técnica e instrumento utilizados en recolectar información

Técnica. (Entrevista)

La técnica seleccionada es la entrevista estructurada o dirigida que es una técnica de investigación cualitativa la cual se utilizará un cuestionario, formulario o guion previamente elaborado. En este tipo de entrevistas el entrevistador tiene el control y guía la conversación hacia los objetivos planteados, se optó por ella debido a que permite obtener información detallada y profunda de un tema específico como es el caso en cuestión en la investigación que se está llevando a cabo.

Instrumento (guía de entrevista estructurada)

El instrumento seleccionado a utilizar en la investigación es la guía de entrevista debido a que es el instrumento idóneo en las entrevistas dirigida, debido a que se conoce con anterioridad qué clase de información se desea recolectar, y el entrevistador únicamente se limita a seguir con el orden establecido de las preguntas.

2.1.6 Fuentes de información

Para el desarrollo de esta monografía se ha recurrido a fuentes de información tanto internas como externas las cuales se mencionan a continuación:

Fuentes de información secundaria (libros, leyes, otros documentos)

Entre fuentes de información secundaria para la presente monografía tenemos las siguientes:

- **Constitución de la República**
- **Diario Oficial**
- **Código Tributario**
- **Ley del Comercio Electrónico**
- **Ley de Firma Electrónica**
- **Normativa de Cumplimiento de los DTE.**

- **Periódicos Nacionales**
- **Revistas Nacionales e Internacionales**
- **Libro Blanco de la Facturación Electrónica**
- **Manuales del Ministerio de Hacienda**
- **Libros de Organismos Internacionales como el BID**
- **Tesis de trabajos similares varios**

Fuentes de información primaria.

Como fuente de información primaria se recurrió al método de entrevistas a las Medianas Empresas del Sector Comercio de El Salvador.

2.1.7 Objeto de estudio y unidades de análisis.

El objeto de estudio de esta monografía es conocer de primera mano cómo se está llevando a cabo la implementación de la facturación electrónica en El Salvador.

Las unidades de análisis para nuestro objeto de estudio son las medianas empresas del sector comercio de El Salvador.

Objeto de estudio. (industria o segmento)

Esta monografía se centra en las medianas empresas del Sector Comercio de El Salvador específicamente debido a que se pretende conocer los retos y desafíos que estas deben afrontar para la implementación de la facturación electrónica dentro de ellas.

Unidad de análisis. (perfil de puestos)

Para realizar las respectivas entrevistas se eligieron a jefaturas y/o Gerencias Administrativas/Financieras y personal familiarizado directamente con el proceso de recolección

de datos e ingreso de la información al Sistema utilizado para la implementación de la facturación electrónica dentro de las medianas empresas del sector comercio de El Salvador.

2.1.8 Determinación del universo y muestra.

Dado que este trabajo es de tipo monográfico, se ha determinado como el universo a todas las medianas empresas de El Salvador y se ha tomado como muestra a aquellas empresas pertenecientes al Sector Comercio de El Salvador.

Determinación del universo.

Se ha estimado que hay alrededor de 3,000 medianas empresas pertenecientes al sector comercio en el país, las cuales a su vez se clasifican como medianos contribuyentes según el Ministerio de Hacienda de El Salvador (MH).

Estimación cualitativa de la muestra.

Se ha estimado que el personal idóneo para entrevistar dentro de las medianas empresas del sector comercio, son los gerentes y/o jefaturas de las áreas administrativo y/o financiero; ya que estos son los que poseen la capacidad de tomar decisiones que sean necesarias para afrontar los retos y desafíos que genere la implementación de la facturación electrónica dentro de su empresa. Así mismo se considera al personal que está directamente relacionado con el proceso de implementación de la facturación electrónica desde la recolección de los datos de los clientes como los que alimentan el sistema de facturación electrónica dentro de su respectiva empresa.

2.1.9 Procesamiento y análisis de la información obtenida.

Procesamiento de la información obtenida.

Con los datos obtenidos en las entrevistas realizadas a los responsables del proceso de facturación en las diferentes empresas objeto de la investigación monográfica, se analizo y a partir de dichos resultados, se procede a establecer la conclusiones y recomendación necesarias, para

elaborar una propuesta general, desde la perspectiva de la disciplina de la administración de empresas.

Así mismo conoceremos con detalle cuales son los obstáculos que han enfrentado para la implementación del proceso de facturación dentro de cada una de sus empresas.

Síntesis de la información obtenida.

En cada una de las entrevistas realizadas se ha logrado comprender que la facturación electrónica conlleva un largo camino por recorrer y que su proceso de implementación debe ser paulatino, guiado y asesorado, sin embargo, dentro de los factores que carece el proceso en general, se identifica la falta de asesoría que han recibido cada una de las empresas, por lo tanto, esto ha generado que no se cumplan los tiempos ya establecidos sobre la implementación del mismo. A continuación, se detallan las observaciones realizadas en función de la información obtenida:

Pregunta 1	Síntesis
<i>Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?</i>	Definitivamente si han surgido problemas tanto en el ámbito Financiero (por inversiones no presupuestadas), Tecnológico (por el poco conocimiento del manejo de herramientas y dispositivos tecnológicos) y Administrativo (por los cambios en los procesos internos habituales para el tratamiento de la emisión, registro y archivo de los DTE) al iniciar la implementación de la facturación electrónica.
Pregunta 2	
<i>¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista? R// SI/No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?</i>	En su mayoría, las empresas consideran que el tiempo brindado por el MH para la adopción de la facturación electrónica es demasiado “Optimista”. Es decir, que les parece un periodo muy corto para todo lo que conlleva adaptarse a dicho cambio. Al mismo tiempo agradecen que se haya extendido 6 meses más el plazo para adaptarse a dicho proceso.
Pregunta 3	

<p><i>¿Cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?</i></p>	<p>Las empresas están tratando en la manera de lo posible evitar invertir en capacitaciones para el personal a cargo de la facturación electrónica, algunas ven como salida la contratación de proveedores que se encarguen de llevar dicho proceso, otras deciden capacitar ellos mismos al personal y solo unos pocas han invertido en contratar a expertos en el tema para capacitar a sus colaboradores.</p>
<p>Pregunta 4</p>	
<p><i>¿Se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?</i></p>	<p>En su mayoría, las empresas coinciden en tratar de adaptar sus procedimientos a las nuevas disposiciones del MH, para ellos han tenido que trabajar en la mezcla de los nuevos procesos con los procesos anteriores, aunque algunas empresas se han visto obligadas a crear nuevas políticas para el manejo del proceso de facturación electrónica ya que aseguran que los cambios eran considerables en cuanto a cantidad.</p>
<p>Pregunta 5</p>	
<p><i>¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido clientes o recibidos reclamos por parte de estos?</i></p>	<p>Las empresas coinciden en que por el momento la implementación de la facturación electrónica ha provocado un impacto negativo con respecto a la satisfacción de sus clientes; ya que manifiestan que muchos de estos prefieren retirarse y buscar otras opciones a proporcionar la nueva información que las empresas necesitan para el registro. Esto se debe a que la mayoría de los clientes de estas empresas no tiene los conocimientos tecnológicos necesarios y los consideran innecesarios.</p>
<p>Pregunta 6</p>	
<p><i>¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí ___ No ___ Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:</i></p>	<p>La mayoría de las empresas si han considerado la necesidad de invertir tanto en hardware como en software para la implementación de la facturación electrónica, además de que saben que han surgidos proveedores de software para este fin que les ofrecen capacitar al personal y encargarse que el proceso de la adopción a la de los DTE sea más fluido y menos complicado. Aunque también hay otras pocas empresas que prefieren invertir ya sea solo en hardware o solo en software, pero no necesariamente en ambas cosas.</p>
<p>Pregunta 7</p>	

<p><i>¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenos por qué?</i></p>	<p>Las medianas empresas consideran que la mejor opción en cuanto a Software es subcontratar el servicio de terceros ya que, consideran que esto resulta para ellas más fácil, rápido, confiable y sobre todo más económico. Además, la mayoría de las medianas empresas concuerdan que el software proporcionado por el MH contiene muchas limitantes y deficiencias y por ende temen que pueda darse algún tipo de malversación o robo de la información de estas. Cabe mencionar que esto no quiere decir que, si confían totalmente en las empresas subcontratadas que prestan este servicio, sin embargo, sienten que al existir un contrato con ellas existe un poco más de seguridad de que la información valiosa no sea manipulada de forma incorrecta ya que de lo contrario eso podría llevar a tomar acciones legales en contra de los subcontratados.</p>
<p>Pregunta 8</p>	
<p><i>¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí_ No Coméntenos sobre el tema en cuestión</i></p>	<p>Las medianas empresas afirman tener retrasos en los procesos de facturación electrónica debido a la carencia de cultura digital en su mayoría por parte de los clientes. Eso los lleva a pensar que el MH no está proporcionando la información necesaria para las personas en general sobre el tema de la facturación electrónica y por lo cual consideran que esto es uno de los más grandes desafíos al que se enfrentan.</p>
<p>Pregunta 9</p>	
<p><i>¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?</i></p>	<p>Definitivamente todas las medianas empresas afirman que han tenido que invertir más en sus servicios de banda ancha, ya que el que poseen no era suficiente para la cantidad del tráfico de datos que deben procesar con la implementación de la facturación electrónica. También considerado el incremento a la tarifa de la energía eléctrica derivado de la adquisición y uso de Hardware que utilizan para el procesamiento de los DTE.</p>
<p>Pregunta 10</p>	
<p><i>¿Qué planes de contingencia posee la empresa o en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de</i></p>	<p>De acuerdo a las respuestas obtenidas por las empresas entrevistadas, podemos decir que las medianas empresas no cuentan con planes de contingencia para los casos de fallas en el servicio</p>

<i>energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?</i>	de energía eléctrica o conexión a internet, y las que de cierta forma si tienen un plan de contingencia no está tan seguros de que sea suficiente para subsanar dichos problemas. Esto los lleva a justificar que dichos problemas se salen de sus manos ya que no depende solamente de ellos sino de la mala calidad de los servicios que los proveedores proporcionan en el país.
Pregunta 11	
Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?	Las medianas empresas difieren en cuanto al tema de una posible recuperación a largo plazo, algunas empresas se consideran optimistas de que si se dará una recuperación a largo plazo por los ahorros en la utilización del papel y que también ayudará a que no haya competencia desleal en el mercado; otras consideran que lo invertido no se recuperará ni en un largo plazo y consideran que seguirán teniendo inconvenientes con los clientes y las conexiones a internet durante mucho tiempo y eso siempre les generará gastos a las empresas.
Pregunta 12	
<i>En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?</i>	Las medianas empresas concuerdan en que el impacto financiero que han tenido con la llegada de la facturación electrónica al país ha sido negativo ya que, han tenido que invertir en adquisición de Hardware y Software que en su momento no lo tenían presupuestado además de la pérdida de clientes debido al descontento de estos al pedirseles información que antes no se les pedía debido a que no desconocen que son nuevos requisitos que se necesitan para la facturación electrónica.
Pregunta 13	
<i>¿La facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?</i>	Las medianas empresas afirman que si se han dado cambios mayormente en la distribución de funciones y en la dinámica de trabajo debido a la incorporación de nuevos procesos pero que no ha sido necesario aumentar y disminuir el personal y que esperan en un futuro no tener que hacerlo.
Pregunta 14	
<i>¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados?</i>	Se coincide un impacto negativo para el personal de las medianas empresas que se están encargando de llevar los procesos de implementación de la facturación electrónica ya que, consideran que hay

<i>¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?</i>	más carga de trabajo sin ninguna remuneración adicional además de que esto les genera más estrés al tratar con los clientes y proveedores con los que no se logra llegar a un buen acuerdo debido a que ellos no aceptan o desconocen los nuevos requerimientos de la facturación electrónica.
--	--

2.1.10 Alcances y limitaciones presentados en la investigación.

Los alcances obtenidos.

Dentro de los alcances obtenidos en la investigación, se encuentran los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a empresas catalogadas como medianos contribuyentes y que se encuentran clasificadas dentro del sector comercio de acuerdo con la delimitación de la investigación.

Gracias a las entrevistas se ha podido percibir como las empresas están sobrellevando la implementación de la facturación electrónica y como lo perciben internamente. Esto sirve para entender los retos y desafíos que han tenido que atender para adaptarse a esta nueva modalidad de Facturación.

Dichas percepciones fueron obtenidas tanto de las opiniones de las altas gerencias como del personal técnico encargado de realizar las operaciones comerciales diarias en la empresa tanto con sus clientes nuevos y frecuentes como con sus proveedores. Las percepciones obtenidas en cada entrevista dan a conocer hasta donde la facturación electrónica ha cambiado el ambiente interno de las empresas en cuanto a las operaciones de compra y venta de los productos que cada una ofrece a sus clientes.

Las limitaciones presentadas en la investigación.

Dentro de las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de esta investigación monográfica, se menciona como limitación principal la poca disponibilidad de las empresas objeto de estudio para aceptar ser entrevistadas. Ya que, aunque se conoce que hay un buen número de empresas catalogadas como medianos contribuyentes se ha necesitado de mucho tiempo para conseguir que las empresas accedieran a ser entrevistadas.

Muchas de las empresas simplemente no contestaban a las solicitudes para ser entrevistadas y otras respondían que no podían ya que aún no se encuentran implementando la facturación electrónica, por esa razón se buscó conseguir entrevistas con empleados para intentar dar alternativas a las limitaciones referente a el hermetismo de las empresas, se lograron conseguir varias entrevistas con empleados de diversas empresas que desafortunadamente solamente una de esas entrevistas apporto información valiosa y de valor agregado a la investigación, por lo tanto fue la única que se agregó las demás fueron desechadas ya que las respuestas eran escuetas y generales.

Tabla 2. Listado de empresas que fueron seleccionadas para entrevistar.

Empresa	Estado
Industrias Viktor Sport	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Casa Rivas	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Centro de servicio Doño	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
El Roble Bakery Supplies	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp

	Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
El Mundo elegante	<p>La empresa contestó vía correo electrónico, disculpándose por no poder participar en la investigación debido a que todavía no emitían DTEs, pero comentó que tenían planeado implementar la facturación electrónica para el mes de junio y que podíamos volvernos a comunicarnos con ella para esa fecha.</p> <p>Se volvió a contactar a la empresa en el mes de Junio a través de correo electrónico como se había planteado con anterioridad, desafortunadamente en ese momento el Gerente se encontraba fuera del país, por lo tanto, no podía atendernos tuvimos que esperar 3 semanas a su regreso, se volvió a escribir posteriormente se compartió el número empresarial del Gerente, se acordó una entrevista virtual y concluyó satisfactoriamente la entrevista.</p>
Aqua Pura	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Librería Aranda	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Galaxia Deportes	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Impresa repuestos	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Almacenes Santa Lucia	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Compu Accesorios	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Alumicentro	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Librería y Papelería Ibérica	La empresa contestó vía correo electrónico, disculpándose por no poder participar en la investigación debido a que todavía no

	emitían DTEs ni tenían planeado implementar la facturación electrónica en el corto plazo
Farmacias San Rey	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Comercializadora 503	Obtuvimos respuesta a través de correo electrónico a nuestra solicitud se comunicó la gerente de recursos humanos, la cual dijo llevaría a discusión nuestra petición y nos confirmaría si había posibilidad de una entrevista o no. Tras repetidos intentos de comunicarse con ella nuevamente nunca volvimos obtener respuesta.
Tienda Libre	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
DISAL	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Ferretería Lemus	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Farmacias del Centro	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Almacenes Bou	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Almacenes Duran Turcios	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Súper San Carlos	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Comercial El Mundo del Hogar	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Ferrocetro	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp

	Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Súper Tienda Morena	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Industrial Parts	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Bolsas desechables y Plásticos	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
RG Nieto	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Almacenes Portillo	Se intentó comunicar con la empresa por más de un mes a través de diferentes medios: correo, redes sociales, llamada, WhatsApp Business, etc. En diferentes días y horas, pero nunca se obtuvo respuesta.
Almacenes Rabelth	<p>El primer acercamiento con la empresa fue vía telefónica por desgracias la Gerente de RRHH se encontraba de vacaciones se tuvo que esperar 2 semanas hasta que regresará, posteriormente se volvió a comunicar con la empresa vía telefónica y se proporcionó un correo electrónico para tener una comunicación directa. La gerente aprobó la entrevista y quedo de acordar una fecha con el Gerente Financiero.</p> <p>Después de una espera de tres semanas y repetidos intentos de comunicarse con ella, confirmo fecha, pero después tuvo que reprogramarse, después por motivos de salud toco volver a reprogramar y actualmente estamos a la espera de que se lleve a cabo la entrevista en la nueva fecha propuesta.</p>
Ferretería 100 mil llaves	Se estableció comunicación con la empresa la cual aceptó conceder la entrevista, se determinó una fecha para la misma, pero por motivos de agenda de la Gerente se tuvo que reprogramar, en esta segunda cita se logró concretar satisfactoriamente la entrevista.

**Para la selección de las Empresas a entrevistar, se tomó en consideración los criterios de clasificación del MH (consultar anexo 4) y se consultó un listado de 2,830 medianos contribuyentes registrados al 06/06/2021 elaborado por el Ministerio de Hacienda y la Dirección General de Impuestos Internos.*

Otra limitación ha sido la disponibilidad de tiempo que tenían las personas a entrevistar, ya que el tiempo de espera para poder realizar la entrevista era bastante larga y otras veces hasta eran pospuesta en más de una ocasión debido a las agendas apretadas de los entrevistados.

2.1.11 Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

Con la presente investigación monográfica se ha llegado a la conclusión de que las medianas empresas del sector comercio de El Salvador han presentado varios inconvenientes para implementar la facturación electrónica debido a diferentes factores como, por ejemplo:

1. Que muchas de las medianas empresas del sector comercio no tienen una estructura organizacional sólida y ordenada y como consecuencia, les ha sido difícil realizar la reestructuración interna que conlleva el cambio de los procesos de emisión de los documentos tributarios electrónicos físicos a digitales.
2. Que una gran cantidad de medianas empresas del sector comercio están presentando una resistencia al cambio con respecto al nuevo tratamiento de los documentos tributarios impuesto por el Estado Salvadoreño.
3. Que la gran mayoría de medianas empresas del sector comercio no han atendido las fechas impuestas por el Estado Salvadoreño para la implementación de la facturación electrónica y como consecuencia de ello, se ha observado un incumplimiento de las fechas estipuladas.
4. Que las medianas empresas del sector comercio han presentado diferentes inconvenientes con sus clientes tanto nuevos como clientes frecuentes debido a la implementación de la facturación electrónica ya que, muchos de estos clientes se rehúsan a presentar la información personal que las empresas necesitan para el envío

- digital de las facturas. Esto ha ocasionado en algunas de las mediana empresas la pérdida de clientes y por lo consiguiente bajas en sus ventas y déficits en las ganancias.
5. Que El Ministerio de Hacienda de la República de El Salvador no ha realizado la suficiente presión a las medianas empresas del sector comercio para que estas atiendan las fechas estipuladas por el Estado Salvadoreño para la implementación global de la facturación electrónica en el país.
 6. Que a pesar de que algunas medianas empresas del sector comercio ya encuentran implementando de la facturación electrónica no lo están haciendo de una forma óptima ya que a pesar de ello siguen haciendo uso del papel.
 7. Que se percibe en algunas de las mediana empresas del sector comercio la carencia de capacitación del personal encargado de la implementación de la facturación electrónica.

Recomendaciones.

1. Se recomienda a las altas gerencias de las medianas empresas del sector comercio de El Salvador revisar periódicamente la estructura organizacional de sus empresas con el propósito de identificar posibles problemas dentro de la misma a fin de que estos no sean un impedimento para la implementación de las nuevas disposiciones del Estado salvadoreño en cuando al tratamiento de los Documentos Tributarios Electrónicos.
2. Se recomienda al Estado Salvadoreño realizar a través de las instituciones competentes, un análisis que ayude a identificar las razones por las cuales las medianas empresas del sector comercio de El Salvador están presentado resistencia al cambio con respecto a la implementación de la facturación electrónica y de ser posible apoyarles a subsanar los problemas que estén fuera de sus alcances.

3. Se recomienda a las medianas empresas del Sector comercio de El Salvador la comunicación con las instituciones competentes acerca de las limitantes que les han impedido atender las fechas estipuladas por el Estado Salvadoreño para la puesta en marcha de la implementación de la facturación electrónica dentro de las mismas.
4. Se recomienda al Estado Salvadoreño velar en la manera de lo posible, a través de las instituciones competentes que el pueblo en general conozca las disposiciones impuestas a las empresas en cuanto al manejo de los documentos tributarios; para que estos entiendan y cooperen con las empresas en cuanto a las solicitudes de la información personal necesaria que estas necesitan para la emisión de los diferentes DTE.
5. Se recomienda al Ministerio de Hacienda de la República como ente regulador de la implementación de la facturación electrónica en el país, tomar medidas más drásticas para que las empresas que a la fecha no se encuentran implementando la facturación electrónica lo hagan en el menor tiempo posible ya que al no haber presión muchas de ellas tampoco se ven dispuestas a iniciar el cambio a DTE según las fechas estipuladas.
6. Se recomienda a las medianas empresas revisar sus procedimientos para la ejecución de los procesos de implementación de facturación electrónica a través de auditorías internas que ayuden a identificar fallas en dichos procesos y al mismo tiempo ayuden a corregirlos para minimizar el uso del papel físico en dichos procesos.
7. Se recomienda a las altas gerencias de medianas empresas del Sector comercio de El Salvador velar por el que el personal involucrado en la ejecución de los procesos de facturación electrónica se encuentre debidamente capacitado para que esto no interrumpa el buen funcionamiento de los procesos administrativos correspondientes.

CAPÍTULO III. Propuesta al comercio y al Estado sobre “la implementación de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador”

3.1 Descripción de la propuesta.

3.1.1 Propuestas para el gobierno de El Salvador.

❖ Campaña de información y concientización:

Objetivo: Educar a las medianas empresas sobre los beneficios y la obligatoriedad de la facturación electrónica.

Multicanal: Utilizar medios tradicionales (radio, televisión, prensa) y digitales (redes sociales, sitios web gubernamentales) para alcanzar a un amplio público.

Testimonios y casos de éxito: Incluir testimonios de empresas que ya han adoptado la facturación electrónica con éxito para demostrar su viabilidad y beneficios.

Material educativo: Crear folletos, videos tutoriales y webinars que expliquen el proceso de adopción y las ventajas de la facturación electrónica.

❖ Exigir una certificación a las empresas proveedoras del software de facturación:

Objetivo: Asegurar que los proveedores cumplan con estándares de calidad y seguridad.

Requisitos de certificación: Establecer criterios claros que los proveedores deben cumplir, como seguridad de datos, compatibilidad con normativas locales y soporte técnico.

Proceso de certificación: Crear un proceso de evaluación y certificación que sea accesible y transparente para los proveedores.

❖ Registro de empresas aprobadas por el ministerio de hacienda para proveer software de facturación y capacitaciones:

Objetivo: Facilitar a las empresas el acceso a proveedores confiables y capacitados.

Directorio oficial: Crear un registro público de proveedores certificados, que las empresas puedan consultar para elegir proveedores de software y capacitaciones.

Actualización periódica: Mantener el registro actualizado con nuevas empresas certificadas y eliminar aquellas que ya no cumplan con los estándares.

❖ **Incrementar inversión en software y hardware para soportar el flujo de información:**

Objetivo: Garantizar que la infraestructura gubernamental pueda manejar el volumen de datos generado por la facturación electrónica.

Actualización de infraestructura: Realizar auditorías periódicas para identificar necesidades de actualización y mejora en los sistemas de IT del gobierno.

Adopción de tecnologías escalables: Invertir en soluciones tecnológicas que permitan escalar el sistema según el crecimiento del volumen de datos.

❖ **Beneficios fiscales:**

Objetivo: Incentivar a las empresas a adoptar la facturación electrónica mediante estímulos fiscales.

Deducción de costos: Ofrecer deducciones fiscales para los gastos relacionados con la adquisición e implementación de software de facturación electrónica.

Créditos tributarios: Implementar créditos tributarios para las empresas que adopten la facturación electrónica dentro de un plazo determinado.

Programas de subsidios: Establecer programas de subsidios que cubran una parte del costo de software y hardware para la facturación electrónica.

❖ **Trabajar de la mano con las empresas:**

Objetivo: Facilitar la transición mediante colaboración directa con las empresas.

Foros y talleres: Organizar foros y talleres donde empresarios puedan discutir sus inquietudes y recibir asesoramiento directo del gobierno.

Establecimiento de centros de asesoría: Crear centros de asesoría y soporte técnico en distintas regiones para proporcionar asistencia local.

Asistencia personalizada: Ofrecer asistencia personalizada a empresas para resolver problemas específicos y facilitar la adopción.

Servicios de consultoría: Ofrecer consultoría gratuita o a bajo costo para ayudar a las empresas en la transición a la facturación electrónica.

3.1.2 Propuestas para las medianas empresas

❖ **Planificación del proceso de adopción e implementación:**

Objetivo: Asegurar una transición ordenada y eficiente hacia la facturación electrónica.

Desarrollo de un plan detallado: Crear un plan de proyecto que incluya cronogramas, presupuestos y responsabilidades. Analizar los recursos disponibles y necesarios para la implementación, como personal y tecnología. Determinar los requisitos específicos de software y hardware basados en el volumen y tipo de facturación.

Auditoría de procesos: Realizar una auditoría de los procesos actuales de facturación para identificar áreas que necesitan ajuste.

Asignación de recursos: Asignar recursos adecuados y designar personal responsable para cada etapa del proceso de implementación.

❖ **Campaña de concientización e información (dirigida a clientes y empleados):**

Objetivo: Informar y preparar a todos los involucrados en el proceso de facturación electrónica.

Comunicación interna y externa: Desarrollar campañas de comunicación que expliquen los cambios y beneficios tanto para empleados como para clientes.

Sesiones informativas: Organizar reuniones y talleres para educar a los empleados y clientes sobre el nuevo sistema.

❖ **Capacitación (de primera calidad):**

Objetivo: Asegurar que el personal esté adecuadamente preparado para utilizar el sistema de facturación electrónica.

Entrenamiento integral: Prover capacitación exhaustiva que incluya el uso del software, manejo de incidencias y soporte técnico.

Entrenamiento inicial: Proveer formación inicial exhaustiva sobre el uso del nuevo sistema de facturación electrónica.

Material de capacitación: Ofrecer manuales, guías y recursos en línea para referencia continua.

Recursos de apoyo: Crear manuales, tutoriales y vídeos instructivos para apoyar la formación y resolver dudas comunes. Ofrecer sesiones de actualización periódicas y formación adicional conforme se introduzcan nuevas características o cambios en la normativa.

❖ **Inversión en software y hardware:**

Objetivo: Asegurar que la empresa cuente con los recursos adecuados para la implementación y operación del sistema.

Evaluación de requerimientos: Evaluar y adquirir software y hardware que cumpla con las especificaciones mínimas y las necesidades de la empresa.

Análisis de capacidades: Evaluar las especificaciones mínimas necesarias para el software de facturación y asegurarse de que el hardware existente cumple con estas especificaciones.

Mantenimiento: Implementar un plan de mantenimiento regular para asegurar el buen funcionamiento del sistema y de que el software y hardware funcionen sin problemas y se actualicen según sea necesario.

Evaluación de proveedores: Investigar y comparar diferentes proveedores de software, considerando la funcionalidad, costos, y soporte.

Asesoramiento especializado: Contratar consultores con experiencia en facturación electrónica para asesorar en la selección del software y su implementación.

❖ **Personal encargado de asesorar al cliente y registrar la información:**

Objetivo: Asegurar que haya personal capacitado para manejar la facturación electrónica y asistir a los clientes.

Contratación de especialistas: Designar o contratar personal especializado en la gestión de facturación electrónica.

Designación de roles: Designar personal interno o contratar especialistas para gestionar la facturación electrónica y proporcionar asistencia a los clientes.

Responsabilidades claras: Definir claramente las responsabilidades y funciones del personal encargado de la facturación electrónica.

Soporte continuo: Proveer soporte continuo y resolución de problemas para asegurar una transición fluida.

Servicio de atención: Implementar un servicio de atención al cliente para resolver problemas y responder preguntas relacionadas con la facturación electrónica.

Actualizaciones y refuerzos: Ofrecer sesiones de actualización periódicas y formación adicional conforme se introduzcan nuevas características o cambios en la normativa.

Recursos de apoyo: Crear manuales, tutoriales y vídeos instructivos para apoyar la formación y resolver dudas comunes.

❖ **Uso de tecnología para facilitar el proceso:**

Objetivo: Mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia del proceso de facturación.

Implementación de herramientas tecnológicas: Utilizar herramientas como códigos QR, pantallas interactivas y tablets para facilitar el acceso y manejo de la facturación.

Mejoras en el Proceso: Utilizar tecnologías como códigos QR, pantallas interactivas y tablets para simplificar el proceso de facturación para clientes y empleados.

Optimización de Interfaces: Asegurar que las interfaces del software sean intuitivas y fáciles de usar para mejorar la experiencia del usuario.

❖ **Políticas de Facturación Electrónica:**

Objetivo: Establecer directrices claras para el uso de la facturación electrónica dentro de la empresa.

Documentación de políticas: Crear un manual de políticas que detalle el proceso de facturación electrónica, responsabilidades y procedimientos.

Manual de procedimientos: Crear un manual que detalle las políticas y procedimientos de facturación electrónica, incluyendo el manejo de excepciones y problemas comunes.

Protocolos de cumplimiento: Establecer protocolos para asegurar que todos los empleados cumplan con las políticas de facturación electrónica.

Cumplimiento y revisión: Implementar mecanismos para revisar el cumplimiento de las políticas y hacer ajustes cuando sea necesario.

Auditorías internas: Implementar auditorías internas periódicas para verificar el cumplimiento con las políticas de facturación electrónica y hacer ajustes según sea necesario.

❖ **Trabajar de la Mano con el Gobierno:**

Objetivo: Facilitar la transición mediante una colaboración efectiva con las autoridades gubernamentales.

Participación en iniciativas gubernamentales: Participar en iniciativas y consultas del gobierno para asegurar que las necesidades de las empresas sean consideradas.

Colaboración proactiva: Participar en foros y mesas de trabajo organizados por el gobierno para expresar preocupaciones y sugerencias.

Feedback constructivo: Proporcionar retroalimentación constructiva y continua al gobierno sobre los desafíos y éxitos en la implementación de la facturación electrónica, a la vez que sugerir mejoras basadas en las experiencias de las empresas.

Mecanismos de retroalimentación: Establecer mecanismos para proporcionar retroalimentación continua al gobierno sobre el sistema de facturación electrónica y colaborar en la mejora de políticas y procedimientos.

3.2 Importancia de la propuesta.

3.2.1 Importancia para el gobierno.

Importancia de la campaña de información y concientización.

Educación y adaptación: Educar a las medianas empresas sobre los beneficios y la obligatoriedad de la facturación electrónica es crucial para superar barreras de conocimiento y resistencia al cambio. Una campaña efectiva puede reducir la curva de aprendizaje y acelerar la adopción.

Reducción de resistencias: La exposición a testimonios y casos de éxito puede mitigar temores y dudas, mostrando que la transición es viable y beneficiosa.

Alcance amplio: Utilizar múltiples canales asegura que la información llegue a todos los sectores de las medianas empresas, incluidas aquellas que no están bien informadas o tienen acceso limitado a recursos digitales.

Importancia de exigir una certificación a las empresas proveedoras del software de facturación:

Garantía de calidad: Establecer estándares de calidad y seguridad para los proveedores asegura que las empresas obtengan soluciones confiables y seguras, evitando problemas técnicos y legales.

Confianza en el mercado: Un proceso de certificación accesible y transparente genera confianza en los proveedores y ayuda a crear un mercado competitivo y de alta calidad para software de facturación.

Importancia del registro de empresas aprobadas por el ministerio de hacienda para proveer software de facturación y capacitaciones:

Facilita la decisión: Un directorio oficial ayuda a las empresas a encontrar proveedores confiables y certificados, reduciendo el riesgo de elegir opciones no verificadas.

Transparencia y actualización: Mantener el registro actualizado asegura que las empresas siempre tengan acceso a los proveedores más recientes y competentes, promoviendo una adopción continua y eficiente.

Importancia de incrementar inversión en software y hardware para soportar el flujo de información:

Capacidad de gestión: Garantizar que la infraestructura gubernamental pueda manejar el volumen de datos es esencial para evitar sobrecargas y fallos en el sistema, asegurando un flujo de información fluido y eficiente.

Preparación para el futuro: Invertir en tecnologías escalables asegura que el sistema pueda adaptarse al crecimiento y cambios futuros en el volumen de datos y necesidades tecnológicas.

Importancia de los beneficios fiscales:

Incentivar la adopción: Ofrecer beneficios fiscales actúa como un incentivo directo para las empresas, reduciendo los costos iniciales de implementación y animando a más empresas a adoptar la facturación electrónica.

Apoyo Financiero: Los subsidios y créditos tributarios facilitan la inversión en tecnología, ayudando a las empresas a superar las barreras financieras asociadas con la transición.

Importancia de trabajar de la mano con las empresas:

Apoyo directo: Facilitar la transición mediante foros, talleres y asistencia personalizada proporciona apoyo directo a las empresas, abordando sus inquietudes y resolviendo problemas específicos.

Adaptación local: La creación de centros de asesoría en distintas regiones asegura que el apoyo sea accesible y relevante para empresas en diferentes ubicaciones, fomentando una transición más fluida.

Consultoría especializada: Ofrecer servicios de consultoría ayuda a las empresas a personalizar la implementación de la facturación electrónica según sus necesidades específicas, maximizando la eficiencia y efectividad del proceso.

3.2.2 Importancia para la mediana empresa

Importancia de la planificación del proceso de adopción e implementación:

Transición ordenada: Un plan detallado asegura que la transición a la facturación electrónica se realice de manera organizada, minimizando interrupciones en las operaciones diarias.

uso eficiente de recursos: Evaluar recursos y realizar auditorías previas permite identificar y asignar adecuadamente los recursos necesarios, evitando gastos innecesarios y problemas durante la implementación.

Reducción de riesgos: Un plan bien estructurado con cronogramas y presupuestos claros ayuda a mitigar riesgos asociados con la implementación, como retrasos o sobrecostos.

Importancia de la campaña de concientización e información

Preparación integral: Informar a empleados y clientes sobre la facturación electrónica asegura que todos los involucrados estén preparados y reduzcan la resistencia al cambio.

Mejora de la comunicación: La comunicación efectiva sobre los beneficios y el funcionamiento del nuevo sistema ayuda a alinear expectativas y mejorar la aceptación del cambio.

Importancia de la capacitación (de primera calidad):

Dominio del sistema: Capacitar al personal garantiza que los empleados sepan utilizar el nuevo sistema de manera eficiente, lo que reduce errores y aumenta la productividad.

Adaptación continua: La formación periódica asegura que el personal se mantenga actualizado con las nuevas características y cambios en la normativa, mejorando la adaptabilidad y la eficiencia a largo plazo.

Importancia de la inversión en software y hardware:

Adecuación técnica: Asegurarse de que el software y hardware cumplen con los requisitos técnicos necesarios evita problemas de compatibilidad y asegura un funcionamiento óptimo del sistema de facturación.

Soporte a largo plazo: Implementar un plan de mantenimiento regular garantiza que el sistema se mantenga en buen estado y se adapte a futuras actualizaciones tecnológicas.

Importancia del personal encargado de asesorar al cliente y registrar la información:

Gestión eficiente y resolución de problemas: Contar con personal especializado en facturación electrónica asegura una gestión adecuada del sistema y proporciona un soporte efectivo tanto para la empresa como para los clientes. Tener personal capacitado para resolver problemas y responder a preguntas facilita una transición más suave y mejora la experiencia del usuario.

Importancia del uso de tecnología para facilitar el proceso:

Mejora en la experiencia del usuario: Implementar herramientas tecnológicas como códigos QR y pantallas interactivas mejora la experiencia tanto para clientes como empleados, facilitando el manejo del sistema.

Optimización de procesos: Un diseño intuitivo y la optimización de interfaces reducen errores y agilizan el proceso de facturación, aumentando la eficiencia operativa.

Importancia de las políticas de facturación electrónica:

Claridad y consistencia: Documentar políticas y procedimientos claros asegura que todos los empleados sigan las mismas directrices, lo que promueve la consistencia y el cumplimiento en la facturación electrónica.

Cumplimiento normativo: Establecer protocolos de cumplimiento y realizar auditorías internas periódicas asegura que la empresa se mantenga alineada con las normativas vigentes y reduzca el riesgo de sanciones.

Importancia de involucrar a toda la organización en el proceso:

Alineación organizacional: Involucrar a todos los niveles de la organización asegura que la implementación de la facturación electrónica sea un esfuerzo colectivo y cohesivo, minimizando resistencias y errores.

Compromiso y motivación: Mantener a los empleados informados y motivados sobre la importancia del nuevo sistema facilita una transición más fluida y eficaz.

Importancia de trabajar de la mano con el gobierno:

Colaboración y retroalimentación: Participar activamente en iniciativas y consultas gubernamentales asegura que las necesidades de las empresas sean tomadas en cuenta y que la implementación se ajuste a las realidades del mercado. Proporcionar feedback continuo al gobierno ayuda a mejorar las políticas y procedimientos relacionados, beneficiando a todas las partes involucradas.

3.3 Justificación de la propuesta.

La implementación de la facturación electrónica no solo optimiza los procesos internos de las empresas, sino que también contribuye a la transparencia fiscal y a la reducción de costos operativos. Este plan estratégico es esencial para superar los desafíos actuales y posicionar a las empresas nacionales en la vanguardia de la innovación tecnológica.

De igual forma la facturación electrónica en las empresas del país es una necesidad imperiosa para mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la competitividad en el mercado global. Esta propuesta aborda los principales problemas identificados, tales como la falta de información, la desinformación, la resistencia al cambio por parte de clientes y empleados, la inadecuación del software y hardware, la falta de liderazgo y planificación, y la ausencia de acuerdos entre empresas privadas y el gobierno

3.4 Objetivos de la propuesta.

- Crear un plan estratégico para las empresas que ayude al proceso de implementación de la facturación electrónica, bajo los lineamientos brindados por el Ministerio de Hacienda.
- Diseñar una campaña de publicidad masiva dirigida a la población en general, con el fin de informar sobre la facturación electrónica y la importancia de esta.
- Dar a Conocer los beneficios que conlleva el implementar la facturación electrónica en las empresas a nivel nacional.

3.5 Propuesta sobre “la implementación de la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio de El Salvador”

Las empresas se han visto impactadas negativamente por el anuncio de la implementación de la facturación electrónica en el país se han producido un sinnúmero de retos por afrontar impulsados por diferentes razones, pero el mayor problema es el desconocimiento y la desinformación. Por lo tanto, ante esta necesidad se formula la siguiente propuesta la cual será dividida en dos partes una dedicada al gobierno y la otra a la mediana empresa en un intento de intentar atacar el problema desde diferentes perspectivas y permitir una implementación y adopción de la facturación electrónica exitosa y satisfactoria para todos los actores involucrados.

3.5.1 Gobierno.

- A. Campaña de información y concientización:** El proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica requiere una amplia e intensiva campaña de información y concientización, uno de los grandes problemas que están enfrentando las empresas es la resistencia de las personas, el desconocimiento y la desinformación sobre esta nueva forma de facturación que sustituirá a la tradicional facturación en papel, este es un problema que

incluso la alta administración de las empresas se ve afectada y se puede ver como inician el proceso sin estar seguros de cómo hacerlo y de cómo abordar los retos que se presenta. El gobierno debe abordar esto y planificar una campaña que ayude a mitigar este problema y permita la difusión de la información a la población y a las empresas, a la vez que permita general las condiciones idóneas para la implementación de la facturación en el país. Se tiene que informar, educar y concientizar a la población es una de las necesidades más apremiantes en este proceso.

B. Creación de una certificación para las empresas proveedoras del software de facturación electrónica: Actualmente han surgido muchas empresas ofreciendo servicios de software de facturación, entonces al no existir ningún tipo de regulación se abre la puerta a que surjan estafadores.

Por lo tanto, es indispensable la creación de un registro de empresas que permita evitar dentro de lo posible las estafas; el MH debe encargarle al departamento de informática que verifique que estas empresas cumplan o sobrepasen los requisitos mínimos que las empresas necesitaran para generar los DTEs y transmitirlos posteriormente, se debe realizar verificaciones y pruebas exhaustivas que permitan comprobar la fiabilidad y eficiencia del software ofertado. También esta certificación permitirá establecer un punto de referencia referentes a precios ya que actualmente no se sabe cuál es el precio razonable de estos softwares, ya que algunos ofrecen precios excesivamente altos o ridículamente bajos.

C. Incrementar inversión en software y hardware: En los últimos meses el MH ha demostrado que se encuentra superado en capacidad ante el gran flujo de información que representan el envió constante en tiempo real de las facturas electrónicas por parte de las

empresas que ya están emitiendo, las cuales actualmente son una pequeña fracción del total de empresas del total que existen en el país, los servidores del MH constantemente se caen lo cual dificulta la transmisión de la información, esto deja ver que el MH fue demasiado optimista con respecto a las necesidades en hardware y software que se requeriría para hacer frente a esta nueva forma de facturar, es incluso una de las principales razones que ha llevado al gobierno a desistir de ejercer presión en las empresas ya que la realidad es que ni ellos mismo se encuentran totalmente preparados para este proceso.

La adquisición de nuevo equipo es indispensable a la vez que el incremento en la banda ancha, el almacenamiento e incluso se podría decir sería recomendable evaluar si no se requiere de la contratación de más personal en el departamento informático que brinde soporte en tiempo real y logren dar abasto a la gigantesca demanda de las empresas.

D. Incentivos y beneficios fiscales a las empresas: El proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica requiere importantes inversiones de dinero para la adquisición de hardware y software, además de la capacitación y la contratación de personal (en caso de ser necesario) e incluso en algunos casos se requiere invertir en instalaciones o en adecuar las ya existentes.

El gobierno puede y debe apoyar a las empresas en este asunto, la forma idónea de hacerlo es ofreciendo subvenciones, exenciones fiscales o cualquier medida que ayude a amortizar los costos de implementar facturación electrónica, volviendo más atractivo y rentable este proceso. Además, en los casos que sea necesario incluso contemplar brindar préstamos a una tasa de interés simbólica ya que existen empresas con presupuestos limitados que apenas logran salir con sus costos y gastos actuales se verían beneficiados al poder acceder a financiamiento que les permita llevar acabo la transición de factura física a factura

electrónica, lo ideal es que las tasas de interés de dichos préstamos sean bajas para que estos préstamos no se conviertan en un lastre en el largo plazo

- E. Generar sinergia entre el gobierno y la empresa privada:** El gobierno debe generar consensos con la empresa privada, se necesita la colaboración conjunta entre gobierno y empresa privada para lograr la implementación plena y exitosa de la facturación electrónica a nivel nacional, sí que ambas partes trabajen de la mano es imposible llevar esto a cabo. El gobierno debe sentarse, llegar a acuerdos y planificar con los actores involucrados lo cual permita establecer una calendarización realista y establezca un compromiso nacional entre la empresa privada y el gobierno en el cual se comprometan con el proceso de implementación de la facturación electrónica y en el cual se establezca el apoyo mutuo para conseguir ese objetivo, un acercamiento entre ambas partes, el involucramiento y compromiso de ambos sectores es fundamental.

3.5.2 Empresa

- A. Campaña de información y concientización:** Las empresas deben realizar una campaña interna entre sus colaboradores y externa entre sus clientes. Usar todos los medios a su disposición para informar adecuadamente a su cliente interno y externo. Informar con anticipación de la calendarización de la empresa para las diversas fases que determine cada empresa para la adopción e implementación de la facturación electrónica así el proceso se hace gradual y se informa con antelación de cuándo y cómo se llevara a cabo. El uso de carteles, videos, folletos, pantallas en las instalaciones o comerciales en medios de comunicación masiva contribuirán a facilitar la aceptación de esta nueva forma de facturar entre la población y los colaboradores.

B. Planificación: El proceso de adopción e implementación de la FA es complejo y no debe tomarse a la ligera, la mayoría de las empresas están abordándolo en forma desorganizada, dejando todo al azar, empleando el método de prueba y error. Estas deben tomarse en serio este proceso y dedicarle el tiempo necesario, es irresponsable empezar el proceso sin previa planificación con enfoque estratégico, las empresas deben planificar cuidadosamente como la organización llevara a cabo este proceso, deben emplear presupuestos, cronogramas y generar nuevas políticas que ayuden a simplificar el proceso de implementación de la facturación electrónica. Otra medida a tomar seria diseñar manuales y otro material de utilidad permita facilitar la transición.

C. Inversión en hardware y software: El analfabetismo tecnológico que es un serio problema en el país y que afecta incluso a la alta administración de las organizaciones es uno de los grandes enemigos a combatir, hay que tener en mente que la gran mayoría de las empresas en el país son empresas familiares, por lo tanto, no siempre están dirigidas por personas con amplios conocimientos en administración, así que basa toda su gestión operativa en conocimientos empíricos lo cual no siempre es la mejor opción.

Conocer los requerimientos mínimos necesarios que debe cumplir el hardware y software que exige la implementación de la facturación electrónica les permitirá a las empresas tomar decisiones acertadas respecto a si requieren comprar nuevo equipo, si el que poseen es adecuado o si se requieren ajustes para adaptarlo a las necesidades.

D. Capacitación: Actualmente las empresas están cometiendo el error de considerar la capacitación como algo opcional en lugar de verlo como un requisito indispensable, esta visión limitada de considerar innecesaria la capacitación o de delegar la responsabilidad de capacitarse al empleado, diciéndole que busque por su propios medios información en

internet, es peligroso ya que en internet se encuentra mucha desinformación que puede llegar a incrementar el rechazo entre los empleados o incluso causar el fracaso de esta innovación en la organización, dejar todo al azar y esperar que salga bien es muy irresponsable y debe ser un punto a mejorar urgentemente.

Las empresas deben invertir en capacitación de calidad con expertos en el tema, hay diferentes empresas de reconocimiento internacional brindando sus servicios de capacitación respecto al tema de la facturación electrónica, a la vez que los proveedores de sistemas de facturación ofrecen capacitaciones donde enseñan el uso de software.

E. Asignar personal exclusivamente para asesorar al cliente y registrar la información: Se debería considerar la posibilidad de designar a una parte del personal a que realice labores de asesorar al cliente respecto a las dudas que este pueda tener respecto a este proceso y a la vez que sean los encargados de registrar la información, así no se sobrecarga al personal de ventas con funciones adicionales. También hay que emplear la tecnología para que el registro de la información sea lo más amigable posible a través de códigos QR que permitan registrar la información el mismo cliente con anticipación a la implementación plena del mismo, se colocan en ubicaciones estratégicas, también pantallas que puedan hacer el proceso dentro de la organización ellos mismos, brindar variadas opciones para todo tipo de cliente permitirá darles libertad de realizar el proceso de la forma que más conveniente les resulte.

F. Involucrar a toda la organización: Un problema común en las organizaciones es que la alta administración está dejando todo en manos del personal de ventas y facturación no hay un acompañamiento, no hay un compromiso ni se están involucrando en el proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica. Lo cual es un gran error ya que

toda la organización debe ser partícipe de este proceso y todas las áreas deben adaptarse en función del impacto que vaya a generar ya sea en mayor o menor grado toda la organización tendrá alguna incidencia la nueva forma de facturar así que todos deben conocer y dominar el tema.

3.6 Difusión de la propuesta.

La forma ideal de volver de dominio público la propuesta y asegurarse de que sea conocida por todos los actores involucrados es presentar la propuesta a las autoridades de la universidad para que ellos evalúan y realicen los cambios, las correcciones o agreguen lo que consideren oportuno y así se pueda presentar esta propuesta como una de parte de la universidad como institución, como la única universidad pública del país la universidad tiene un gran compromiso con la sociedad así que poder ofrecer soluciones a las problemáticas que sufren las organizaciones en el retador proceso de adoptar e implementar facturación electrónica.

Una vez a nivel interno como universidad se esté satisfecho con la propuesta, se podría convocar una reunión con diferentes organizaciones que represente a la empresa privada tales como: ANEP, CAMARASAL, ASI, etc. y representantes del gobierno principalmente del Ministerio de Hacienda aunque también se podría intentar asista algún representante del ejecutivo algunos diputados o representantes de los mismo y realizarse una exposición detalla de la propuesta, dependiendo del resultado de la misma se podría empezar a generar el consenso necesario para empezar a aplicar la propuesta.

Referencias

- Alemán, U. (21 de Noviembre de 2023). EY: las empresas enfrentan trabas en el uso de la facturación electrónica. *El Mundo*. <https://diario.elmundo.sv/economia/ey-las-empresas-enfrentan-trabas-en-el-uso-de-la-facturacion-electronica>
- Alfaro, K. (26 de 01 de 2024). *Emisión de facturas electrónicas se cuadruplica en El Salvador*. El Economista: <https://www.economista.net/centroamerica/Emision-de-facturas-electronicas-se-cuadruplica-en-El-Salvador-20240126-0002.html>
- Asamblea Legislativa. (2020). *Decreto legislativo No 463. Ley del Comercio Electrónico*. Diario Oficial. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/2020-2029/2020/02/DB418.PDF>
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (1983). *Constitución de la República de El Salvador*. Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2000). *Código Tributario*. Diario Oficial. <https://elsalvador.eregulations.org/media/Codigo%20Tributario.pdf>
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2015). *Decreto legislativo No 133. Ley de Firma Electrónica*. Diario oficial.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (2022). *Decreto legislativo No 487 Reformas Al Código Tributario*. Diario Oficial.
- Barroso, M. d. (2016). *Facturacion Electronica*. <https://revistas.cef.udima.es/index.php/RCyT/article/view/4573/7997>
- BCR, (Banco Central de Reserva). (05 de Septiembre de 2019). *Factura Electrónica*. BCR-CIEX: <https://www.bcr.gov.sv/bcrsite/uploaded/content/category/452132105.pdf>
- BID, (Banco Interamericano de Desarrollo); CIAT, (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias). (2018). *La Factura Electrónica En América Latina*. https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf
- DATADEC. (S/F). *EL LIBRO BLANCO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA*.
- DGII (Dirección General de Impuestos Internos). (2023). *Documentos tributarios Electronicos (DTE'S)*. Ministerio de Hacienda: www.mh.gov.sv
- Díaz-Córdova, J., Coba-Molina, E., & Bombón-Mayorga, A. (2016). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *Revista Ciencia Unemi*, 66.
- Fernández, M. (2022). *LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y LA RED EMPRESARIAL(LA EVOLUCIÓN DE LA EVOLUCIÓN)*. ARCHIVE.ORG.

- GRUPO DECAPOSTE. (s.f.). *SERES. Grupo Decaposte*. Recuperado el noviembre de 2023, de SERES: <https://blog.groupseres.com/latam/el-salvador-se-une-a-la-factura-electronica>
- Guevara, E., Inmar, M., & Morales, E. (2020). “ANÁLISIS A LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA Y REPERCUSIONES EN LOS CONTRIBUYENTES Y LOS PROFESIONALES CONTABLE”. UES.
- Guzmán, M., & Mendieta, C. (2011). “ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ECUADOR DESDE EL AÑO 2009”. Universidad de Cuenca.
- Infile. (26 de octubre de 2023). *Generación de Firma Electrónica en El Salvador*. Infile: <https://www.linkedin.com/pulse/generaci%25C3%25B3n-de-firma-electr%25C3%25B3nica-en-el-salvador-infiles-a--qsrye/?trackingId=%2Bc4G825TQvyDVHZ5Zv6A2w%3D%3D>
- Infile. (24 de Agosto de 2023). *Impulsando la Economía Verde con Facturación Electrónica*. Infile.com: <https://www.linkedin.com/pulse/impulsando-la-econom%25C3%25ADa-verde-con-facturaci%25C3%25B3n-electr%25C3%25B3nica-infiles-a-/?trackingId=Vnm8djIVT3qp96Cen6AS0w%3D%3D>
- ISCP (Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos). (2019). *Factura Electrónica*. ISCP web site: www.iscpelsalvador.org
- Mendoza, M. E. (01 de 06 de 2021). La factura electrónica en El Salvador. *EL UNIVERSITARIO*. <https://eluniversitario.ues.edu.sv/la-factura->
- Ministerio de Hacienda. (Marzo de 2023). *Facturación Electrónica (Documentos Tributarios Electrónicos)*. Ministerio de Hacienda de El Salvador: <https://www.taiia.gob.sv/wp-content/uploads/2023/03/FE-TAIIA-v2-28-03-2023-con-videos.pdf>
- Ministerio de Hacienda. (2024). *Facturación Electrónica*. Recuperado el 4 de febrero de 2024, de Factura.gob.sv: <https://factura.gob.sv/>
- Molina, K., & Pastrán, R. (30 de SEPTIEMBRE de 2023). *Segunda fase del plan que obliga a dar facturas electrónicas arranca este 1 de octubre en El Salvador*. La Prensa Gráfica: <https://www.laprensagrafica.com/economia/Arranca-la-segunda-fase-plan-facturas-electronicas-20230929-0074.html>
- Softland. (s/f). *Transición de la factura física a la electrónica en El Salvador, desafíos y limitantes*. Recuperado el Enero de 2024, de Softland: <https://softland.com.sv/transicion-de-la-factura-fisica-a-la-electronica-en-el-salvador-desafios-y-limitante/>
- Uveli, A. (14 de Diciembre de 2022). Hacienda anuncia el inicio de la facturación electrónica en El Salvador. *Diario El Mundo*. <https://diario.elmundo.sv/economia/hacienda-anuncia-el-inicio-de-la-facturacion-electronica-en-el-salvador>
- Villeda, J. (31 de Marzo de 2023). Las empresas tiene hasta junio de 2024 para implementar la factura electrónica. *DPL News*.

ANEXOS

Anexo 1. Diagrama De Facturación Electrónica En El Salvador



Fuente: Infile

Anexo 2. Diagrama de Firma Electrónica

Firma Electrónica DTE



Fuente: Infile

Anexo 3 Beneficios De La Firma Electrónica



Fuente: Infile

Anexo 4 Criterios para ser categorizado como Mediano Contribuyente Según la Clasificación del Ministerio de Hacienda

No .	Criterios	Montos Anuales
1	Pagos en DGT1/	Desde US\$100,000.01 hasta US\$1,000,000
2	Ventas Totales IVA	Desde US\$4,000,000.01 hasta US\$14,000,000
3	Compras Totales IVA	Desde US\$3,000,000.01 hasta US\$12,000,000
4	Total Rentas Gravadas	Desde US\$1,500,000.01 hasta US\$10,000,000
5	Total de Costos y Gastos Operativos en Renta	Desde US\$1,500,000.01 hasta US\$9,000,000
6	Retenciones y/o Percepciones Efectuadas	Desde US\$25,000.01 hasta US\$50,000

1/ La variable relacionada a los pagos de impuestos realizados en las diferentes colecturías de bancos y en la Dirección General de Tesorería incluye, la sumatoria de: IVA Interno, IVA Importación, Renta Declaración, Retenciones de Renta, Pago a Cuenta e Impuestos Específicos.

Anexo 5. Pasos Para Ser Autorizado Como Emisor De DTE




Fuente: Ministerio de Hacienda

Anexo 6. Proceso de Emisión del DTE



Fuente: Ministerio de Hacienda

Anexo 7. Ejemplos de DTE



DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO


FACTURA

Ver.1

Código de Generación: 1006B4DD-3E89-4ABD-9309-27DFC6542762

Número de Control: DTE-01-M001P001-00000000001758

Sello de Recepción: 20248A4C47FF0C134DB5A8EEB3995DE8E4ASIQSF



Módulo de Facturación: Modelo Facturación previo

Tipo de Transmisión: Transmisión normal

Fecha y Hora de Generación: 16-04-2024 12:13:52

EMISOR

Nombre o razón social: SEGUROS ATLÁNTIDA, S.A.
 NIT: 06142903850011
 NRC: 68977
 Actividad económica: Seguros generales de todo tipo
 Dirección: CALLE LA MASCOTA POLIG. H, URB. EL MAQUILISHUAT, #930, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR
 Número de teléfono: 22830800
 Correo electrónico: dte@seatlan.sv
 Nombre Comercial: SEGUROS ATLÁNTIDA
 Tipo de establecimiento: Casa matriz

RECEPTOR

Nombre o razón social: [REDACTED]
 Tipo de doc. de identificación: NIT
 N° de Doc. de identificación del receptor: [REDACTED]
 Correo Electrónico: [REDACTED]
 Nombre Comercial: [REDACTED]

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Identificación del doc. Asociado:	Descripción de doc. asociado:	Nombre del Conductor:	N° de Identificación:	Modo de Transporte:	N° ID transporte:

VENTA A CUENTA DE TERCEROS

NIT:	Nombre, denominación o razón social:

N°	Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	Otros montos no afectos	Descuento por ítem	Ventas No Sujetas	Ventas Exentas	Ventas Gravadas
1	1	Otra	WCUOTA 1/1 CORRESPONDIENTE A LA EXTENSION DE COBERTURA	\$1,070.6637	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,070.66
2	1	Otra	DESDE 31/12/2023 AL 07/01/2024 (7 DIAS) O/C	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3	1	Otra	VALOR LIQUIDO \$ 947.49	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	1	Otra	IVA \$ 123.17	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
5	1	Otra	TOTAL \$ 1,070.66	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
SUMA DE VENTAS:							\$0.00	\$0.00	\$1,070.66

Sumatoria de ventas:	\$1,070.66
Monto global de Desc., Rebajas y otros a ventas no sujetas:	\$0.00
Monto global de Desc., Rebajas y otros a Ventas Exentas:	\$0.00
Monto global de Desc., Rebajas y otros a ventas gravadas:	\$0.00
Nombre del tributo:	\$0.00
Sub-total:	\$1,070.66
IVA Retenido:	\$0.00
Retención Renta:	\$0.00
Monto Total de la Operación:	\$1,070.66
Total Otros Montos No Afectos:	\$0.00
Total a Pagar	\$1,070.66

Valor en Letras: MIL SETENTA DÓLARES 66 /100

Observaciones: []

Condición de la Operación: Contado

Responsable por parte del Emisor:

Responsable por parte del Receptor:

N° de Documento:

N° de Documento:

CINEMARK EL SALVADOR, LTDA. DE C.V.

CINEMARK METROCENTRO SAN SALVADOR

NIT: 06141107971020

NRC:1001000

ACTIVIDADES DE EXHIBICION DE PELICULAS CINEMATOGRAFICAS Y CINTAS DE VIDEO

C.C. METROCENTRO, NOVENA ETAPA, 2DO NIVEL, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR

TELEFONO: (503) 2261-2003

CORREO: efacturasv@cinemarkca.com

SITIO WEB: www.cinemarkca.com

CINEMARK™**FACTURA ELECTRONICA**

NUMERO CONTROL: DTE-01-S002P023-00000000016898
 CODIGO GENERACION: 25ED7440-7F8A-4F65-A691-726B9171B3CD
 SELLO RECIBIDO: 202485A9DFF67828411CA3BFEB3C9A8B5827NNUM

DOCUMENTO INTERNO : 0782-000000005991933

FECHA Y HORA DE EMISION : 16/08/2024 21:47:09

FECHA AUTORIZCION : 16/08/2024 21:47:15

CLIENTE:

CONSUMIDOR FINAL

TELEFONO:

CORREO:

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS AFECTAS
S-03110001	AdultoMatinee-ES	1.00	3.25	0.00	0.00	3.25
S-03110001	AdultoMatinee-ES	1.00	3.25	0.00	0.00	3.25
S-3083	Cargo por Servicio-SV	1.00	0.40	0.00	0.00	0.40
S-3083	Cargo por Servicio-SV	1.00	0.40	0.00	0.00	0.40

----- ULTIMA LINEA -----

VALOR EN LETRAS	SUMAS	0.00	0.00	7.30
SIETE 30/100 USD	DESCUENTOS	0.00	0.00	0.00
	SUBTOTALES	0.00	0.00	7.30

OBSERVACIONES	IMPUESTOS	PORCENTAJE	BASE CALCULO	VALOR
CINEMARK - NO HAY LUGAR MAS CINEMATOGRAFICO	IVA RETENIDO	0.00%	0.00	0.00
	ISR RETENIDO	0.00%	0.00	0.00



Facturación
ELECTRÓNICA

TOTAL A PAGAR**7.30**

CONDICION DE VENTA: CONTADO
 FORMA DE PAGO: TARJETA
 CAJERO: MODYO
 CAJA: K_6F6F6F6E

ESCANEA EL CODIGO QR

VERSION: 1

MONEDA: USD

GENERADO POR GTI, www.facturaelectronica.cr



Version json: 1

SV ONLINE: 83 Av. Norte, Col. Escalon, #420, San Salvador

SUC. PLAZA MUNDO APOPA: Carr. Troncal del Norte Km. 12, Local 56 y 57, Ctro. Comercial Plaza Mundo Apopa S.S.

DIRECTENGLISH
DIVERSITY INC, S.A. DE C.V.
 Actividad Económica: Enseñanza formal

LOS HEROES: Av. Los Andes, Blvd. Los Heroes, Local 2-3/11-12, Junto a Despensa de Don Juan, Los Heroes S.S.

SUC. SONSONATE METROCENRO: Blvd Oscar Osorio, Salida Acajutla, Local 2º, #1, Frente a Metrocentro, Sonsonate.

SUC. PLAZA MUNDO SOYAPANGO: Ctro. Comercial Plaz. Mundo, 5ª Etapa, 2º Nivel, Local 69 y 83, Soyapango. S.S.

SUC. SONSONATE: 2 Av. Norte, Bo Mejicanos, #5-4, Sonsonate.



DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRONICO
SVO
FACTURA

N.I.T. 0614-161017-108-1
 NRC 264719-3

CLIENTE:		AVANZADO	NOMBRE COMERCIAL:	
DIRECCIÓN:		Semanal	CÓDIGO GENERACIÓN:	DD015AF3-3B9D-4FCE-A159-8561224208D5
DUI:		07:30 PM-08:50 PM	NÚMERO CONTROL:	DTE-01-SVO00000-000000000007973
CONDICIÓN DE LA OPERACIÓN:	CONTADO	SV ONLINE	FECHA DE EMISIÓN:	2024-07-27
		JONATHAN EZEQUIEL AVILA	SELLO DE RECEPCIÓN:	2024E1994242244B451D9FFEBD90DE0F900A3D0A
		RODRIGUEZ	MODELO FACTURACIÓN:	Previo
			TIPO TRANSMISIÓN:	Normal

VENTA A CUENTA DE TERCEROS

NIT	NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL
-----	-------------------------------------

DOCUMENTOS RELACIONADOS

TIPO DE DOCUMENTO	Nº DE DOCUMENTO	FECHA DEL DOCUMENTO
-------------------	-----------------	---------------------

OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
------------------------------	-------------

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	OTROS MONTO NO AFECTOS	DESCUENTO POR ITEM	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
1	CURSO INTENSIVO L-V ONLINE	\$ 69.99	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 69.99
1	Descuento Especial	\$ -30	\$ -30	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
		SUMATORIA DE VENTAS:	\$ -30	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 69.99

Forma de Pago: PAGOCLICK
 Fecha de inicio: 08 Aug 2024
 Fecha Próximo Pago: 08 Sep 2024
 Emitió: ALEJANDRO.BELTRAN

CUENTAS CON 2 DÍAS A PARTIR DE TU FECHA DE PAGO PARA CANCELAR SIN RECARGO
(RECUERDA ESTAR SOLVENTE PARA PODER EVALUARTE)

SON: TREINTA Y NUEVE CON 99/100	Suma Total De Operaciones:	\$ 69.99	Sub-Total:	\$ 69.99
Responsable por parte del emisor: N° de documento responsable emisor: Responsable por parte del receptor: N° de documento responsable receptor: Observaciones:	Monto Global Desc., Rebajas Y Otros A Ventas No Sujetas:	\$ 0.00	Monto Total De La Operación:	\$ 69.99
	Monto Global Desc., Rebajas Y Otros A Ventas Exentas:	\$ 0.00	Total Otros Montos No Afectos:	\$ -30
	Monto Global Desc., Rebajas Y Otros A Ventas Gravadas:	\$ 0.00	Total a Pagar:	\$ 39.99
	IVA Percibido:	\$ 0.00		
	Retención Renta:	\$ 0.00		

Omnisport
Solo las mejores marcas

Omnisport, S.A DE C.V.

VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS Y ARTÍCULOS DEL HOGAR EXCEPTO BAZAR; ARTÍCULOS DE ILUMINACIÓN.

23 CALLE PONIENTE, AVENIDA ESPAÑA, BARRIO SAN MIGUELITO, #1313, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.

CALL CENTER : +503 2205-1900

CORREO : servicioalcliente@omnisport.com

ESTABLECIMIENTO : 52-Plaza Mundo II

NIT : 0614-270976-001-2

NRC : 486-3



0084775774

DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO	
FACTURA	
CÓDIGO GENERACIÓN:	0BCF032C-44B1-4634-9CEE-F5196E66C61B
NÚMERO DE CONTROL:	DTE-01-S037P001-000000000006365
SELLO DE RECEPCIÓN:	202498E52B9550844438B7BB67F11DE5FFD5F5GX
TIPO TRANSMISIÓN:	NORMAL
MODELO FACTURACIÓN:	PREVIO
FECHA EMISIÓN:	08/08/2024 5:58 p.m.
DOC. INTERNO:	0084775774
JSON V.:	1



PORTAL MINISTERIO DE HACIENDA



CÓDIGO GENERACIÓN



SELLO DE RECEPCIÓN



NÚMERO DE CONTROL

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

DIRECCIÓN:

DEPARTAMENTO: SAN SALVADOR

MUNICIPIO: ILOPANGO

TELÉFONO: 22957338 CORREO:

COD. CLIENTE: 1130714656

TIPO DOCUMENTO: DUI

NÚMERO DOCUMENTO:

NO. ITEM	CANT.	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO POR ITEM	VENTAS NO SUJETAS	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
1	1	00000010663	COMPUTADORA LAPTOP ASUS CORE I5 X1504ZAJTIA:12 MESES NJ687W	1,167.20	376.00			791.20
VALOR EN LETRAS: SETECIENTOS NOVENTA Y UN 20/100 DOLARES				SUMATORIA DE VENTAS	\$	0.00	0.00	791.20
CONDICIONES DE PAGO						(-) IVA RETENIDO	\$	0.00
MONEDA:	DOLARES	FORMA DE PAGO:	CREDITO :12 MESES	Plazo:	12	SUBTOTAL	\$	1,167.20
EFFECTIVO:	\$ 0.00	VENDEDOR:	MAJANO PEREZ, KRISTIAN JAVIER		DESCUENTO GLOBAL	\$	0.00	
TARJETAS:	\$ 0.00				DESCUENTO TOTAL	\$	376.00	
CHEQUES:	\$ 0.00				VENTAS EXENTAS	\$	0.00	
TRANSF.:	\$ 0.00				VENTAS NO SUJETAS	\$	0.00	
BTC.:	\$ 0.00	PRIMA:	150.00		VENTA TOTAL	\$	791.20	
		11 CUOTA(S) DE: 53.44 MAS 1 CUOTA DE: 53.36						
		El pago puntual evita la generación de intereses adicionales a los ya facturados						
OBSERVACIONES								
71 87 85 26								
NO. AUTORIZACIÓN:		SC1515456						
EXTENSIÓN								
NOMBRE ENTREGA: OMNISPORT, S.A DE C.V				NIT: 06142709760012				
NOMBRE RECIBE:								
DEBO Y PAGARÉ EL TOTAL DE ESTE DOCUMENTO CORRESPONDIENTE A MERCADERÍA QUE HE RECIBIDO A MI ENTERA SATISFACCIÓN. EN EL PLAZO ESTIPULADO EN LAS CONDICIONES DE PAGO EN CASO DE MORA PAGARÉ EL INTERÉS DEL 3% MENSUAL Y ES SIN PREJUICIO DE LA ACCIÓN CORRESPONDIENTE PARA EFECTOS DE ESTE CONTRATO, SEÑALO COMO MI DOMICILIO ESPECIAL EN ESTA CIUDAD.								

Omnisport, S.A. de C.V.
CREDITO
SUC. PLAZA MUNDO 4ta. ETAPA

Anexo 8. Instrumento: Guía De Entrevista Estructurada Dirigida A Gerentes



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de entrevista estructurada dirigida a gerentes de las medianas empresas del sector comercio sobre el tema: “Facturación Electrónica en la Mediana Empresa del Sector Comercio en El Salvador”

Gracias por concedernos este espacio para la entrevista:

Somos estudiantes egresados de la licenciatura de administración de empresas, de Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de El Salvador, actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de graduación de tipo monográfico titulado: “*Facturación Electrónica en la Mediana Empresa del Sector Comercio en El Salvador*”

El propósito de entrevistarle es para que nos comente sobre las bondades y dificultades, que su empresa ha tenido para realizar el proceso de facturación electrónica o cómo piensan realizarlo, una vez les corresponda hacerlo. El uso de la información que usted nos proporcione, serán utilizado con fines estrictamente académicos.

Agradecemos de ante mano su valioso tiempo.

Objetivo: Recabar información sobre el tema, así como ampliar y profundizar sobre las dificultades que han tenido a nivel administrativo, financiero y organizacional para implementar dicho proceso.

Datos De Identificación.

Nombre De La Empresa:

Nombre Del Entrevistado:

Cargo:

Guía De Preguntas.

1. Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?
2. ¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista? R// SI /No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?
3. ¿cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?
4. ¿se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?
5. ¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido clientes o recibidos reclamos por parte de estos?
6. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí__ No__ Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:
7. ¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenlos por qué?
8. ¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí No__ Coméntenos sobre el tema en cuestión

9. ¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?
10. ¿Qué planes de contingencia posee la empresa y en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?
11. Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?
12. En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?
13. ¿la facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?
14. ¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados? ¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?

Despedida

A nombre nuestro y de la Universidad de El Salvador le agradecemos inmensamente su ayuda y el tiempo dedicado en contestar la entrevista, sabemos que su tiempo es valioso y escaso. Sus aportes son muy valiosos para el éxito en nuestra investigación monográfica.

Le deseamos éxito en su desempeño profesional. ¡Que tenga un excelente día!

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Anexo 9. Instrumento: Guía de entrevista estructurada dirigida a empleados



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de entrevista estructurada dirigida a empleados de las medianas empresas del sector comercio sobre el tema: “Facturación Electrónica en la Mediana Empresa del Sector Comercio en El Salvador”

Gracias por concedernos este espacio para la entrevista:

Somos estudiantes egresados de la licenciatura de administración de empresas, de Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de El Salvador, actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de graduación de tipo monográfico titulado: “*Facturación Electrónica en la Mediana Empresa del Sector Comercio en El Salvador*”

El propósito de entrevistarle es para que nos comente sobre las bondades y dificultades, que su empresa ha tenido para realizar el proceso de facturación electrónica o como piensan realizarlo, una vez les corresponda hacerlo. El uso de la información que usted nos proporciones, serán utilizado con fines estrictamente académicos.

Agradecemos de ante mano su valioso tiempo.

Objetivo: Recabar información sobre el tema, así como ampliar y profundizar sobre las dificultades que han tenido a nivel administrativo, financiero y organizacional para implementar dicho proceso.

Datos De Identificación.

Nombre De La Empresa:

Nombre Del Entrevistado:

Cargo:

Guía De Preguntas.

1. ¿Cuál ha sido el proceso de adaptación de su empresa a la facturación electrónica?
2. ¿Qué desafíos ha enfrentado al implementar la facturación electrónica en su empresa?
3. ¿Cómo ha impactado la facturación electrónica en la eficiencia de sus operaciones comerciales?
4. ¿Cómo ha impactado el desempeño normal de sus labores y las de las personas que trabajan con usted la implementación de la facturación electrónica en la empresa?
5. ¿Qué beneficios ha observado desde que implementaste la facturación electrónica en tu empresa?
6. ¿Cómo ha sido la aceptación y adaptación de tus clientes a la facturación electrónica?
7. ¿Qué tipo de apoyo has recibido por parte de las autoridades gubernamentales durante el proceso de implementación?
8. ¿Qué medidas de seguridad ha implementado para garantizar la integridad de tus documentos electrónicos?
9. ¿Cómo ha sido el proceso de capacitación de su personal para utilizar el sistema de facturación electrónica?
10. ¿Cuál es su opinión respecto a la facturación electrónica?
11. ¿Ha escuchado hablar a sus compañeros al respecto de este proceso? ¿podría compartir los comentarios que ha escuchado? (ya sea a favor o en contra)
12. ¿Qué recomendaciones darías a otras medianas empresas del sector comercio que están considerando adoptar la facturación electrónica en El Salvador?

Despedida

A nombre nuestro y de la Universidad de El Salvador le agradecemos inmensamente su ayuda y el tiempo dedicado en contestar la entrevista, sabemos que su tiempo es valioso y escaso. Sus aportes son muy valiosos para el éxito en nuestra investigación monográfica.

Le deseamos éxito en todos sus proyectos. ¡Que tenga un excelente día!

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Anexo 9. Entrevista realizada a la Ferretería y Cerrajería 100,000 Llaves

Datos De Identificación.

Nombre de la empresa: Cerrajería 100,000 llaves

Nombre del entrevistado: Cecilia de Vásquez

Cargo: Gerente General/ Gerente Financiero

GUIA DE PREGUNTAS.

1. Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?

R/ Por el momento se ha implementado parcialmente, todavía falta mucho camino por recorrer, pero ya nos encontramos en el proceso de pruebas y capacitación. Los problemas que se han presentado han sido diversos y particularmente económicos ya que esta nueva regulación nos tomó por sorpresa y requiere una fuerte inversión la cual no estaba presupuestada y está generando impactos a nivel financiero, la empresa no se encontraba en plena capacidad de afrontar esta nueva regulación y ha generado cambios radicales en la forma de hacer las cosas que ha traído resistencia al cambio, conflictos con el personal y los clientes. Además de que actualmente existe mucha desinformación y hay muchos rumores y mitos que afecta la implementación.

La búsqueda de un proveedor de software para facturación se ha convertido en una verdadera odisea al surgir muchas empresas que ofrecen los servicios a variados precios y surgen la oportunidad de estafas, las cuales la empresa casi ha sido víctima, se sufrieron 2 incidentes en los cuales proveedores vinieron a ofrecer sus servicios, pero detectamos irregularidades las cuales nos permitieron evitar caer en situaciones desventajosas. La

empresa no cuenta con personal que tenga amplios conocimientos en informática, software o cosas relacionadas lo cual nos vuelve muy vulnerables a esta nueva innovación que implica cambios tecnológicos importantes los cuales desconoces y se vuelven más complicado tomando en cuenta las peculiaridades de nuestro personal de ventas y atención al cliente formado principalmente por personas mayores y algunos incluso ya jubilados.

2. **¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista? R// SI /No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?**

R/ considero que la calendarización del Ministerio de Hacienda ha sido demasiado optimista, los tiempos para la adopción e implementación han sido demasiados cortos tomando en consideración todo lo que implica aplicar esta nueva regulación en las organizaciones, se suponía para el mes de junio de este ya se debería realizar todo en formato digital vía facturación electrónica pero la realidad es que se nos ha complicado cumplir con esas fechas, se han presentado demasiadas complicaciones en el camino que el Ministerio de Hacienda no tuvo en consideración a la hora de planificar la implementación de la facturación electrónica.

Hemos enfrentado barreras importantes que han retrasado el camino de implementación, ya que existen casos de empleados y clientes a los cuales las brechas digitales están generando grandes problemas y se requiere capacitaciones adicionales o invertir más tiempo ya que tienen total desconocimiento de dispositivos digitales y temas relacionados a tecnologías algunos requieren que se les enseñe desde 0 como usar una computadora.

Por el momento todavía nos encontramos en el proceso y no está previsto se termine a corto plazo se considera todavía se requerirá de unos cuantos meses más para poder realizar una implementación plena de la facturación electrónica en la empresa, no puedo darle una fecha exacta pero lo más probable es que necesitaremos unos cuantos meses más y aun después de eso considero todavía tendremos que continuar en un proceso de capacitación y adiestramiento continuo.

3. ¿cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?

R/ la estrategia que nuestra organización ha seleccionado es capacitaciones presenciales y virtuales. En una primera fase se inició por capacitaciones en línea con expertos en la materia a las cuales se contrató para impartir las ponencias al personal y poder resolver todas las dudas e inquietudes que estos tuvieran permitiendo así llevar de la mano y paulatinamente al empleado en este camino. Posteriormente en la segunda fase se empezaron las capacitaciones presenciales para realizar pruebas y reforzar los conocimientos del personal, abordar temas que han quedado deficientes y retroalimentar los que ya se dominan.

Este proceso todavía no se ha finalizado y se espera se extienda más allá de lo planificado debido que el personal requiere seguir reforzando sus conocimientos y más prácticas.

4. ¿Se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?

R/ En el caso de ferretería Cien mil llaves se necesitó crear nuevas políticas de facturación debido a que las anteriores eran incompatibles con el nuevo sistema de facturación por lo tanto ni siquiera realizando modificaciones se podían adaptar a las necesidades y retos de la facturación electrónica, por lo tanto, tuvimos que iniciar desde cero ya que teníamos que diseñar la políticas en pro de que sirvieran para afrontar apropiadamente esta nueva regulación y a la vez asegurarnos de seguir las pautas que el Ministerio de Hacienda ha establecido para la facturación electrónica, las cuales en nuestra organización ha requerido de cambios radicales.

5. ¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido clientes o recibidos reclamos por parte de estos?

R/ Por el momento la organización no ha empezado a emitir DTE a los clientes pero ya ha surgido en las últimas semanas y meses dudas por parte de estos si la empresa la implementaría o no, ya que no están 100% seguros si continuaran consumiendo nuestros

productos si la implementamos ya que hay algunos clientes que no apoyan la facturación electrónica o se encuentran renuentes a aceptar, también otros nos han expresado miedo debido a que no comprenden esta nueva innovación, es un porcentaje muy pequeño el cual dice no tendría ningún problema con la implementación, así que consideramos si llegue a generar un impacto negativo en ventas y en la relación con nuestros clientes ya que perderemos clientes fieles. Esto lo fundamentos en el hecho de que los comentarios que estos nos han expresado sumado al conocimiento que tenemos de lo sucedido en empresas similares o de nuestra competencia en las cuales vieron impactadas sus ventas y perdieron clientes leales. Esto producido por que las personas no cuentan con la información adecuada de la facturación electrónica temen por la privacidad de la información, se enojan porque sienten que el proceso de compra es más tardado y engorroso y prefieren las facturas en papel no en versión digital. También las primeras semanas de emisión generan problemas ya que el proceso es lento y tardado debido a la curva de aprendizaje, posteriormente toda mejora con el tiempo, pero igualmente siempre hay incomodidad y rechazo por parte de clientes, los cuales consideran esta innovación innecesaria, molesta y poco práctica.

6. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí_ No_ Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:

R/ Si la empresa ha tenido que hacer importantes inversiones en equipo informático ya que se ha realizado la compra de 4 computadoras y se contratado a una empresa proveedora de servicios de facturación electrónica el cual representa un pago mensual de una cuota fija por el valor de \$100 más una cuota variable por mantenimiento y soporte técnico.

7. ¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenos por qué?

R/ En el caso de ferretería Cien mil llaves, considero que la mejor opción subcontratar y adquirir los servicios de uno de los proveedores de servicios de facturación, ya que la

empresa no cuenta con los recursos financieros ni de capital humano suficientes para crear su propio software y el software gratuito que ofrece el Ministerio de Hacienda tiene limitantes y deficiencias, por ejemplo solo puede ser usado por empresas que tengan un volumen de facturación igual o menor a 100 facturas por mes, por lo tanto en nuestro caso que emitimos una gran cantidad de facturas mensualmente no cumplimos con ese requisito para poder aprovechar esa facilidad que el ministerio brinda también dicho software presenta muchas fallas las cuales complican usarlo.

Aunque en lo personal siento algo de desconfianza ya que me preocupa la vulnerabilidad de la información ahora que todo se maneja en un formato virtual y todo se subirá a la nube, siento temor por el robo de la información o por si llegan a fallar los sistemas pueda perderlo todo. En lo personal prefiero tener todo en formato físico y a la mano. No estoy de acuerdo con depender tanto de la tecnología. También el desconocimiento de estos temas genera una importante oportunidad que personas inescrupulosas pueden aprovechar para engañar a las personas y estafar vendiendo servicios o software innecesario y deficiente.

8. ¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí__No__Coméntenos sobre el tema en cuestión

R/ Si lo he visto mucho, incluso ese es uno de nuestros mayores problemas en este momento, como le comentaba con anterioridad nuestra empresa cuenta con personal en su mayoría de avanzada edad y algunos ya jubilados por lo tanto el proceso de capacitación en estos temas se ha vuelto más complejo, hemos tenido que enseñarles a algunos las cosas más elementales de cómo usar una computadora. De igual forma el gobierno ha hecho un trabajo muy deficiente a la hora de informar a la población en general de este nuevo proceso, existe mucha desinformación y mitos respecto a esto.

Hemos tenido que trabajar mucho con los empleados para derribar barreras tecnológicas y combatir el analfabetismo tecnológico, por lo tanto, la curva de aprendizaje está

complicando el proceso y esperamos que las primeras semanas de emisión sean algo caóticas. Es importante mencionar que somos una empresa con más de 50 años de historia por lo tanto tenemos clientes fieles que nos ha elegido por décadas los cuales actualmente son personas de la tercera edad las cuales no saben ni siquiera que es un correo electrónico, no dominan el uso de dispositivos electrónicos, teléfonos móviles ni nada parecido, que tienen muy arraigadas las viejas costumbres y son muy poco abiertos al cambio y la innovación, los cuales al momento que empezamos a emitir plenamente DTEs prevemos genera muchos problemas y requeriremos concientizar al cliente y apoyarlo en sus carencias en materia tecnológica.

- 9. ¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?**

R/ Actualmente contamos con buena cobertura de internet y consideramos que no requerimos aumentar la velocidad, aunque todo dependerá de cómo se den las cosas a la hora de emitir los DTEs, por lo tanto, no descartamos la posibilidad de necesitar aumentar la velocidad de internet en el futuro, lo cual representará un aumento en los costos. En el caso de electricidad si la verdad prevemos un incremento en la factura debido al nuevo equipo adquirido y a que se hará un uso intensivo del durante toda la jornada laboral. También esperamos aumentos en otros costos relacionados al software de facturación, mantenimiento y soporte técnico.

- 10. ¿Qué planes de contingencia posee la empresa o en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?**

R/ En el caso de nuestra empresa poseemos un generador para esos casos que haya fallas en la red eléctrica así que en ese aspecto lo tendríamos todo bajo control, aunque no estamos seguros si el generador de abasto a la demanda eléctrica ya que ahora hay que sumar el consumo del nuevo equipo, por lo tanto, no descartamos tener que invertir en un generador más potente. En el caso de internet no tenemos ningún plan establecido, pero

podríamos almacenar internamente los DTEs mientras regresa la señal para posteriormente subirlos.

11. Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?

R/ considero que la verdad no se recuperaran las inversiones, en nuestro caso estamos manejando toda esta salida de dinero como gastos ya que contablemente los gastos no se recuperan y esa es la visión a futuro que nosotros nos estamos planteando el Ministerio de Hacienda ha dicho que se obtendrán muchos beneficios y esto disminuirá los costos en las empresas, pero en nuestro caso la realidad es que los beneficios serán casi nulos.

Todos los supuestos beneficios que justifican esta innovación actualmente no lo estamos viendo, en mi caso si tuviera la opción de evitar implementarla lo haría ya que considero estamos mejor en el sistema actual, pero nos tenemos que someter a las disposiciones de Hacienda. Aunque los gastos y desventajas superen con creces los ahorros y beneficios que el gobierno plantea.

12. En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?

R/ En el caso de nuestra organización los costos han aumentado debido a que a pesar de que una de las premisas del Ministerio de Hacienda es la reducción de costos en materia de papel, tinta, almacenamiento, tiempo y otros. La realidad es que ahora en nuestra empresa tendremos que hacer ambos sistemas el físico y el digital tendremos que seguir imprimiendo todo y a la vez emitiendo facturas electrónicas lo cual implica un doble costo. El papel en nuestra organización no desaparecerá incluso incrementara ya que anteriormente los proveedores me enviaban las facturas en físico actualmente me las envías en digital y a mí me toca imprimirlas, anteriormente ese gasto yo no lo hacía ahora sí.

Sumado al nuevo costo fijo del pago mensual del software de facturación y los costos variables de mantenimiento y soporte técnico, así que en conclusión en lugar de disminuir costos se han incrementado preocupantemente.

13. ¿la facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?

R/ si ha impactado la distribución de funciones debido a que se han tenido que reconfigurar la distribución de funciones de cada puesto de trabajo agregando nuevas funciones a cada puesto para adaptarse a las disposiciones del Ministerio de Hacienda los que se han visto más afectados han sido el personal de ventas ya que ellos están en la primera línea de cara al público y serán los encargados de emitir los DTEs por lo tanto se les agregaron responsabilidades nuevas y requieren conocimientos y habilidades adicionales a las que anteriormente su puesto requería.

En el caso de despidos por el momento no los considero necesarios y la contratación de nuevo personal permanente es poco probable, eso sí se requirió de la contratación eventual de dos expertos para que nos ayudaran con las capacitaciones y los primeros dos meses de implementación para que los empleados tengan ese seguro, sientan ese respaldo y ese acompañamiento, facilitando adaptarse a esta nueva realidad. Ambos están contratados en conceptos de servicios profesionales y se les está pagando honorarios, esperamos no sea necesario contratar personal permanente para este fin, ya que la empresa no cuenta con el presupuesto suficiente para asumir esos costos e impactaría negativamente. En lo que respecta a la dinámica de trabajo igualmente ahora todo se Manejara de forma muy diferente en toda la organización tendremos que adaptarnos a estos todos en la organización.

14. ¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados? ¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?

R/ La facturación electrónica ha impactado negativamente en el ambiente laboral ha generado mucho rechazo de parte de los empleados, por el momento hay muchos mitos y desinformación respecto a este tema, los empleados se han visto muy estresados y agobiados por esta nueva regulación, tenían mucho miedo al desconocer como usar dispositivos electrónicos y las nuevas tecnologías, sumado a los miedos infundados de que la facturación electrónica requería conocimientos contables por lo tanto temían deberían aprender

contabilidad, también en el área contable hubo pánico debido al rumor que con esta nueva innovación ya no se iban necesitar contadores y podían llegar a ser despidos, causan rechazo y miedo. Fue un proceso derribar esos mitos y muchos más que surgieron debido a que el gobierno hizo un deficiente proceso de informar a la población.

La verdad no considero se haya facilitado el trabajo de los empleados considero que esta nueva regulación ha venido a complicar todo y a agregar más trabajo. La carga de trabajo se verá incrementada debido a las nuevas funciones extras y la curva de aprendizaje, algo que anteriormente era tan sencillo ahora es un proceso muy complejo y desafiante. En conclusión, considero que la facturación electrónica perjudica a las empresas y mis empleados de todas las áreas comparten esa misma idea, todos nos hemos visto afectados por esto y consideramos que ha sido uno de los más grandes errores que ha cometido el Ministerio de Hacienda.

Lugar: San Salvador, San Salvador

Fecha: 18 de mayo 2024

Hora: 10:00 am

Anexo 10. Entrevista realizada a una empleada de la Ferretería y Cerrajería 100,000 llaves

Datos De Identificación.

Nombre de la empresa: 100,000 llaves

Nombre del entrevistado: Karen Estefanía Batres

Cargo: Auxiliar contable

1- ¿Cómo ha sido el proceso de adaptación de su empresa a la facturación electrónica?

R/ el proceso de adaptación a la facturación electrónica ha sido lento y muy desafiante. Además de que ha implicados muchos desembolsos de dinero el cual ha sido absorbido por parte de la organización con gran dificultad, la verdad no nos encontrábamos preparados para asumir estos gastos, así que ha generado un impacto negativo. A la vez que ha requerido de mucho trabajo por parte de todos, entre el personal de ventas es donde más se han visto las dificultades y como a pesar de su negativa al cambio están intentado aprender para poder cumplir con esta nueva regulación a pesar de todas las complicaciones que están surgiendo y las barreras que tienes que derivarse.

2- ¿Qué desafíos ha enfrentado al implementar la facturación electrónica en su empresa?

R/ los desafíos a los cuales nos hemos enfrentado han sido variados desde económicos, organizacionales, tecnológicos hasta culturales. Tenemos que siempre tener en consideración que la facturación electrónica requiere inversión para su adopción e implementación lo cual como lo comentaba con anterioridad ha traído sus desafíos y efectos negativos a la organización, en nuestro caso más que llamar a todo esto inversión lo estamos manejando como gastos porque no prevemos recuperar el dinero de ninguna forma. A nivel organizacional ha representado un gran desafío debido a las características peculiares de la empresa el perfil del empleado promedio (persona mayor, acostumbrado al trabajo tradicional y con analfabetismo tecnológico) ha generado muchos conflictos, el proceso de adaptación a este cambio está siendo más retador para ellos y aunque estas poniendo todo de su parte por momentos si se vuelve difícil. Tocando el tema tecnológico pues en general nadie en la organización tiene amplios conocimientos informáticos consideramos que la implementación de la facturación electrónica requiere mucho conocimiento especializado el cual nadie en la organización posee y nos ha vuelto vulnerables, además de poderse considerar una desventaja frente a nuestra competencia. También la desinformación de los empleados genero miedos infundados y levanto barreras que tuvimos que trabajar en derribarlas durante las capacitaciones, el gobierno fallo en informar apropiadamente a la población.

3- ¿Cómo ha impactado la facturación electrónica en la eficiencia de sus operaciones comerciales?

R/ el impacto ha sido negativo se ha visto una importante disminución de la eficiencia en la organización, se han presentado más errores de lo habitual a la hora de generar facturas y su posterior procesamiento contables a pesar de lo que el Ministerio de Hacienda planteo de que todo sería automático la realidad es que el trabajo manual a la hora de procesar las facturas ha incrementado, por lo tanto el personal tiene que invertir más tiempo y esfuerzos en tareas que anteriormente consumían menos tiempo y recursos. El trabajo se ha complicado y vuelto más desafiante especialmente cuando se tiene que facturar con una empresa que ya implemento fact. Electrónica y otra que no, eso convierte los procesos en más lentos ya que implica trabajar con ambos métodos y estar constantemente pasando de un método a otro para lograr que ambas

empresas puedan relacionarse adecuadamente, trabajar con nuestros proveedores que ya tienen plenamente implementada la facturación electrónica ha sido un verdadero dolor de cabeza.

Lo cual ha generado un gran número de errores y reprocesos, si a esos sumamos los fallos en el sistema del Ministerio de Hacienda se ha visto muy impactada la eficiencia y la eficacia.

4- ¿Cómo ha impactado el desempeño normal de sus labores y las de las personas que trabajan con usted la implementación de la facturación electrónica en la empresa?

R/ Ese es otro tema complejo ya que en general el impacto ha sido negativo volvemos a lo mismo la empresa es una empresa tradicional la cual lleva más de 50 años trabajando con políticas muy claras que no han cambiado en décadas por lo tanto esta nueva regulación vino a alterar todo el status Quo y a generar dificultades grandes eso sumado a que el personal son jubilados y personas casi a punto de jubilarse. El personal se encuentra estresado, confundido, una carga de trabajo mayor, miedo y en algunos casos pánicos. Algunos temen por su trabajo y por el miedo a no poder adquirir los nuevos conocimientos que exige actualmente su puesto de trabajo.

5- ¿Qué beneficios ha observado desde que implementaste la facturación electrónica en tu empresa?

R/ actualmente no se observan beneficios, ninguno de los beneficios que el Ministerio de Hacienda ha dicho tendrían las empresas con la implementación de la facturación electrónica, han llegado en el caso de nuestra organización. Esperamos a largo plazo se empiecen a ver puntos a favor de esta innovación, pero por el momento solo vemos desventajas, problemas y retos por afrontar. El impacto de los DTEs ha sido perjudicial para las organizaciones y ha generado un ambiente de caos, incertidumbre y estrés, las empresas están pasando tiempos complicados implementando esta nueva regulación.

6 - ¿Cómo ha sido la aceptación y adaptación de tus clientes a la facturación electrónica?

R/ Por el momento no hemos empezado a emitir facturas electrónicas de forma generalizada, estamos en la etapa de pruebas previo a la implementación generalizada, pero por lo comentarios de los clientes habituales, lo más probable es que tengamos muchos problemas en ese aspecto. Tenemos expectativas claras respecto a los clientes y que probablemente perdamos algunos clientes fieles debido a que no están dispuestos a aceptar factura electrónica, pero esperamos recuperarlos con el tiempo o lograr convencerlos de aceptar el cambio. Tenemos un largo y probablemente duro camino por recorrer tanto con nuestro cliente interno y externo.

7- ¿Qué tipo de apoyo has recibido por parte de las autoridades gubernamentales durante el proceso de implementación?

R/ De parte del gobierno ha sido casi nulo el apoyo y acompañamiento en este proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica en un inicio el gobierno prometió tener un papel más activo y llevar de la mano a las empresas, pero la realidad es que el gobierno nos ha dejado a la deriva, yo lo resumiría en la célebre frase: “Sálvese quien pueda”. A parte de un par de webinars que el Ministerio de Hacienda impartió no ha existido más apoyo, hemos tenido que buscar soluciones y enfrentar los retos solos. Por otro lado, apoyo externo si hemos recibido proveniente del gremio contable entre contadores nos hemos ayudado, algunas grandes figuras en la contaduría en el país hay dando información valiosa a través de medios digitales (YouTube y redes sociales) y hay instituciones internacionales y empresas consultoras que han brindado talleres.

8- ¿Qué medidas de seguridad ha implementado para garantizar la integridad de tus documentos electrónicos?

R/ Por el momento no tenemos ninguna medida o política encaminada a abordar ese aspecto, pero planeamos a futuro tener.

9- ¿Cómo ha sido el proceso de capacitación del personal para utilizar el sistema de facturación electrónica?

R/ En mi caso personal ha sido un proceso relativamente sencillo y que me ha permitido aprender nuevas cosas, con algunas dificultades al ser algo desconocido y para lo cual todavía no me

siento completamente preparada, pero pienso que el tiempo y la práctica me ayudaran a acostumbrarme a este nuevo proceso.

En el caso de mis compañeros por lo que he visto si ha sido un proceso largo, difícil y retador. Han tenido que aprender muchas nuevas cosas y derribar muchas barreras digitales, empezar desde cero adentrándose al mundo digital. El proceso está resultando muy complicado para ellos.

10. ¿Cuál es su opinión respecto a la facturación electrónica?

R/ En mi caso tengo una opinión al divida y contradictoria, ya que por un lado considero es una buena idea, que en el largo plazo beneficiará disminuyendo la carga de trabajo gracias a la automatización de varios procesos, disminución de tiempos y generación de informes más completos y detallados, facilitar el intercambio de información internamente; al menos esos serian algunas de las cosas que espero sucedan en el largo plazo. Sin embargo, actualmente el proceso de adopción e implementación está siendo un verdadero dolor de cabeza, el cual ha dejado muchos problemas, complicado todo y afectado a todos.

Yo pienso que lo que hace falta es que el gobierno tome un papel más importante y brinde más apoyo a las empresas, se requiere mucho más acompañamiento y un involucramiento real del gobierno. También se me ocurre que algunos incentivos ayudarían a facilitar todo este complejo proceso como subvenciones, facilidades fiscales o cosas parecidas para incentivar a las empresas. También reformular algunas cosas como la cobertura del sistema de facturación gratuito de Hacienda es demasiado limitante que se concentre en volumen de facturas en lugar de volumen de ventas, dejando a muchas empresas sin poder gozar de ese beneficio por generar un gran volumen de facturas por mes, pero unas ventas no tan altas.

11. ¿Ha escuchado hablar a sus compañeros al respecto de este proceso? ¿podría compartir los comentarios que ha escuchado? (ya sea a favor o en contra)

R/ en todo este tiempo he escuchado muchos comentarios de mis compañeros todos negativos y en contra de la facturación electrónica, están preocupados, confundidos, ansiosos, estresados y temen lo que puede pasar y si esto los afectara de formas más drásticas a largo plazo, algunos incluso temen por su trabajo. En las semanas previas a la adopción escuche al personal de ventas decir que ellos no tenían los conocimientos para hacer asientos contables ni para declarar IVA, ya que ellos creían que tendría que hacer esas cosas por la facturación electrónica.

Hubo incluso personas las de más avanzada edad que lloraron al no saber nada de tecnología y verse obligados ahora a manejar computadoras y un sistema de facturación. En general el personal rechaza la implementación de la facturación y preferirían no emplear en la empresa, pero entienden es una imposición gubernamental que deben respetar.

12- ¿Qué recomendaciones darías a otras medianas empresas del sector comercio que están considerando adoptar la facturación electrónica en El Salvador?

R/ Mi sincera recomendación es que adopten lo más pronto posible la facturación electrónica ya que es un proceso complejo y tardado, no es fácil adoptar e implementar este sistema por lo tanto deben empezar para poder afrontar los retos que se vienen para cada organización y a la vez así evitan problemas con el Ministerio de Hacienda. Es importante invertir en una adecuada capacitación para el personal ya que es un punto clave, busquen a las personas indicadas que puedan ayudarlos en este proceso, mantengan un constante proceso de concientización e información entre el personal es necesario hacerlos entender y comprender, además de derribar mitos y prevenir la desinformación.

Planificar a detalle todo el proceso de adopción e implementación y entregar todas las herramientas y materiales de apoyo necesarios. A la vez que llevar un control más minucioso del proceso por parte de la alta administración, es necesario que todos se involucren este proceso.

Lugar: San Salvador, San Salvador

Fecha: 18 de mayo 2024

Hora: 11:00 am

Anexo 11. Entrevista realizada a la empresa El Mundo Elegante S.A de C.V

DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre de la empresa: El Mundo Elegante

Nombre del entrevistado: James Diaz

Cargo: Gerente Comercial/ Gerente Financiero

Guía De Preguntas.

1. Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?

R/ en nuestro caso todavía no hemos iniciado el proceso de implementación, pero si nos encontramos planificando la adopción de la facturación, ya que nos hemos atrasado con los plazos que dio el Ministerio de Hacienda, pero no encontramos aliviados con la prórroga concedida por el gobierno.

Algunos de los problemas que empezamos a ver son que se están incurriendo en gastos extras especialmente en la parte de papelería referente a facturas de proveedores ya que se requiere imprimir en físico la facturas, fotocopiarlas, requieren reprocesos y pasos extras en el procesamiento de las facturas; tener que convivir con empresas que ya implementaron y con otras que no es complejo y caótico. También existen problemas relacionados a hardware y software referente a que no poseemos el equipo ni las herramientas tecnológicas para aplicar el proceso, por lo tanto, nos vemos obligados a invertir. De igual forma existen problemas referentes a la ubicación de las sucursales, al encontrarse en el centro de San Salvador se presentan diferentes problemas en materia de conexión a internet por problemas de la empresa proveedora del servicio y en materia de energía eléctrica causados por problemas y deterioro de la red eléctrica e ineficiencia de la compañía proveedora del servicio.

A nivel empresa sentimos algo de desconfianza referente al almacenamiento de la información en la nube lo cual nos vuelve vulnerables a ciber ataques, también el proceso de transmisión a Hacienda nos genera preocupaciones ya que los problemas de conexión

pueden llegar a generar problemas en la transmisión o incluso extravío de facturas, también el margen de error que se maneja en este nuevo sistema preocupa y lo complicado que es corregir los errores una vez emitido el DTE.

2. ¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista? R// SI /No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?

R/ En mi opinión el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda ha sido muy adecuado, la calendarización anterior a la prórroga la cual establecía como fecha límite el mes de junio era razonable, el problema de los retrasos es principalmente cultural. En nuestro país estamos acostumbrados a dejar todo a último minuto, por eso estamos viviendo esta situación que la mayoría de empresas llegó a la fecha límite sin implementar facturación electrónica, lo cual obligó al gobierno a dar más tiempo.

En nuestro caso fue un alivio que el gobierno ampliara el plazo ya que, si nos sentíamos a contrarreloj, esperamos aprovechar de mejor manera este tiempo extra y tener ya implementada la facturación electrónica dentro de 4 meses, eso es lo que estimamos nos llevara terminar este proceso.

3. ¿cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?

R/ en el proceso de capacitación la parte más complicada consideramos que será enseñarle al personal a cómo abordar al cliente, como justificar esta nueva forma de emitir facturas. Se trabajará en la parte de persuasión para que el personal sea capaz de convencer al cliente y prevenir dentro de lo posible la resistencia al cambio.

Se enfocará en concientizar al personal para que ellos puedan transmitir la información al cliente, de la importancia de esta innovación. Hemos estado cotizando diferentes tipos de empresas que ofrecen servicios de software para facturación electrónica y algunos proveedores nos han ofrecido realizar las diferentes pruebas y encargarse de todo el proceso

así que consideramos no es necesario la subcontratación de alguna empresa o experto que capacite al personal.

4. ¿Se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?

R/ si absolutamente tendremos que adaptar los procedimientos y políticas internas a la nueva realidad, ha sido un proceso a nivel del equipo de trabajo que internamente nos vamos adaptando a los cambios generados. Estamos en un proceso de ir viendo que va funcionando y que no, no descartamos tener que crear políticas o procedimientos nuevos en el futuro, pero eso dependerá de cómo se vayan dando las cosas.

Si vemos que las actuales modificaciones son funcionales pues nos quedaremos con eso en caso contrario tendremos que pensar en empezar desde cero para generar nuevas formas de hacer las cosas.

5. ¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido clientes o recibidos reclamos por parte de estos?

R/ en esto si considero que tendremos algunos problemas debido a que nuestros clientes son en su mayoría del sector informal, los cuales quieren que el proceso de compra sea lo más rápido y sencillo posible así que tendremos un poco de dificultades ya que la facturación electrónica requiere invertir más tiempo al necesitar registrar la información del usuario eso puede llegar a generar conflictos. Esperamos resistencia por parte de los clientes al aceptar la facturación como en dar su información personal.

En el corto plazo esperamos muchas dificultades principalmente con nuestros clientes mayoristas pero también el cliente minorista nos preocupa ya que a ese cliente es al que le va a resultar más innecesario este proceso para adquirir productos de tan poco valor, aunque el mayorista también encontrara engorroso el proceso, en el caso de nuestros clientes mayoristas tenemos personas del comercio informal que vienen hasta 6 veces en el día a comprar grandes cantidades de productos lo cual obligara a someterse al proceso de emitir facturas electrónicas en cada visita.

En conclusión, esperamos resistencia e incomodidad al principio, pero no esperamos perder tiempo ya que debido a la calidad y precios accesibles de nuestros productos es difícil que nuestros clientes mayorista encuentren un sustituto, lo cual los obligara a tener que aceptar esta nueva innovación y a brindar la información requerida, ya que tienen pocas opciones y nosotros somos la mejor que tienen, al igual que nuestros competidores también aplicaran o están implementando facturación electrónica así que no tiene sentido que busquen otras opciones si en todas encontrarán el mismo problema.

6. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí_ No_ Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:

R/ si hemos tenido que invertir en ambos, se realizó la compra de computadoras que serán usadas inclusivamente para emisión de DTEs, a la vez hemos estado en conversación con diferentes proveedores de sistemas de facturación electrónica, estamos considerando todos los pros y contras de cada proveedor del software para asegurar tener el mejor posible y facilitar este proceso tanto a clientes como a empleados. Tenemos propuestas muy interesante referente al software de empresas que prometen muchas facilidades y que se comprometen a simplificar el proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica en la organización. Algunos incluso ofrecen encargarse de la parte de capacitación, pruebas, soporte técnico, mantenimiento y almacenamiento, pero todavía no hemos decidido con cual nos iremos.

7. ¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenos por qué?

Nosotros estamos usando un software de terceros, consideramos es la mejor opción ya que buscamos que este sea un proceso rápido y fácil así que queremos un proveedor del servicio que nos ofrezca un software completo e intuitivo que haga todo por nosotros con el menor esfuerzo posible y sin requerir ser un experto. Queremos externalizar toda la parte complicada del proceso de adopción e implementación hacia una empresa que se encargue de todo.

De igual forma nosotros desconfiamos del software ofrecido por el Ministerio de Hacienda ya que estamos viendo todas las dificultades que están atravesando empresas que han optado por el sistema de facturación del Ministerio de Hacienda, es notable que software tiene muchas carencias y fallas que posiblemente se solucionen en el futuro pero que es un riesgo muy grande por tomar y preferimos optar por algo que ya se encuentre totalmente funcional y haya probado efectividad como es el software de facturación que algunas empresas que tienen años de trabajar con esto de la facturación electrónica en otros países de la región ofrecen, la experiencia que ellos tienen es un valor agregado y un sello de garantía. Actualmente este proceso de adopción e implementación de la facturación electrónica está siendo un caos y muchas empresas están sufriendo, en este sentido el sistema de facturación de Hacienda está agregando complicaciones extra y es algo de conocimiento general las experiencias de otras empresas o de nuestros competidores nos da un punto de referencia y nos sirve para saber que errores no queremos cometer por eso preferimos contratar un sistema de facturación de un tercero aunque esto implique un gasto mayor pero que nos ofrece fiabilidad, seguridad y estabilidad.

8. ¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí__No__ Coméntenos sobre el tema en cuestión

R/ Si posiblemente esto genere algunos problemas principalmente de parte de los clientes mayoristas que nos compran que pertenecen al sector informal que son personas humildes y ellos en la mayoría de los casos no poseen la información que se solicita, no cuentan con dispositivos móviles, correo ni ninguna cosa parecida lo cual esperamos sea un reto a afrontar en el corto plazo. Entre nuestros clientes hay personas de la tercera edad (los cuales representan aproximadamente entre el 10%-15% de nuestros clientes), aquellos sin estudios, analfabetas y personas tradicionalista y con ideas muy arraigadas los cuales requerirán un esfuerzo extra para hacerlos entender y que acepten esta innovación. El personal de servicio al cliente tendrá un papel fundamental aquí y buscaremos apoyarnos en los familiares de estas personas consideramos que en casi todos los casos esta gente

cuenta con hijos, nietos o cualquier familiar el cual pueda dar la información necesaria para que esta persona posteriormente pueda realizar sus compras sin complicaciones.

En la parte interna no esperamos mucha dificultad ya que desde hace 7 años estamos en un proceso gradual de digitalización por lo tanto ya hemos abordado con anterioridad las carencias en tema tecnológico de los empleados, así que ya ellos se encuentran bien encaminados en temas del uso de la tecnología en los puntos de ventas, pero no dudamos que facturar electrónicamente podrá ser un poco retador igualmente pero no esperamos grandes problemas ni que los obstáculos sean relevantes.

9. ¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?

R/ si hemos tenido que invertir en más banda ancha para poder cumplir con los requerimientos de la implementación de la facturación electrónica, nuestro costos en materia de internet se han multiplicado por cuatro, se ha requerido hacer inversiones importantes en materia de internet ya que anteriormente la empresa proveedora del servicio solo nos brindaba una banda ancha muy baja que genera muchos problemas y era insuficiente para poder suplir nuestra necesidades durante años tuvimos que ingeniarnos a cómo afrontar esa limitación, afortunadamente actualmente nos cambiamos a fibra óptica para aumentar nuestra banda ancha lo cual si represento un gran desembolso e impacto nuestras finanzas pero era una inversión necesaria y urgente.

Esperamos también aumente nuestra factura de electricidad debido al nuevo equipo informático que se comprará y que tendrá que estar en funcionamiento durante toda la jornada laboral ininterrumpidamente.

10. ¿Qué planes de contingencia posee la empresa o en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?

R/ actualmente no contamos con planes de contingencia y consideramos innecesario invertir en ellos como anteriormente le había comentado llevamos años lidiando con problemas en la red eléctrica y en el servicio de internet por problemas de las empresas proveedoras del servicio por lo tanto eso escapa de nuestro control ya estamos acostumbrados a eso y tenemos ya técnicas para manejar la situación, en el caso de la facturación electrónica pues pensamos manejarnos de igual manera apelaremos a la comprensión del usuario en esos casos en los que el servicio de internet o electricidad se encuentren temporalmente interrumpidos haremos del conocimiento del cliente tal situación y pediremos comprensión y paciencia. Le indicaremos que le haremos llegar la factura vía correo electrónico en el menor tiempo posible cuando los servicios sean reestablecidos, ya que estas son situaciones que escapan de nuestro control.

11. Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?

R/ Si considero que en el largo plazo toda la inversión realizada será compensada por toda la reducción en costos asociada a esta nueva innovación todo lo que se ahorrará en papel, tinta, almacenamiento y otros; será la merecida recompensa que recibiremos por toda la actual inversión en software, equipo, capacitación y otros, lo cual está complicando la situación actualmente ya que no teníamos presupuestado todos estos gastos, pero estamos obligados a realizarlos.

En mi caso me siento optimista y espero la implementación de la facturación electrónica genere un cambio sustancial para bien en las organizaciones y ayude a generar una competencia en igualdad de condiciones para todas las empresas, ya que se eliminara la competencia desleal que algunos hacen al evadir impuestos o emplear otras prácticas deshonestas en la actual facturación en papel, lo cual les permite incrementar sus márgenes

de ganancia u ofrecer precios más bajos en comparación con nosotros que operamos respetando las leyes.

12. En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?

R/ Actualmente el impacto ha sido negativo, hemos visto un incremento en los costos y nuestras finanzas se han visto castigadas por la inversiones y gastos que requiere adoptar e implementar la facturación electrónica. También los problemas que van surgiendo en el camino están generando costos adicionales y todos requieren soluciones urgentes para poder adaptarnos y llegar al estado deseado de una implementación plena de la facturación electrónica en la organización.

Los reprocesos, la emisión de doble factura tanto en físico como digital, tener que lidiar con proveedores ya emitiendo DTEs y otros no es complejo tenemos que manejar ambos sistemas tanto el antiguo como el nuevo y eso genera un incremento en las salidas de dinero.

13. ¿la facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?

R/ No hemos necesitado contratar más personal ni despedir a nadie debido a la adopción de la facturación electrónica, por el momento no consideramos sea necesario y esperamos no tengamos que hacerlo en el futuro. Pero por el momento todo es incierto, en lo que respecta a la distribución de funciones allí si hemos tenido cambios marcados ya que se requiere agregar funciones adicionales a los empleados principalmente del área de ventas y atención al cliente porque ahora que este nuevo proceso se requieren agregar pasos extras al proceso de venta y se agrega una dificultad adicional especialmente cuando se realiza por primera vez ya que requiere de la captura de la información del cliente lo cual agrega más trabajo al empleado, de igual forma tener que concientizar y persuadir al cliente de aceptar esta innovación es un función y presión adicional a los empleados.

La dinámica de trabajo también se ha visto impactada en el departamento de finanzas encargado de la parte contable y de facturación de la organización el trabajo se ha multiplicado debido a los reprocesos, los errores y los desafíos que está generando tener que manejar dos sistemas de facturación diferentes al mismo tiempo, como todavía la facturación electrónica no es un proceso generalizado chocamos con proveedores que ya la tienen implementada y otros que no lo cual nos obliga a procesar ambas formas e intentar unificarlas para poder lograr cumplir con los estándares establecidos por el Ministerio de Hacienda. También abandonar el papel se está convirtiendo en algo complejo y los empleados todavía no está en disposición de abandonar la factura física así que siempre se mantiene la impresión de las facturas para el procesamiento interno.

14. ¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados? ¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?

. R/ Te lo explicare de esta forma la única persona a la cual le gusta el cambio es a los bebés cuando les cambian el pañal a todos los demás usualmente no nos gusta enfrentarnos a algo nuevo y desconocido por más beneficioso que esto pueda ser. Cuando hemos hablado con nuestros colaboradores con respecto a la adopción e implementación de la facturación electrónica, hemos notado una gran inconformidad de parte de ellos se encuentran escépticos y consideran esto no funcionara. Ya incluso han hablado conmigo y planteado diversos posibles escenarios negativos a la hora de pedir la información personal del cliente, como lidiar cuando se pierdan ventas por la negativa de la gente a seguir este proceso o incluso que pasara si se pierden clientes y eso pone en riesgo mi trabajo.

En general las perspectivas que tienen los empleados respecto a la facturación son negativas y muy pesimistas, se muestran reacios y están esperando lo peor ante esta nueva regulación. Ellos comprenden que no tenemos elección y debemos implementarla ya que es una exigencia del gobierno y nos toca someternos a lo que ellos digan, pero eso no saca de sus mentes que antes se estaba mejor de la forma tradicional de facturar, sienten que esto solo vino a complicar más su trabajo y agregar responsabilidades adicionales las cuales no se reflejaran en una mejor remuneración, pero si en más estrés. Mi respuesta ante tanto

pesimismo a nivel interno ha sido comprometerme a que yo personalmente y toda la gerencia estaremos involucrados en el proceso y trabajaremos mano a mano para facilitar la adaptación al mismo.

Lugar: San Salvador, San Salvador

Fecha: 28 de junio 2024

Hora: 3:00 pm

Anexo 12. Entrevista realizada a Almacenes Rabelth S.A de C.V

Datos De Identificación.

Nombre de la empresa: Almacenes Rabelth.

Nombre del entrevistado: Carlos Morán

Cargo: Gerente Administrativo

Guía De Preguntas.

1. Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?

R/ Si la empresa comenzó el proceso en el mes de octubre del año pasado, obviamente por ser algo nuevo y que no hay mayor información porque prácticamente el Ministerio de Hacienda que es el que está implementando esto, no dio mayor información al respecto. Entonces ha habido muchos vacíos y esas han sido las dificultades para poder arrancar; estábamos en el dilema de que no sabíamos que iba a pasar o como se tenía que hacer etc. Entonces el mayor problema para arrancar para nosotros es que no teníamos mucha información e incluso en el Ministerio de Hacienda mucha gente no tenía claro que era lo que se iba a hacer.

2. ¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista? R// SI/No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?

R/ Realmente no es realista porque hay que entender algo que es en relación a la implementación de la facturación electrónica, que hay dos momentos. Ahorita estamos en el momento que todos

los que estamos implementando la facturación electrónica lo estamos haciendo de forma voluntaria; es decir no es obligatoria, entonces la misma gente del MH está como a prueba y error y los errores que están teniendo con unas empresas los están corrigiendo con las otras, pero todavía no hay una obligación de parte de las empresas de que todos tienen que estar implementando la facturación electrónica. Me imagino porque ellos deben estar todavía puliendo el tema de los tiempos que se requiere.

Actualmente el MH da tres meses para que entremos en un ambiente de prueba, prácticamente es adaptar el modelo que uno tiene a las exigencias que ellos están poniendo. Y nosotros como empresa el tiempo no nos alcanzó porque no había mucha información y toco ir investigando, haciendo ajustes, entonces el plazo inicial que era de tres meses se terminó yendo a seis meses.

3. ¿cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?

R/ Mire, como empresa la estrategia utilizada es muy básica porque no hay información suficiente y clara y por eso no todo mundo conoce lo que es la facturación electrónica, prácticamente los que fuimos involucrados en la implementación nos hemos tomado la tarea de capacitar a nuestros compañeros para explicarles el proceso que se ha seguido y cuáles son las regulaciones que se han seguido para que ellos conozcan el tema. Prácticamente hemos realizado una- retroalimentación entre el personal interno y por lo tanto no requerimos de una empresa que capacitara a nuestros empleados.

4. ¿se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?

R/ Hemos hecho una mezcla porque se han conservado alguna y otras se han adaptado porque realmente lo único que cambia es la emisión de facturas; de ahí todo lo demás sigue funcionando igual.

5. ¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido clientes o recibidos reclamos por parte de estos?

R/ creo que no ha contribuido en tema de satisfacción, tiene que ver por la misma cultura nuestra, es decir, poniéndonos del lado del cliente nosotros nos sentimos quizá más seguros cuando

tenemos algún documento que valide en este caso la compra vende el cliente siente que si no se le da un documento físico no está bien, entonces por ese lado hay cliente que están satisfechos pero la gran mayoría no; y si hemos recibido reclamos porque al ser una nueva adaptación hay información que ahora se le pide a los clientes que antes no se les pedía, entonces eso genera alguna molestia de parte del cliente que no quiere compartirla quizá por las mismas experiencias anteriores se resisten en compartirla y siempre hay reclamos por ello.

6. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí__No__Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:

R/ En hardware no. Pero si en software ya que tuvimos que adaptar nuestro sistema para que estuviera de acuerdo a los procesos que requería el MH, porque en el proceso de la emisión de factura; ellos han determinado que todas las facturas emitidas pasan por el servidor de Hacienda, entonces tienen que cumplir ciertos requisitos así que nos ha tocado adaptar a nuestro software para que tenga el visto bueno de ellos.

7. ¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenos por qué?

R/ Por experiencia digo que el software propio porque la adaptación es menos sensible y en el caso nuestro solo tuvimos que adaptarlo y no gastamos en otro además considero que ha de ser más difícil. En el caso del software del MH, no puedo dar mi opinión porque no lo hemos utilizado.

8. ¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí_No Coméntenos sobre el tema en cuestión

R/ retraso tal vez no, simplemente por el tipo de facturación que hay solo pueden darse dos cosas, o podemos facturar o no podemos.

Podemos facturar cuando el cliente ha proporcionado toda su información, aquí abro un paréntesis que quizá es la parte más difícil; y es el tipo de cliente, porque hay muchos clientes que no tienen

un correo electrónico y para la facturación electrónica es indispensable un correo donde se haga llegar entonces, en nosotros se ha convertido en el hecho de que no se le puede emitir una factura.

Lo otro es que por ello hemos perdido ventas, lo más confortativo con los clientes por el hecho de que antes no se pedía esa información y ahora se molestan y preguntan porque se los estamos pidiendo. Nosotros estamos en un proceso de transición y vamos poco a poco solicitando la información a los clientes porque si no ya se nos hubiesen ido todos los clientes. Lo que nosotros estamos haciendo para minimizar la molestia de los clientes es que estamos dándoles facturas impresas no solamente le enviamos la factura por correo. Claro es una factura más sencilla porque ya no lleva las regulaciones que tenía el documento antes.

9. ¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?

R/ Que hemos invertido más en mejorar la banda ancha si ha sido necesario, porque a partir de la implementación de la facturación electrónica no se puede emitir una factura si no hay servicio de internet.

De hecho, estamos teniendo inconveniente por el servicio de internet que se maneja en la zona donde nosotros estamos, la mayoría de los servicios de internet que nosotros tenemos en las sucursales es un internet residencial entonces en ciertas horas hay demasiado tráfico y eso dificulta un poco, y eso que hemos ampliado el ancho de banda. Ahora si eso nos ha incrementado el consumo de energía sería difícil dar una respuesta porque no lo hemos medido en esa proporción y si hay un aumento en el tema de energía nosotros lo hemos asociado al aumento general de energía que es un problema que todos tenemos.

10. ¿Qué planes de contingencia posee la empresa o en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?

R/ Nosotros nos estamos acuerpando con lo que Hacienda ha propuesto porque los problemas no son solo de las empresas sino también del MH, porque cuando sus servidores fallan nosotros no podemos enviar las facturas; las podemos emitir, pero no se van al servidor del MH. Entonces

Hacienda ha creado un programa de contingencia que permite tener las facturas en stand by y hasta que se restablece la energía y la conexión a internet son enviadas al MH.

Lo otro es que los servidores del MH se caen frecuentemente y eso ocasiona un gran lío, en el caso particular nuestro tenemos 10 sucursales y cuando eso pasa son las 10 sucursales que no pueden enviar facturas y solamente tenemos un comunicado del MH donde nos dicen que los servidores han fallado.

11. Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?

R/ Pues la única forma en que nosotros lo vemos sería cuantificarlo en el tiempo si realmente se da. Aunque si hemos tenido un ahorro ya que no pedimos lo que es la elaboración de facturas impresas porque por el tipo de negocio que nosotros tenemos la cantidad de facturas que se mandaban a hacer eran de 20,000 a 30,000 facturas cada seis meses y eso se ha dejado de comprar.

12. En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?

R/ Quizá para responder esta pregunta sería de verlo a lo largo del tiempo porque ahorita lo que percibimos son costos que beneficios, sin embargo, esperamos que a lo largo del tiempo se vayan percibiendo beneficios. Ya que en este momento no solo son costos operativos sino también a las oportunidades de venta perdidas porque hay clientes que han dejado de comprar porque no quieren entrar en la dinámica de la factura electrónica.

13. ¿la facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?

R/ Las funciones no han cambiado, aumento o disminución de personal tampoco. Ahora cambios en la dinámica de trabajo sí. Porque ahí todavía estamos trascendiendo ya que el impacto de la facturación electrónica todavía no logramos dimensionar la afectación ya que nosotros internamente estamos acostumbrados a trabajar con documentos contables físicos entonces con la factura electrónica todo esto tiende a desaparecer, sin embargo, como que todavía estamos en el proceso de adaptación. De igual manera con los clientes porque ellos siempre piden un documento por el respaldo que ellos sienten con el documento, eso nos lleva el inconveniente que todo lo que

nosotros vendemos tiene una garantía; pero la garantía no la damos nosotros sino el fabricante, entonces en nuestros procesos tenemos definido que la factura es un documento vital para hacer uso de la garantía. Entonces mientras nuestros proveedores están algunos adaptados y otros no se vuelve un inconveniente así que la dinámica de trabajo aun la estamos adaptando.

14. ¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados? ¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?

R/ Como todo cambio la adaptación es difícil por el momento esto no ha facilitado en nada, al contrario, ha sido más trabajoso por el hecho que antes ya teníamos un proceso de facturación bien definido, pero con la entrada de la facturación electrónica hemos tenido que capacitar al personal y ellos han tenido que irse adaptando y sentimos que hemos tenido situaciones más en contra que en beneficio.

Lugar: San Salvador, Mejicanos

Fecha: 06 de julio 2024

Hora: 10:00 am

Anexo 13. Análisis de la información obtenida.

Tema de Investigación: “Facturación Electrónica En La Mediana Empresa Del Sector Comercio En El Salvador”.			
Objetivo: Recabar información sobre el tema, así como ampliar y profundizar sobre las dificultades que han tenido a nivel administrativo, financiero y organizacional para implementar dicho proceso			
Pregunta	Ferretería 100,000 Llaves	El Mundo Elegante	Almacenes Rabelth
1. Dentro del proceso de implementación de la facturación electrónica ¿ya lo han iniciado? y ¿cuáles han sido los problemas a los que se han enfrentado?	Implementación parcial, Aun se encuentran en proceso de pruebas y capacitación. Los problemas que se han presentado han sido diversos y particularmente económicos. La empresa no se encontraba en plena capacidad de afrontar esta nueva regulación. La búsqueda de un proveedor de software para facturación se ha convertido en una verdadera odisea al surgir muchas empresas que ofrecen los servicios a variados precios y surgen la oportunidad de estafas. La empresa no cuenta con personal que tenga amplios conocimientos en informática, lo cual nos vuelve muy vulnerables a esta innovación	No han iniciado el proceso de implementación, pero se encuentran en planificación de adoptar la facturación. Algunos de los problemas que como empresa han identificado es el gasto extra en tiempo sobre procesos que aún continúan realizando como escanear o fotocopiar documentos físicos, así mismo existen problemas relacionados a hardware, por lo tanto, nos vemos obligados a invertir. Como empresa reflejan desconfianza al subir toda la documentación en la nube por un cibera ataque, así como las conexiones que posee el MH.	Si han iniciado el proceso de implementación de facturación electrónica en el mes de octubre 2023, sin embargo, aún se poseen vacíos por la falta de capacitación por parte del Ministerio de Hacienda.
2. ¿Considera que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda para la adopción de la Facturación electrónica ha sido realista?	Consideramos que los tiempos brindados han sido demasiado optimista.	Creemos que el tiempo brindado por el Ministerio de Hacienda ha sido muy adecuado, la calendarización anterior a la prórroga la cual establecía como	Los tiempos los consideran irrealistas.

<p>R// SI /No y ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo han tardado su empresa para lograr implementar el nuevo proceso de facturación electrónica?</p>	<p>Por el momento todavía nos encontramos en el proceso, se considera todavía se requerirá de unos cuantos meses más para poder realizar una implementación plena de la facturación electrónica en la empresa, necesitaremos unos cuantos meses más y aun después de eso considero todavía tendremos que continuar en un proceso de capacitación y adiestramiento continuo.</p>	<p>fecha límite el mes de junio era razonable, el problema de los retrasos es principalmente cultural. En nuestro país estamos acostumbrados a dejar todo a último minuto. En nuestro caso fue un alivio que el gobierno ampliara el plazo ya que, si nos sentíamos a contrarreloj, esperemos aprovechar de mejor manera este tiempo extra y tener ya implementada la facturación electrónica dentro de 4 meses, eso es lo que estimamos nos llevara terminar este proceso.</p>	
<p>3. ¿cuál ha sido la estrategia utilizada para lograr capacitar al personal que estará encargado de la generación de la factura electrónica?</p>	<p>La estrategia que la organización ha seleccionado es capacitaciones presenciales y virtuales. En una primera fase se inició por capacitaciones en línea con expertos en la materia a las cuales se contrató para impartir las ponencias al personal y poder resolver todas las dudas e inquietudes que estos tuvieran permitiendo así llevar de la mano y paulatinamente al empleado en este camino. Posteriormente en la segunda fase se empezaron las</p>	<p>En el proceso de capacitación la parte más complicada consideramos que será enseñarle al personal a cómo abordar al cliente, como justificar esta nueva forma de emitir facturas. Se trabajará en la parte de persuasión para que el personal sea capaz de convencer al cliente y prevenir dentro de lo posible la resistencia al cambio.</p> <p>Se enfocará en concientizar al personal para que ellos puedan transmitir</p>	<p>Como empresa la estrategia utilizada es muy básica porque no hay información suficiente y clara y por eso no todo mundo conoce lo que es la facturación electrónica, prácticamente los que fuimos involucrados en la implementación nos hemos tomado la tarea de capacitar a nuestros compañeros para explicarles el proceso que se ha seguido y cuáles son las regulaciones que se han seguido para que ellos conozcan el tema. Prácticamente hemos</p>

	capacitaciones presenciales para realizar pruebas y reforzar los conocimientos del personal.		realizado una-retroalimentación entre el personal interno y por lo tanto no requerimos de una empresa que capacitara a nuestros empleados.
4. ¿se han creado, conservado o adaptado los procedimientos existentes y políticas internas para respaldar el nuevo proceso de facturación electrónica?	Se necesitó crear nuevas políticas de facturación debido a que las anteriores eran incompatibles con el nuevo sistema de facturación por lo tanto ni siquiera realizando modificaciones se podían adaptar a las necesidades y retos de la facturación electrónica, por lo tanto, tuvimos que iniciar desde cero ya que teníamos que diseñar la políticas en pro de que sirvieran para afrontar apropiadamente esta nueva regulación y a la vez asegurarnos de seguir las pautas que el Ministerio de Hacienda ha establecido para la facturación electrónica, las cuales en nuestra organización ha requerido de cambios radicales.	Si absolutamente tendremos que adaptar los procedimientos y políticas internas a la nueva realidad, ha sido un proceso a nivel del equipo de trabajo que internamente nos vamos adaptando a los cambios generados. Estamos en un proceso de ir viendo que va funcionando y que no.	Hemos hecho una mezcla porque se han conservado alguna y otras se han adaptado porque realmente lo único que cambia es la emisión de facturas; de ahí todo lo demás sigue funcionando igual.
5. ¿La factura electrónica ha contribuido a mejorar la satisfacción del cliente? Explique ¿Ha perdido	Por el momento nuestra organización no ha empezado a emitir DTE a los clientes, pero ya ha surgido en las	Consideramos que tendremos algunos problemas debido a que nuestros clientes son en su mayoría del sector informal,	Por nuestro lado creemos no ha contribuido en tema de satisfacción, es decir, poniéndonos del lado del

<p>clientes o recibidos reclamos por parte de estos?</p>	<p>últimas semanas y meses dudas por parte de estos si la empresa la implementaría o no, ya que no están 100% seguros si continuaran consumiendo nuestros productos si la implementamos ya que hay algunos clientes que no apoyan la facturación electrónica o se encuentran renuentes a aceptar.</p>	<p>quienes desean que el proceso de compra sea lo más rápido y sencillo, así que tendremos un poco de dificultades ya que la facturación electrónica requiere invertir más tiempo al necesitar registrar la información del usuario eso puede llegar a generar conflictos.</p>	<p>cliente nosotros nos sentimos quizá más seguros cuando tenemos algún documento que valide.</p>
<p>6. ¿Su empresa ha tenido la necesidad de invertir en la adquisición de hardware y software para implementar la facturación Electrónica? Sí ___ No ___ Que tipo de Hardware y/o Software están utilizando:</p>	<p>Si, como empresa hemos tenido que hacer importantes inversiones en equipo informático ya que se ha realizado la compra de 4 computadoras y se contratado a una empresa proveedora de servicios de facturación electrónica el cual representa un pago mensual de una cuota fija por el valor de \$100 más una cuota variable por mantenimiento y soporte técnico.</p>	<p>Si, hemos tenido que invertir en ambos, se realizó la compra de computadoras que serán usadas inclusivamente para emisión de DTEs, a la vez hemos estado en conversación con diferentes proveedores de sistemas de facturación electrónica, estamos considerando todos los pros y contras de cada proveedor del software para asegurar tener el mejor posible y facilitar este proceso tanto a clientes como a empleados.</p>	<p>En hardware no. Pero si en software ya que tuvimos que adaptar nuestro sistema para que estuviera de acuerdo a los procesos que requería el MH; ellos han determinado que todas las facturas emitidas pasan por el servidor de Hacienda, entonces tienen que cumplir ciertos requisitos así que nos ha tocado adaptar a nuestro software para que tenga el visto bueno de ellos.</p>
<p>7. ¿Cuál considera que es la mejor opción tecnológica para la puesta en marcha de la facturación electrónica en su empresa? ¿Software Propio, Software de Terceros, Software del</p>	<p>En el caso de ferretería Cien mil llaves, consideramos que la mejor opción subcontratar y adquirir los servicios de uno de los proveedores de servicios de facturación, ya que la empresa no cuenta con</p>	<p>Nosotros estamos usando un software de terceros, consideramos es la mejor opción ya que buscamos que este sea un proceso rápido y fácil así que queremos un proveedor del servicio que nos ofrezca un</p>	<p>Por experiencia software propio porque la adaptación es menos sensible y en el caso nuestro solo tuvimos que adaptarlo y no gastamos en otro además considero que ha de ser más difícil. En el caso</p>

Ministerio de Hacienda? ¿Explíquenos por qué?	los recursos financieros ni de capital humano suficientes para crear su propio software y el software gratuito que ofrece Ministerio de Hacienda tiene limitantes.	software completo e intuitivo. De igual forma nosotros desconfiamos del software ofrecido por el Ministerio de Hacienda	del software del MH, no puedo dar mi opinión porque no lo hemos utilizado.
8. ¿Ha observado algún tipo de retraso en los procesos de facturación debido a temas relacionados a la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, carencia de un correo electrónico, etc.? ¿Ya sea por parte de su personal o de sus clientes? Sí__ No Coméntenos sobre el tema en cuestión	Si hemos visto mucho, incluso ese es uno de nuestros mayores problemas en este momento, como le comentaba con anterioridad nuestra empresa cuenta con personal en su mayoría de avanzada edad y algunos ya jubilados por lo tanto el proceso de capacitación en estos temas se ha vuelto más complejo, hemos tenido que enseñarles a algunos las cosas más elementales de cómo usar una computadora. De igual forma el gobierno ha hecho un trabajo muy deficiente a la hora de informar a la población en general de este nuevo proceso.	Si, posiblemente esto genere algunos problemas principalmente de parte de los clientes mayoristas que nos compran que pertenecen al sector informal que son personas humildes y ellos en la mayoría de los casos no poseen la información que se solicita, no cuentan con dispositivos móviles, correo ni ninguna cosa parecida lo cual esperamos sea un reto a afrontar en el corto plazo. Entre nuestros clientes hay personas de la tercera edad (los cuales representan aproximadamente entre el 10%-15% de nuestros clientes), aquellos sin estudios, analfabetas y personas tradicionalista y con ideas muy arraigadas. El personal de servicio al cliente tendrá un papel fundamental	retraso tal vez no, simplemente por el tipo de facturación que hay solo pueden darse dos cosas, o podemos facturar o no podemos. Podemos facturar cuando el cliente ha proporcionado toda su información, aquí abro un paréntesis que quizá es la parte más difícil; y es el tipo de cliente, porque hay muchos clientes que no tienen un correo electrónico y para la facturación electrónica es indispensable un correo donde se haga llegar entonces, en nosotros se ha convertido en el hecho de que no se le puede emitir una factura.
9. ¿Ha tenido la necesidad de invertir más en sus servicios de banda ancha de su servicio de conexión a internet para poder utilizar el software de facturación	Actualmente contamos con buena cobertura de internet y consideramos que no requerimos aumentar la velocidad, aunque todo dependerá de cómo se den las	Si, hemos tenido que invertir en más banda ancha para poder cumplir con los requerimientos de la implementación de la facturación electrónica, nuestros	Hemos invertido más en mejorar la banda ancha si ha sido necesario, porque a partir de la implementación de la facturación electrónica no se

<p>electrónica? ¿sus costos de energía eléctrica han aumentado debido a eso?</p>	<p>cosas a la hora de emitir los DTEs, por lo tanto, no descartamos la posibilidad de necesitar aumentar la velocidad de internet en el futuro, lo cual representará un aumento en los costos. En el caso de electricidad si la verdad prevemos un incremento en la factura debido al nuevo equipo adquirido y a que se hará un uso intensivo de él durante toda la jornada laboral. También esperamos aumentos en otros costos relacionados al software de facturación, mantenimiento y soporte técnico.</p>	<p>costos en materia de internet se han multiplicado por cuatro. Esperamos también aumente nuestra factura de electricidad debido al nuevo equipo informático que se comprará y que tendrá que estar en funcionamiento durante toda la jornada laboral ininterrumpidamente.</p>	<p>puede emitir una factura si no hay servicio de internet.</p> <p>Ahora si eso nos ha incrementado el consumo de energía sería difícil dar una respuesta porque no lo hemos medido en esa proporción y si hay un aumento en el tema de energía nosotros lo hemos asociado al aumento general de energía que es un problema que todos tenemos</p>
<p>10. ¿Qué planes de contingencia posee la empresa o en que medios de contingencia consideraría usted invertir en casos de interrupciones o fallas en los servicios de energía eléctrica o conexión a internet por tiempos prolongados?</p>	<p>En el caso de nuestra empresa poseemos un generador para esos casos que haya fallas en la red eléctrica así que en ese aspecto lo tendríamos todo bajo control, aunque no estamos seguros si el generador de abasto a la demanda eléctrica ya que ahora hay que sumar el consumo del nuevo equipo.</p>	<p>actualmente no contamos con planes de contingencia y consideramos innecesario invertir en ellos como anteriormente le había comentado llevamos años lidiando con problemas en la red eléctrica y en el servicio de internet por problemas de las empresas proveedoras del servicio.</p>	<p>Nosotros nos estamos acuerpando con lo que Hacienda ha propuesto porque los problemas no son solo de las empresas sino también del MH, porque cuando sus servidores fallan nosotros no podemos enviar las facturas; las podemos emitir, pero no se van al servidor del MH.</p>
<p>11. Considera que la inversión en software, equipo, capacitación del</p>	<p>Consideramos que no se recuperaran las inversiones, en nuestro caso estamos</p>	<p>Si considero que en el largo plazo toda la inversión realizada será compensada por toda la reducción</p>	<p>Pues la única forma en que nosotros lo vemos seria cuantificarlo en el tiempo si</p>

<p>personal y/o infraestructura será recuperada en el largo plazo? ¿Por qué si o por qué no?</p>	<p>manejando toda esta salida de dinero como gastos ya que contablemente los gastos no se recuperan y esa es la visión a futuro que nosotros nos estamos planteando el Ministerio de Hacienda ha dicho que se obtendrán muchos beneficios y esto disminuirá los costos en las empresas, pero en nuestro caso la realidad es que los beneficios serán casi nulos.</p>	<p>en costos asociada a esta nueva innovación todo lo que se ahorrará en papel, tinta, almacenamiento y otros; será la merecida recompensa que recibiremos por toda la actual inversión en software, equipo, capacitación y otros, lo cual está complicando la situación actualmente ya que no teníamos presupuestado todos estos gastos, pero estamos obligados a realizarlos.</p>	<p>realmente se da. Aunque si hemos tenido un ahorro ya que no pedimos lo que es la elaboración de facturas impresas porque por el tipo de negocio que nosotros tenemos la cantidad de facturas que se mandaban a hacer eran de 20,000 a 30,000 facturas cada seis meses y eso se ha dejado de comprar.</p>
<p>12. En general ¿el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica ha sido positivo o negativo? ¿Los costos han aumentado o disminuido? ¿Por qué?</p>	<p>En el caso de nuestra organización los costos han aumentado debido a que a pesar de que una de las premisas del Ministerio de Hacienda es la reducción de costos en materia de papel, tinta, almacenamiento, tiempo y otros. La realidad es que ahora en nuestra empresa tendremos que hacer ambos sistemas el físico y el digital</p>	<p>Actualmente el impacto ha sido negativo, hemos visto un incremento en los costos y nuestras finanzas se han visto castigadas por la inversiones y gastos que requiere adoptar e implementar la facturación electrónica.</p>	<p>Quizá para responder esta pregunta sería de verlo a lo largo del tiempo porque ahorita lo que percibimos son costos que beneficios, sin embargo, esperamos que a lo largo del tiempo se vayan percibiendo beneficios.</p>
<p>13. ¿La facturación electrónica ha causado cambios a nivel de distribución de funciones, aumento o disminución de personal, cambios en la dinámica de trabajo?</p>	<p>sí ha impactado la distribución de funciones debido a que se han tenido que reconfigurar la distribución de funciones de cada puesto de trabajo agregando nuevas funciones a cada puesto para adaptarse a las disposiciones del MH los</p>	<p>No hemos necesitado contratar más personal ni despedir a nadie debido a la adopción de la facturación electrónica, por el momento no consideramos sea necesario y esperamos no tengamos que hacerlo en el futuro.</p>	<p>Las funciones no han cambiado, aumento o disminución de personal tampoco. Ahora cambios en la dinámica de trabajo sí. Porque ahí todavía estamos en el proceso de transición, así que el impacto todavía no lo</p>

	que se han visto más afectados han sido el personal de ventas ya que ellos están en la primera línea de cara al público y serán los encargados de emitir los DTEs		logramos dimensionar ya que nosotros internamente estamos acostumbrados a trabajar con documentos físicos entonces con la factura electrónica todo esto tiende a desaparecer.
14. ¿Cómo la facturación electrónica ha impactado en el ambiente laboral? ¿Se ha facilitado el trabajo de los empleados? ¿Consideran la factura electrónica los beneficia o perjudica?	La facturación electrónica ha impactado negativamente en el ambiente laboral ha generado mucho rechazo de parte de los empleados, por el momento hay muchos mitos y desinformación respecto a este tema, los empleados se han visto muy estresados y agobiados.	Cuando hemos hablado con nuestros colaboradores con respecto a la adopción e implementación de la facturación electrónica, hemos notado una gran inconformidad de parte de ellos se encuentran escépticos y consideran esto no funcionara.	Como todo cambio la adaptación es difícil por el momento esto no ha facilitado en nada, al contrario, ha sido más trabajoso por el hecho que antes ya teníamos un proceso de facturación bien definido.

Entrevista a empleado de la ferretería 100,000 llaves

Tema de Investigación: “Facturación Electrónica En La Mediana Empresa Del Sector Comercio En El Salvador”.	
Pregunta	Ferretería 100,000 Llaves
1. ¿Cómo ha sido el proceso de adaptación de su empresa a la facturación electrónica?	El proceso de adaptación a la facturación electrónica ha sido lento y muy desafiante en la organización. Se han desembolsado importantes cantidades de dinero las cuales no se encontraban presupuestas lo cual ha puesto en aprietos a la organización, el personal es el que más se está viendo desafiado antes este proceso y al cual le queda un camino largo de barreras por atravesar
2. ¿Qué desafíos ha enfrentado al implementar la facturación electrónica en su empresa?	Los desafíos a los cuales se han enfrentado han sido variados desde económicos, organizacionales, tecnológicos hasta culturales. El déficit presupuestal generado por la inversión, que requiere implementar facturación electrónica el cual no tienen previsto recuperar ese dinero, la edad avanzada del personal, el analfabetismo digital, la desinformación, la resistencia al cambio y la falta de acompañamiento por parte del gobierno.
3. ¿Cómo ha impactado la facturación electrónica en la eficiencia de sus operaciones comerciales?	El impacto ha sido negativo se ha visto una importante disminución de la eficiencia en la organización, se han presentado más errores de lo habitual a la hora de generar facturas y su posterior procesamiento contables a pesar de lo que el Ministerio de Hacienda planteo de que todo sería automático la realidad es que el trabajo manual a la hora de procesar las facturas ha incrementado, por lo tanto, el personal tiene que invertir más tiempo y esfuerzos.
4. ¿Cómo ha impactado el desempeño normal de sus labores y las de las personas que trabajan con usted la implementación de la facturación electrónica en la empresa?	La empresa es una empresa tradicional la cual lleva más de 50 años trabajando con políticas muy claras que no han cambiado en décadas por lo tanto esta nueva regulación vino a alterar todo y a generar dificultades eso sumado a que los trabajadores son jubilados o están a punto de jubilarse. Entonces se encuentran estresados, confundidos, tienen miedo y en algunos casos pánico. Algunos temen por su trabajo y por el no poder adquirir los nuevos conocimientos que exige su puesto de trabajo.
5- ¿Qué beneficios ha observado desde que implementaste la facturación electrónica en tu empresa?	En el caso de la organización se espera a largo plazo se empiecen a ver puntos a favor de esta innovación, pero por el momento solo ha traído desventajas, problemas y retos por afrontar. El impacto de los DTEs ha sido perjudicial para las organizaciones y ha generado un ambiente de caos, incertidumbre y estrés, las empresas

	están pasando tiempos complicados implementando esta nueva regulación.
6. ¿Cómo ha sido la aceptación y adaptación de tus clientes a la facturación electrónica?	La empresa se encuentra en etapa de pruebas, pero tienen expectativas claras respecto a los clientes y lo más probable es que pierdan algunos clientes fieles debido a que no están dispuestos a aceptar factura electrónica, pero se espera recuperarlos con el tiempo. Tienen un largo y probablemente duro camino por recorrer tanto con su cliente interno y externo.
7. ¿Qué tipo de apoyo has recibido por parte de las autoridades gubernamentales durante el proceso de implementación?	De parte del gobierno ha sido casi nulo el apoyo en un inicio se les prometió tener un papel más activo y llevar de la mano a las empresas, pero la realidad es que el gobierno los ha dejado a la deriva, se podría definir la situación con la célebre frase: “Sálvese quien pueda”.
8. ¿Qué medidas de seguridad ha implementado para garantizar la integridad de tus documentos electrónicos?	Por el momento no tenemos ninguna medida o política encaminada a abordar ese aspecto, pero planeamos a futuro tener.
9. ¿Cómo ha sido el proceso de capacitación del personal para utilizar el sistema de facturación electrónica?	En el caso de ella ha sido un proceso relativamente sencillo y que le ha permitido aprender nuevas cosas, con algunas dificultades al ser algo desconocido y para lo cual todavía no se siente completamente preparada. En el caso de sus compañeros por lo que ha visto si ha sido un proceso largo, difícil y retador.
10. ¿Cuál es su opinión respecto a la facturación electrónica?	Se tiene una opinión dividida y en algunos casos contradictoria ya que considera que esto puede ayudar en el largo plazo sin embargo actualmente todo es desventajas y retos por superar. Algo que ayudaría a volver más fácil el proceso de adopción e implementación sería que el gobierno se involucre más en este proceso y que brinde incentivos a las empresas para volver más atractivo y financieramente viable la facturación electrónica
11. ¿Ha escuchado hablar a sus compañeros al respecto de este proceso? ¿podría compartir los comentarios que ha escuchado? (ya sea a favor o en contra)	Dentro de la organización se escuchan muchos comentarios todos negativos y en contra de la facturación electrónica, el personal está preocupados, confundidos, ansiosos, estresados y temen lo que puede pasar y si esto los afectara de formas más drásticas a largo plazo, algunos incluso temen por su trabajo. El personal preferiría no emplearla en la empresa, pero entienden es una imposición gubernamental que se debe respetar y acatar
12- ¿Qué recomendaciones darías a otras medianas empresas del sector comercio que están considerando	Planificar a detalle todo el proceso de adopción e implementación y entregar todas las herramientas y materiales de apoyo necesarios. A la vez que llevar un control más minucioso del proceso por parte de la alta

adoptar la facturación electrónica en El Salvador?	administración, es necesario que todos se involucren este proceso. También empezar el proceso de adopción lo más pronto posible sumado a concientizar a clientes y trabajadores, a la vez que capacitar adecuadamente a los trabajadores.
---	---

Anexo 14. Relación de la implementación de la facturación electrónica con las etapas del proceso administrativo

1. Planificación

Implementación de Estrategias: La planificación es crucial para la transición a la facturación electrónica. Las empresas deben desarrollar un plan detallado que incluya la evaluación de necesidades, la selección de software adecuado, la capacitación del personal y la integración con los sistemas existentes.

Objetivos y Metas: Definir objetivos claros para la implementación, como mejorar la eficiencia operativa o reducir errores en la facturación, es parte del proceso de planificación.

2. Organización

Estructura Organizativa: La implementación de la facturación electrónica puede requerir cambios en la estructura organizativa para facilitar la adopción y el uso del nuevo sistema.

Recursos y Roles: Es importante organizar los recursos humanos y materiales necesarios para la implementación, incluyendo la asignación de roles específicos para la gestión del proceso de digitalización.

3. Dirección

Liderazgo y Motivación: Los líderes empresariales juegan un papel fundamental en la motivación del personal para adoptar la facturación electrónica. Deben comunicar claramente los beneficios y proporcionar apoyo durante el proceso de cambio.

Comunicación: La dirección efectiva implica asegurar que haya una comunicación fluida entre todos los niveles de la organización para resolver problemas y adaptar el proceso según sea necesario.

4. Integración.

a) Integración con Sistemas Existentes:

- **Compatibilidad:** Evalúa cómo la facturación electrónica se integrará con los sistemas de gestión y contabilidad existentes en las medianas empresas. Esto incluye la compatibilidad con sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) y otros softwares utilizados en la empresa.
- **Interoperabilidad:** Asegura que la nueva solución de facturación electrónica pueda comunicarse de manera efectiva con otros sistemas de la empresa para facilitar el intercambio de datos y evitar la duplicidad de esfuerzos.

b) Integración en los Procesos Operativos:

- **Flujos de Trabajo:** Adapta los procesos operativos para incorporar la facturación electrónica. Esto puede incluir la modificación de los flujos de trabajo de ventas, compras y contabilidad para incluir la generación, recepción y procesamiento de facturas electrónicas.
- **Automatización:** Implementa procesos automatizados para la emisión y recepción de facturas electrónicas, reduciendo la necesidad de intervención manual y minimizando errores.

c) Integración en el Cumplimiento Normativo:

- **Regulaciones Locales:** Asegura que la solución de facturación electrónica cumpla con las regulaciones fiscales y legales de El Salvador. Esto puede incluir la adaptación a los requisitos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) u otras entidades regulatorias.
- **Actualizaciones Continuas:** Mantén el sistema actualizado con los cambios en la normativa fiscal y otros requisitos legales para garantizar el cumplimiento continuo.

d) Integración con la Capacitación del Personal:

- **Formación:** Proporciona capacitación específica sobre cómo usar el sistema de facturación electrónica y cómo se integra con los procesos actuales de la empresa. Asegúrate de que el personal entienda cómo realizar su trabajo en el nuevo sistema.
 - **Soporte Técnico:** Establece un soporte técnico accesible para resolver problemas relacionados con la integración del sistema y para ayudar al personal durante la transición.
- e) **Integración de Datos:**
- **Migración de Datos:** Planifica y ejecuta la migración de datos desde el sistema de facturación tradicional al nuevo sistema electrónico. Asegura que los datos se transfieran de manera precisa y completa.
 - **Sincronización:** Implementa mecanismos para sincronizar datos entre el nuevo sistema de facturación y otros sistemas empresariales, como inventario, ventas y contabilidad.
- f) **Evaluación Continua de la Integración:**
- **Monitoreo y Ajustes:** Supervisa cómo la integración está funcionando y realiza ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad y solucionar problemas emergentes.
 - **Retroalimentación del Usuario:** Recoge retroalimentación de los usuarios para identificar áreas donde la integración podría mejorarse o simplificarse.

5. Control

Monitoreo y Evaluación: Implementar un sistema de control para evaluar el desempeño del nuevo sistema de facturación electrónica, asegurando que cumpla con los objetivos establecidos y detectando problemas de manera temprana.

Ajustes y Mejoras: El control también incluye realizar ajustes basados en el feedback y en los resultados de la implementación para optimizar el sistema.

Anexo 15. Relación de la facturación electrónica con los 14 principios de la administración de Henry Fayol.

1. División del Trabajo

Especialización: La implementación de la facturación electrónica puede permitir una especialización en tareas dentro de la empresa, como la administración de sistemas de facturación y la gestión de datos electrónicos.

Eficiencia: Al dividir el trabajo relacionado con la facturación en diferentes roles (e.g., entrada de datos, verificación, auditoría), se puede mejorar la eficiencia y precisión.

2. Autoridad y Responsabilidad

Delegación: La implementación de la facturación electrónica requiere la delegación de autoridad a los responsables del sistema, así como la definición clara de responsabilidades.

Responsabilidad: Asegurarse de que los empleados entiendan sus responsabilidades en el uso del nuevo sistema y que la autoridad esté claramente establecida.

3. Disciplina

Cumplimiento: La disciplina es esencial para asegurar que el personal siga los procedimientos establecidos para la facturación electrónica y para cumplir con las normativas fiscales.

Normas: Establecer normas y procedimientos claros para el uso del sistema electrónico y mantener la adherencia a ellos.

4. Unidad de Mando

Claridad en la Dirección: Cada empleado debe recibir órdenes e instrucciones de una sola fuente en lo que respecta a la implementación y uso de la facturación electrónica.

Coordinación: Asegurar que no haya confusión sobre quién dirige el proceso de implementación.

5. Unidad de Dirección

Objetivos Comunes: La implementación debe alinearse con los objetivos estratégicos de la empresa, asegurando que todos los esfuerzos se dirijan hacia una meta común relacionada con la facturación electrónica.

Coordinación de Actividades: Coordinar las actividades de diferentes departamentos para que trabajen en conjunto hacia la implementación exitosa del sistema.

6. Subordinación del Interés Individual al Interés General

Enfoque Colectivo: Fomentar que los empleados prioricen el éxito del sistema de facturación electrónica sobre intereses personales o de departamento.

Cultura Organizacional: Desarrollar una cultura que valore los beneficios colectivos de la digitalización.

7. Remuneración del Personal

Incentivos: Considerar cómo la remuneración y los incentivos pueden influir en la aceptación y el uso del nuevo sistema de facturación electrónica.

Reconocimiento: Asegurar que los esfuerzos y logros en la implementación sean reconocidos y recompensados adecuadamente.

8. Centralización y Descentralización

Toma de Decisiones: Decidir qué aspectos de la implementación de la facturación electrónica deben ser centralizados y cuáles pueden ser descentralizados para una mayor eficiencia.

Control: Equilibrar la centralización para mantener el control y la estandarización con la descentralización para flexibilidad y adaptación local.

9. Cadena Escalar

Comunicación y Control: Asegurar que la comunicación y el control sobre el proceso de facturación electrónica fluyan adecuadamente a lo largo de la cadena jerárquica.

Información: Facilitar el flujo de información desde la alta dirección hasta el personal operativo.

10. Orden

Organización Estructural: Organizar los recursos, incluyendo el software y el hardware para la facturación electrónica, de manera eficiente.

Documentación: Mantener un sistema de documentación ordenado para la facturación electrónica.

11. Equidad

Justicia y Trato Igual: Asegurar que todos los empleados sean tratados con equidad durante el proceso de transición a la facturación electrónica.

Oportunidades: Proporcionar oportunidades iguales de capacitación y desarrollo en el uso del nuevo sistema.

12. Estabilidad del Personal

Relación con el Tema:

Retención y Continuidad: Asegurar que la estabilidad del personal no se vea afectada negativamente durante la implementación, lo que puede influir en la eficacia del nuevo sistema.

Adaptación: Proporcionar soporte para ayudar al personal a adaptarse a los cambios que conlleva la facturación electrónica.

13. Iniciativa

Innovación y Proactividad: Fomentar la iniciativa de los empleados en el uso y mejora del sistema de facturación electrónica.

Participación Activa: Permitir que el personal participe activamente en la adaptación y optimización del sistema.

14. Espíritu de Equipo

Colaboración: Promover un ambiente de trabajo colaborativo durante la implementación de la facturación electrónica.

Cohesión: Fomentar el espíritu de equipo para resolver problemas y adaptarse a los cambios juntos.

Anexo 16. Representación de la implementación de la facturación electrónica utilizando el diagrama de Ishikawa.

1. Cabeza del Pescado:

Problema Principal: Retos y Desafíos en la Implementación de la Facturación Electrónica en Medianas Empresas del Sector Comercio en El Salvador.

2. Espinas Principales:

- Tecnología
- Políticas y Normativas
- Proceso
- Recursos Financieros
- Personas
- Cultura Organizacional

3. Espinas Secundarias:

1. Tecnología

- Compatibilidad del Software: El software de facturación electrónica no se integra bien con otros sistemas existentes.
- Infraestructura Tecnológica: Equipos y redes insuficientes para soportar la facturación electrónica.
- Seguridad de Datos: Preocupaciones sobre la protección de la información y el riesgo de ciberataques.

2. Proceso

- Definición de Procedimientos: Falta de procedimientos estandarizados para el uso de la facturación electrónica.
- Automatización: Necesidad de automatizar procesos manuales para integrar la facturación electrónica.
- Control de Calidad: Dificultades en asegurar la calidad y precisión de las facturas generadas electrónicamente.

3. Personas

- Capacitación del Personal: Insuficiente formación para el uso del nuevo sistema.
- Resistencia al Cambio: Resistencia de empleados a adaptarse a la nueva tecnología.
- Asignación de Roles: Falta de roles claramente definidos para la gestión del sistema de facturación electrónica.

4. Políticas y Normativas

- Cumplimiento Regulatorio: Dificultades para cumplir con las normativas locales y nacionales sobre facturación electrónica.
- Actualización de Normativas: Cambios frecuentes en las regulaciones que afectan la implementación.
- Documentación: Falta de directrices claras para la implementación y el uso de la facturación electrónica.

5. Recursos Financieros

- Costos Iniciales: Altos costos asociados con la implementación y el mantenimiento del sistema.
- Retorno de Inversión (ROI): Incertidumbre sobre el retorno de inversión y los beneficios económicos.
- Presupuesto: Limitaciones presupuestarias que dificultan la adquisición del software y la capacitación necesaria.

6. Cultura Organizacional

- Alineación con la Estrategia: Falta de alineación entre la implementación de la facturación electrónica y la estrategia general de la empresa.
- Comunicación Interna: Deficiencias en la comunicación sobre los beneficios y el proceso de implementación.
- Apoyo de la Alta Dirección: Falta de apoyo o compromiso visible de la alta dirección en la implementación de la nueva tecnología.

RETOS Y DESAFÍOS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO EN EL SALVADOR.

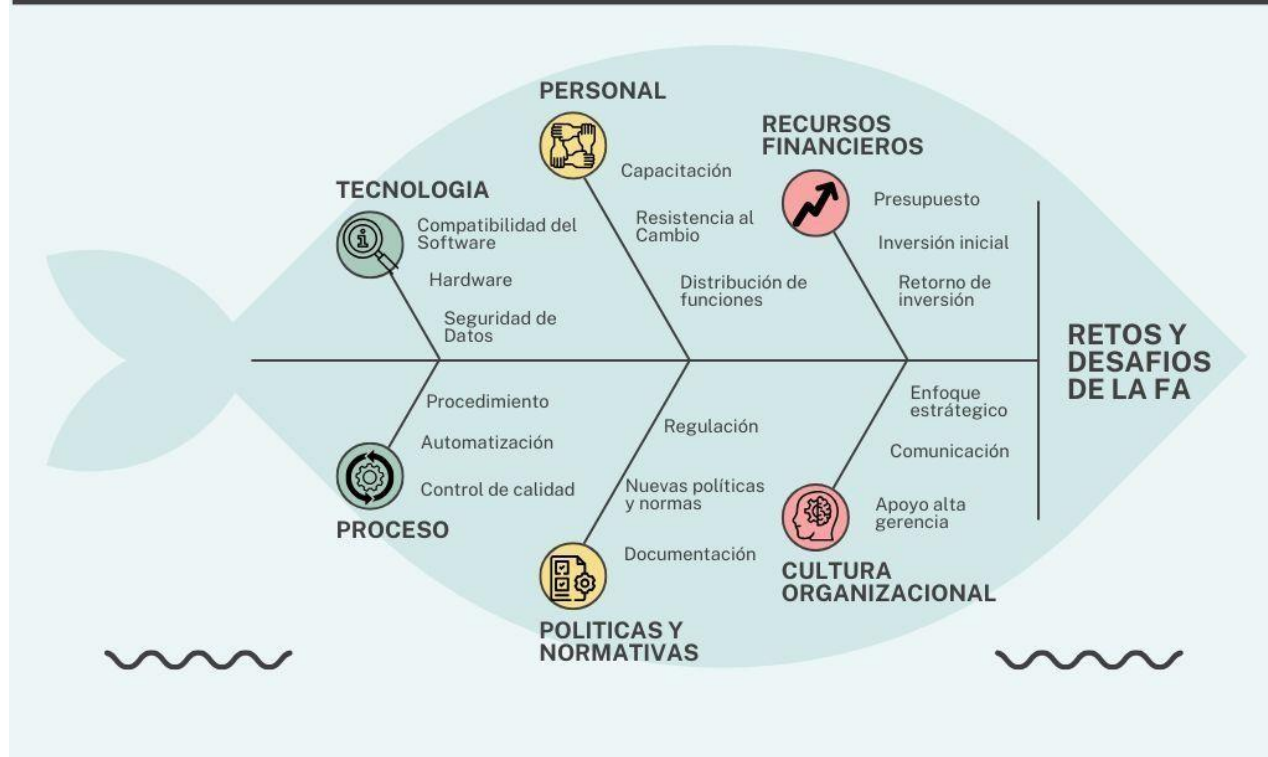


Ilustración 5. Diagrama de Ishikawa sobre la facturación electrónica en la mediana empresa del sector comercio en El Salvador

Fuente: elaboración propia