



# Universidad **Mariana**

Implementación del Documento Soporte Electrónico Emitido por la Dian en el Sector  
Farmacéutico en la Ciudad de Pasto

Bayron Fernando Cuasquen Paredes  
Luis Andrés Urbano Yépez

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Contaduría Pública  
San Juan de Pasto  
2024

Importancia de la Implementación del Documento Soporte Electrónico Emitido por la Dian en el  
Sector Farmacéutico en la Ciudad de Pasto

Bayron Fernando Cuasquen Paredes

Luis Andrés Urbano Yépez

Informe de investigación para optar al título de: Contador Público

Mg. Paola Andrea Rosero

Asesor

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programa de Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007

Universidad Mariana

## Contenido

Introducción .....	9
1 Resumen del proyecto .....	10
1.1 Descripción del problema .....	10
1.1.1 Formulación del problema .....	12
1.2 Justificación.....	12
1.3 Objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	14
1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos .....	15
1.4.1 Antecedentes .....	15
1.4.1.1 Internacionales. ....	15
1.4.1.2 Nacionales .....	17
1.4.2 Marco teórico.....	18
1.4.2.1 Contabilidad y sus generalidades .....	18
1.4.2.2 Obligaciones tributarias.....	21
1.4.2.3 Documento soporte .....	22
1.4.3 Marco conceptual.....	24
1.4.4 Marco contextual .....	27
1.4.5 Marco legal .....	28
1.5 Metodología .....	34
1.5.1 Paradigma de investigación .....	34
1.5.2 Enfoque de investigación.....	34
1.5.3 Tipo de investigación.....	34
1.5.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis .....	35
1.5.5 Técnica e instrumentos de recolección de información.....	35
1.5.5.1. Las técnicas de investigación .....	35
1.5.6 Presupuesto .....	36
2 Interpretación de Resultados .....	37
2.1 Regulaciones existentes del documento soporte electrónico según las leyes en Colombia....	37

2.1.1 Encuesta aplicada al sector farmacéutico .....	43
2.1.1.1 Identificación de la situación actual .....	43
2.1.2 Análisis de la muestra encuestada .....	77
2.1.3 Identificación de las principales debilidades y fortalezas del sector .....	80
2.2 Diagnóstico situación actual y los desafíos enfrentados por las empresas farmacéuticas .....	81
2.2.1 Principales hallazgos en el sector farmacéutico .....	81
2.3 Matriz de riesgos identificados en la implementación del DSE en el sector farmacéutico ....	87
2.3.1 Identificación de las acciones de mejoramiento .....	92
3 Conclusiones .....	107
4 Recomendaciones.....	109
Referencias bibliográficas .....	110
Anexos.....	121

## Índice de tablas

Tabla 1 Presupuesto de ingresos .....	36
Tabla 2 Presupuesto de gastos.....	36
Tabla 3 Implementación del DSE de acuerdo a la normatividad vigente .....	37
Tabla 4 Encuesta aplicada al sector farmacéutico.....	43
Tabla 5 Proceso de contabilización y reconocimiento de las transacciones .....	44
Tabla 6 Sistema de facturación predominante en el sector .....	46
Tabla 7 Evaluación del nivel de comprensión del personal sobre la normativa .....	51
Tabla 8 Utilización del soporte de compras .....	55
Tabla 9 Barreras en la implementación del DSE .....	59
Tabla 10 Impacto de la implementación del DSE en el proceso contable .....	62
Tabla 11 Desafíos en la implementación del DSE (puede seleccionar varias opciones).....	66
Tabla 12 Capacitación suficiente para la implementación y uso del DSE.....	70
Tabla 13 Afectación de la implementación del DSE en el proceso contable.....	71
Tabla 14 Propuestas de mejora.....	76
Tabla 15 Principales hallazgos en el sector farmacéutico.....	81
Tabla 16 Construcción de la matriz de riesgos en la implementación del DSE.....	82
Tabla 17 Matriz de riesgos identificados en la implementación del DSE sector farmacéutico .....	87
Tabla 18 Acciones de mejora .....	93
Tabla 19 Propuesta de mejoramiento .....	101

## Índice de Figuras

Figura 1 Proceso de contabilización y reconocimiento de las transacciones .....	44
Figura 2 Sistema de facturación predominante en el sector .....	47
Figura 3 Conocimiento del Documento soporte en el sector .....	49
Figura 4 Comprensión del personal sobre normativa en transacciones con proveedores .....	52
Figura 5 Evaluación de la claridad, exhaustividad y aplicabilidad de la información .....	53
Figura 6 Diseño e implementación de programas de capacitación del DSE.....	55
Figura 7 Utilización del soporte de compras.....	56
Figura 8 Proveedores Tecnológicos para Facturación Electrónica .....	58
Figura 9 Frecuencia en la utilización del DSE.....	59
Figura 10 Barreras en la implementación del DSE .....	60
Figura 11 Impacto de la implementación del DSE en el proceso contable.....	62
Figura 12 Abstención de realizar operaciones con no obligados a facturar para no transmitir .....	63
Figura 13 Impacto cuantitativo y cualitativo del Documento Soporte Electrónico (DSE).....	65
Figura 14 Desafíos en la implementación del DSE (puede seleccionar varias opciones).....	66
Figura 15 Problemas técnicos en la implementación del Documento Soporte Electrónico.....	68
Figura 16 Capacitación suficiente para la implementación y uso del DSE .....	70
Figura 17 Afectación de la implementación del DSE en el proceso contable .....	72
Figura 18 Afectación del DSE con proveedores y clientes .....	74
Figura 19 Claridad de la normatividad del DSE .....	74
Figura 20 Propuestas de mejora .....	77
Figura 21 Representación de riesgos.....	92

## **Índice de Anexos**

Anexo A. Formato de Encuesta.....	122
Anexo B. Cronograma de actividades.....	129

## **Introducción**

La creciente competitividad global y la transformación digital obligan a las empresas a adaptarse constantemente a estos cambios de las nuevas tecnologías de la información, que han abarcado gran parte de las nuevas formas de trabajo, agrupando a los negocios en diferentes procesos, que en muchas ocasiones les impide cumplir con los parámetros de calidad y eficiencia, haciendo de los procesos comerciales incompleto y deficiente, se presenta por medio del siguiente trabajo de investigación, un análisis de la importancia que tiene la implementación del documento soporte electrónico en el sector farmacéutico, el cual se considera un respaldo importante para la gestión contable de las empresas, entendido como el documento que hace las veces de factura, en los casos en que las operaciones económicas, son realizadas con personas que no tienen la obligación de facturar.

Para lograr los objetivos planteados en esta investigación, se describe el problema de investigación, en el cual se contextualiza el tema abordado, cuáles son las necesidades que se encuentran en el sector objeto de estudio, cuál es su principal problema que han tenido que afrontar frente a la implementación del documento soporte electrónico, y cómo brindar una solución ante las fallas que se presentan. Para lograr este análisis se pretende por medio de una investigación descriptiva, analizar las características de las regulaciones existentes del documento soporte electrónico según las leyes en Colombia, para proponer estrategias de mejora en la implementación del documento soporte electrónico en las droguerías de la ciudad de Pasto.

Posteriormente se mostrará el análisis de los resultados el cual tendrá un enfoque de tipo cualitativo con un método analítico, utilizando la técnica de encuesta, explicando los hallazgos encontrados.

Esta investigación busca analizar la importancia de la implementación del documento soporte electrónico y determinar los problemas que obstaculizan su óptima implementación y gestión en la contabilidad, con la finalidad de proponer estrategias para mejorar su implementación en el sector.

## **1 Resumen del proyecto**

El siguiente trabajo tiene el propósito de brindar un análisis de la importancia que han encontrado algunas empresas del sector farmacéutico en la implementación y los requisitos establecidos en la Resolución 42 del 2021( 2021, 22 de enero), la cual estableció una serie de instrucciones con el fin de unificar el tratamiento de documento soporte electrónico y así poder incluirlo dentro del sistema tributario de Colombia, con el fin de proponer un proceso de mejora a las limitaciones encontradas en el diagnóstico.

Para abordar la temática de estudio, se plantea evaluar cuales han sido los inconvenientes que han tenido las empresas del sector farmacéutico al momento de implementar el proceso y cumplir con el requisito del documento soporte electrónico en sus registros y con base a esto empezar a generar recomendaciones como también estrategias de mejora en las que se determinen de una manera simplificada pero concisa los procedimientos y conceptos a tener en cuenta al momento de realizar compras en establecimiento que al día de hoy no estén obligados a emitir facturación, y así proceder a cumplir con los requerimientos normativos.

### **1.1 Descripción del problema**

En Colombia la declaración de tributos se realiza por la liquidación privada, y su determinación corresponde propiamente al sujeto pasivo que se apoya bajo la planeación tributaria la cual corresponde al adecuado manejo y cumplimiento de la norma, mediante la optimización de recursos y la minimización del impacto de la carga tributaria sin llegar a evadir los impuestos, así lo menciona la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) el uso de medios ilegales para reducir el pago de impuestos que le corresponde pagar a un contribuyente o la elusión que se define como la utilización de medios legales para reducir la cantidad de impuesto a pagar, es una brecha tributaria que por lo general se compone de una serie de elementos que guardan estrecha relación con los factores determinantes del fenómeno.

Es posible que una porción significativa de esta brecha se deba a errores u omisiones no intencionales por parte de los contribuyentes en muchos casos por la desinformación existente por

parte de los empresarios acerca de la normatividad y cumplimiento de la misma, como es el caso de las disposiciones que dicta la Resolución 042 de 2020 (2020, 5 de mayo), la cual establece que la persona que adquiera un bien o servicio, puede expedir un documento soporte electrónico en el cual evidencie la transacción con una persona no obligada a facturar electrónicamente, causando en los empresarios generación de costos y/o gastos innecesarios como pago de multas por incumplimiento, además de problemas legales que puedan llevar al descuento indebido de gastos a los cuales las personas naturales o jurídicas deben de hacerse responsables, Como señala Rodríguez en su estudio de 2018, la decisión voluntaria de los contribuyentes de evadir impuestos está generando un impacto negativo en las finanzas estatales (Resolución 042, 2020).

Esta norma precisamente se da con el fin de que la mayoría de las transacciones puedan ser evidenciadas de forma legal para la deducción de costos y gastos en que incurran tanto las personas naturales como jurídicas, de manera que el procedimiento sea claro y conciso. Ante este contexto, se analiza que uno de los mayores limitantes que están presentando los empresarios en aplicar esta regulación, es precisamente el desconocimiento de la normatividad vigente, ocasionando que gran parte de ellos deban hacerse responsables del pago de impuestos a la DIAN, cuando realmente son merecedores de la deducción, tal como lo afirma Arroyo (2004), citado por Villegas (2010), un buen manejo de la planeación fiscal, estructurado dentro de las disposiciones fiscales vigentes, genera máximas ventajas posibles en materia fiscal. Es decir que este tipo de planeación bien estructurada permite que las organizaciones de cualquier sector de la economía controlen y reduzcan de una manera legal la carga de los impuestos.

Como señala Garizabal (2020), la falta de planeación tributaria, sumada a la desinformación y la informalidad laboral, ha llevado a muchas pymes a cometer errores fiscales, producto del desconocimiento o el incumplimiento intencional de las normas tributarias:

La recaudación de impuestos en Colombia se ve obstaculizada por la falta de conciencia tributaria de los ciudadanos, la búsqueda de mecanismos evasivos y diversos factores externos e internos que dificultan la adecuada planificación tributaria de las empresas. (Garizabal,2020, p1)

Por consiguiente, el hecho que las empresas no implementen el documento soporte electrónico como ayuda para sus compras, los lleva directamente a realizar prácticas ilegales, consecuencia de la economía informal que es inexacta en las declaraciones tributarias, incurriendo en los saldos reales, omitiendo ingresos, aumentando costos, impuestos descontables, para así generar un mínimo saldo a pagar, y un saldo superior a favor, generándole al país una carga financiera o desequilibrio en las finanzas públicas, el cual se ha tratado de combatir durante muchos años, por esto el estado se ha visto obligado a buscar mecanismos que ayuden a mitigar este problema, por este motivo han creado reformas tributarias para disminuir la evasión de los impuestos de igual manera la implementación del documento soporte electrónico busca fortalecer el control de la DIAN sobre las transacciones económicas, permitiendo una mejor comprensión de los ingresos y egresos de los contribuyentes y facilitando la deducción de costos y gastos respaldados por estos documentos.

### ***1.1.1 Formulación del problema***

¿Cuál es la importancia en la implementación del Documento Soporte Electrónico por parte del sector farmacéutico en la Ciudad de Pasto?

## **1.2 Justificación**

Las empresas por norma legal tienen la obligación de llevar una contabilidad que sea medio de prueba de los datos que contiene los soportes de sus operaciones diarias de ingresos y egresos, esto se da por regla general, así lo explica la DIAN (2019), todos los comerciantes están obligados a llevar Contabilidad; “con el ánimo de garantizar la calidad, veracidad y confiabilidad de la información del Registro Único Tributario, es preciso verificar la información contenida en éste y la concordancia del mismo con la normatividad vigente” (p.1). Conforme a lo anterior, la Dirección de Gestión de Fiscalización de la DIAN, detectó un grupo de comerciantes que deben llevar contabilidad de acuerdo al siguiente marco normativo del Código de comercio en su Artículo 19: “Es obligación de todo comerciante: (...) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales” (Gerencie.com., 2022, p.1).

Sin embargo, en la época actual y por el volumen de las operaciones, se realizan registros erróneos y fallas contables que no se pueden corregir con transparencia por falta de un soporte contable que está generando problemas tributarios para sus empresas, ante este panorama es importante determinar los factores asociados a las limitaciones que están presentando algunos empresarios que para el caso de estudio serán las droguerías de la ciudad de Pasto, con el fin de evaluar estos factores y poder generar estrategias que ayude a mejorar el proceso en sus registros contables.

Por medio de esta investigación también se pretende brindar un conocimiento más amplio en cuanto aprovechamiento que pueden tener las empresas cuando se lleva un correcto manejo tributario, porque se ha convertido en una herramienta necesaria para adoptar un plan de impuestos de forma anticipada en las organizaciones, sin embargo las empresas deben tener en cuenta que, para que la planeación produzca los resultados esperados se deben aplicar las normas contables y fiscales correctamente, tal como lo menciona Parra (2010) citado por Villalba (2012):

El objetivo de la planeación tributaria y desde luego de la contable, está dirigido a utilizar las ventajas que permiten las normas y que, lejos de buscar elusiones, evasiones o posibles fraudes, se persiga encontrar la debida equidad tributaria que ordena la constitución; liquidando y pagando impuestos justos. (p.3)

Por consiguiente, las empresas deben conocer ampliamente el entorno político y la realidad económica del país e identificar qué posibilidades brinda el estado colombiano por medio de las normas fiscales vigentes, esto con el fin de anticipar los cambios y disminuir estratégicamente el impacto fiscal negativo que recae por lo general en los diferentes negocios del país.

Ante lo anterior, se considera la importancia de la investigación, desde el punto de vista social, ya que busca proporcionar información que será útil para las pymes del sector farmacéutico en la ciudad de Pasto porque permitirá ampliar el conocimiento en cuanto a la importancia que tiene la verificación de los soportes contables con los datos contables registrados en las empresas, por eso es preciso estudiar y realizar un análisis de los procesos y parámetros del registro de datos de los soportes físicos contables que se están realizando para poder tomar medidas al respecto.

Por otro lado, este estudio también se considera de importancia puesto que permite ampliar datos sobre la temática a nivel local y regional, ya que del subsector de droguerías no se han realizado investigaciones que aborden la misma, más aún si se tiene en cuenta que este sector está relegado y se han realizado pocos aportes en el área contable.

Finalmente se considera útil para los investigadores, ya que, a través del análisis del manejo del documento soporte electrónico en este sector, se considerarán pautas más claras para ejercer con calidad los conocimientos adquiridos en la profesión, facilitándose de esta manera el logro de los objetivos y metas establecidos, ya que favorecerá la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos dentro de un sector económico importante para del departamento de Nariño. Además, se considera que es un insumo importante para la Universidad Mariana.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la importancia de la implementación del Documento Soporte Electrónico emitido por la Dian en el Sector Farmacéutico en la Ciudad de Pasto.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Determinar las regulaciones existentes del documento soporte electrónico según las leyes en Colombia.
- Diagnosticar la situación actual y los desafíos enfrentados por las empresas farmacéuticas en la implementación del documento soporte electrónico, con el fin de identificar brechas en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la DIAN y proponer acciones de mejora para optimizar este proceso.
- Establecer propuestas de mejora, teniendo en cuenta la importancia de la implementación del documento soporte electrónico de acuerdo a la normatividad vigente.

## **1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos**

### ***1.4.1 Antecedentes***

En esta sección se presenta el marco referencial que sustenta la investigación y está integrado por antecedentes que parten con los estudios que existen en relación al tema de estudio desde el nivel internacional, pasando por lo nacional y finalizando en lo regional; así mismo una fundamentación teórica y contextual que ayudan a entender con claridad las variables del tema propuesto.

**1.4.1.1 Internacionales.** Con base en las consultas y revisiones adelantadas a diversas bases de datos indexadas y revistas científicas, tesis y publicaciones se logró construir una recopilación de aquellas que guardan relación directa con el objeto de la investigación, todo ello con el fin de generar espacios analíticos a través de diversos acercamientos al tema.

El trabajo de grado sobre Soporte de Información Contable y el Aprendizaje en un Entorno Virtual de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional de Ucayali 2020, realizado por Montecillo Dávila, C, y Osoreo Macedo, B. (2022) quienes plantean describir el soporte de información contable; siendo en la actualidad una de las herramientas más usadas por las organizaciones, de acuerdo a la Universidad Nacional de Ucayali del Perú, 2020, la metodología tiene una descripción bajo el método deductivo por ser de enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica de alcance correlacional, porque asocia el soporte de información contable y su relación con el aprendizaje en un entorno virtual de la carrera de contabilidad de la universidad nacional de Ucayali del Perú, 2020, de diseño no experimental, con una muestra probabilística; de los resultados de la investigación se concluye que el soporte de información contable se ha convertido en el avance más importante en materia contable, por la versatilidad de la información financiera que requerían la micro y pequeñas empresas y con mayor intensidad las medianas y grandes empresas, para una adecuada u oportuna toma de decisiones, convirtiéndose el área contable la más importante en dotar de información de calidad, para ello se requiere que sus profesionales y técnicos conozcan su manejo de manera eficaz.

La investigación ha puesto de manifiesto que muchos empresarios no llevan una contabilidad formal, lo que les impide conocer la situación financiera real de sus negocios y tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables.

El artículo científico sobre documentos soportes y facturación en la gestión tributaria en Venezuela, realizada por Matias, (2022), quien realiza un análisis en “la negociación de contratos y en el posterior seguimiento de la compra realizada en relación con todos aquellos aspectos acordados en el momento de la compra” (p. 6). Así como al análisis de las buenas prácticas de una transacción comercial, que permite disminuir los riesgos que pueden derivar de ella, así como las posibles responsabilidades contractuales o extracontractuales, con este trabajo se intenta ampliar el conocimiento que se tienen al respecto definiendo y estableciendo pautas para el manejo contable, tanto en el momento de la compra como en el momento de soportar la transacción para el manejo contable de la empresa.

Se destaca el análisis que se realiza en cuanto al obligado cumplimiento de la norma por parte de las empresas que eviten incurrir en ilícitos tributarios, que desemboquen en multas con valores elevados, que atentan contra la rentabilidad de la empresa. Este es un deber crucial, puesto que su inobservancia, da lugar a la evasión fiscal, para esto el estudio recomienda para aquellos casos de operaciones asimiladas a ventas que, por su naturaleza no dan lugar a la emisión de facturas, el contribuyente deberá entregar al adquirente un comprobante en el que conste el impuesto causado en la operación.

García y Troya. (2021), evaluaron cómo las empresas constructoras en Guayaquil utilizan la planificación tributaria para optimizar sus recursos y cumplir con sus obligaciones fiscales. Los autores se centraron en el impuesto a la renta y analizaron cómo las empresas gestionan los gastos y enfrentan las contingencias tributarias.

Con base en lo anterior la investigación destaca la necesidad de un proceso de control continuo para identificar y gestionar los factores de riesgo que puedan afectar la situación fiscal de las empresas. Al anticiparse a estos riesgos, las empresas pueden tomar medidas preventivas y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

**1.4.1.2 Nacionales.** Arteaga (2020), realizó un estudio detallado sobre los procesos de cuentas por pagar en Grupo Nethexa S.A.S. con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer un documento soporte electrónico que optimice la gestión de pagos a proveedores.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto en la investigación se destaca la importancia de implementar un documento electrónico como soporte para el registro de las transacciones de compra, especialmente en el manejo de las cuentas por pagar. Esta herramienta resulta fundamental para garantizar un adecuado control contable y minimizar riesgos tributarios.

El estudio sobre ABC del documento soporte electrónico en la empresa Cenatac S.A.S, realizado por Jiménez. (2021), quien realiza un análisis sobre la desinformación existente acerca de la exigencia de ley de expedir un documento soporte electrónico en el cual evidencie la transacción con una persona no obligada a facturar electrónicamente, junto con la necesidad que ha surgido de llevar a cabo una correcta implementación del mismo. Dicha necesidad hace referencia a la posibilidad de evitar gastos innecesarios por parte del comprador y prevenir problemas legales de las contribuciones a las cuales las personas naturales o jurídicas deben de hacerse responsables. Se busca identificar las dificultades a través del uso de una metodología con enfoque cualitativo mediante una encuesta realizada a los auxiliares contables de la empresa. Entre los resultados se revelaron el bajo nivel de conocimiento sobre la normatividad, lo que plantea un desafío para los profesionales del área contable, quienes quedan con la invitación abierta para debatir y afianzar la viabilidad del documento, comprendiendo los ítems que debe contener, así mismo las resoluciones y decretos que lo regulan.

De los aportes relevantes, se destaca como una de las causas del desconocimiento y mala práctica contable es la informalidad laboral en Colombia ya que dentro de ella se mueven cantidades de dinero muy altas, donde en la mayoría de los casos no se genera un IVA de manera que se evaden responsabilidades debilitando los mercados.

Laverde (2022), realizó un estudio en la empresa Calco S.A. para identificar las debilidades en el manejo de los soportes de caja menor y la importancia de la facturación electrónica. El objetivo

era proponer mejoras en los procesos contables y brindar herramientas prácticas a los empleados para el cumplimiento de las normas tributarias.

Con base en lo anterior en la investigación se destaca la necesidad de fortalecer la capacitación contable para asegurar el cumplimiento de las normativas y maximizar los beneficios fiscales de la empresa.

### **1.4.2 Marco teórico**

El marco teórico de la investigación, parte del tema principal donde sobre la importancia de implementación del documento soporte electrónico, por consiguiente, el marco teórico se orienta bajo las variables encontradas en el tema planteado, que para el caso son:

**1.4.2.1 Contabilidad y sus generalidades.** Según Meigs et al. (2000), la contabilidad es una herramienta estratégica que proporciona información valiosa para la toma de decisiones en una empresa. Sin embargo, muchos empresarios subestiman su importancia, reduciéndola a un mero cumplimiento de obligaciones tributarias. Es fundamental cambiar esta percepción y comprender los beneficios que la contabilidad adecuada puede generar para el negocio.

Así lo explica García, y Troya, (2021), la contabilidad es una herramienta clave para conocer la realidad económica de la organización, por eso es importante establecer estrategias que permitan acceder a una información clara y precisa de la misma pues esta información es uno de los recursos más importantes con los que cuenta la empresa para administrar sus ingresos y costos.

Según Llera, (1996), citado por Chacón (2007), afirma que la contabilidad vista como tecnología:

La contabilidad forma la médula espinal del sistema informativo de las organizaciones, es decir, se trata de una técnica que permite expresar en un lenguaje común, específico y breve todas las transacciones económicas que realizan las organizaciones según la secuencia temporal en la que

se van ejecutando y, al mismo tiempo, describir sus efectos sobre el patrimonio de dichas entidades. (p.33)

Es decir, que la contabilidad se convierte en un elemento vital del sistema de información contable para cualquier empresa porque su finalidad es dar una imagen fiel representativa del patrimonio de la empresa.

- **Sistemas de información contable.**

Según Josar (2014), un sistema de información contable es un conjunto de herramientas que permiten registrar, clasificar y resumir las operaciones financieras de una empresa, proporcionando información útil para la toma de decisiones y para cumplir con las obligaciones legales

Según Torres (1998), citado por Sánchez-Serna y Giraldo-Ávila. (2008), la contabilidad es un subsistema integral de las organizaciones, “interactuando con otros elementos para transformar insumos en productos o servicios. Esta perspectiva sistémica permite comprender la contabilidad como parte de un todo dinámico y complejo” (p. 22).

- **Estructura de un sistema contable.**

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, el mismo autor Josar, (2014) explica que por medio de un sistema contable se puede obtener control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio, el cual se debe ejecutar tres pasos básicos:

El sistema contable actúa como un diario financiero de una empresa. Registra de manera sistemática todas las transacciones monetarias, desde la compra de materiales hasta la venta de productos. Esta información, que puede ser abrumadora en su volumen, es clasificada y resumida para facilitar su comprensión y análisis por parte de quienes toman decisiones.

- **Utilización de la información contable.**

Por medio de la información contable se puede realizar con claridad un análisis e interpretación de los datos registrados. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. De esta forma, la información contable se considera como el fundamento que provee la información a las partes pertinentes, también una herramienta necesaria para los procesos del control interno, el cumplimiento de los requisitos tributarios o legales para las empresas entre otras., autores como Peña, (2005), se reconoce que gran parte del sistema de información formal en las empresas está sustentado por la contabilidad.

- **Procesos contables.**

Según Bind ERP (2022), el proceso contable es un ciclo continuo que inicia con el registro de las transacciones en un libro diario, continúa con la clasificación de estos datos en cuentas del libro mayor, y culmina con la elaboración de los estados financieros, tras verificar la información y realizar los ajustes necesarios

Es decir que el proceso contable son todas aquellas etapas sucesivas a seguir para la recolección y registro diario de las actividades, a fin de obtener con ello la información financiera de la empresa.

- **Etapas del proceso contable.**

Las etapas del proceso contable son según Vera y Alvarado (2017) “la Sistematización, Valuación, Procesamiento, Evaluación e Información” (p.15).

- **Sistematización:** fase que establece el sistema de información financiera de las entidades económicas.

- **Valuación:** fase que cuantifica en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquieren las entidades económicas durante la celebración de transacciones financieras.

- **Procesamiento:** fase que capta, clasifica, registra, calcula y sintetiza los datos necesarios para la elaboración de los estados financieros de las entidades económicas.
- **Evaluación:** fase que califica el efecto de las transacciones celebradas por las entidades económicas sobre su situación financiera.

**1.4.2.2 Obligaciones tributarias.** La Constitución Política de Colombia (1991), en su Artículo 95, numeral 9, establece la obligación de los ciudadanos de contribuir al financiamiento del Estado. Este deber constitucional, conocido como tributación, es el fundamento legal que sustenta el sistema tributario colombiano y garantiza la sostenibilidad de las finanzas públicas.

Ante el crecimiento económico y la necesidad de un control más eficiente de los ingresos tributarios, Colombia unificó en 1993 las instituciones encargadas de la recaudación fiscal, dando origen a la DIAN. Este nuevo ente regulador, creado mediante el Decreto 2117 de 1992, (1992, 29 de diciembre), buscaba modernizar los procesos de recaudo y combatir la evasión fiscal

La creación de la DIAN marcó un hito en la administración tributaria colombiana, al introducir tecnologías y metodologías modernas para adaptarse a la creciente complejidad del sistema económico y facilitar la interacción con los contribuyentes.

- **Personas no obligadas a tributar.**

Según Estatuto Tributario Nacional de 1989, por medio del Decreto Ley 624 de 1989, (1989, 30 de marzo), deberán registrarse ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales las personas que desarrollen negocios tales como ganaderos, artesanos, minoritas o detallistas, personas naturales comerciantes, agricultores y las personas que presten servicios cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Que en el año inmediatamente anterior o en el año en curso sus ganancias recaudadas gracias al ejercicio de su profesión hubieren obtenido ingresos brutos totales inferiores a 3.500 UVT.

Solo pueden tener un establecimiento de comercio o sus semejantes para la realización de su actividad económica.

- El establecimiento no deberá funcionar o desarrollar su actividad económica bajo franquicia, regalías o semejantes en la cual incurran en la explotación de intangibles como por ejemplo el buen nombre o Good Will.

- Que no sean usuarios aduaneros.

- Que no hayan realizado o celebrado contratos en el año inmediatamente anterior ni en el año en presente contratos de venta de bienes y/o prestación de servicios gravados por valor individual, igual o superior a 3.500 UVT.

- Que las consignaciones que fueron realizadas por actividades grabadas de impuesto sobre las ventas en el año inmediatamente anterior o el año en curso no iguales ni superen la cifra de 3.500 UVT.

**1.4.2.3 Documento soporte.** El documento soporte electrónico es la forma en que el adquirente soporta la compra de un bien o adquisición de un servicio con un proveedor que no está en la obligación de facturar, este documento puede ser expedido por el vendedor del producto o servicio, o elaborado por el adquirente de los mismos. En ningún momento el documento equivalente podrá reemplazar a la factura si existe la obligación legal de expedirla. Este documento según la Resolución 000042 de 2020, (2020, 5 de mayo), “aprueba la transacción con el objetivo de cumplir con los deberes tributarios para la deducción o impuestos descontables” (p.1).

De acuerdo con la Resolución 000167 de 2021, (2021, 30 de diciembre), el Documento Soporte Electrónico debe contener información esencial como: identificación del vendedor y comprador, descripción detallada del bien o servicio, valor total de la operación, fecha de emisión, número consecutivo autorizado por la DIAN y una firma electrónica válida. Además, debe estar debidamente identificado como 'Documento Soporte Electrónico en Adquisiciones efectuadas a no obligados a facturar' y utilizar el formato establecido por la DIAN.

El documento soporte electrónico es entonces aquel que sirve para acreditar la adquisición de un bien o servicio emitido por el comprador al momento de hacer negocios con personas que no están obligados a facturar. En este sentido, dicho soporte sirve para reconocer la compra del bien o servicio, y hacerla valedera al momento de realizar deducciones (costos, gastos o impuestos deducibles).

La DIAN exige que cada factura incluya un número único asignado por la entidad. Este requisito busca garantizar la trazabilidad de las operaciones y facilitar el control fiscal. Las empresas deben solicitar a la DIAN los rangos de numeración para sus documentos soporte electrónicos, los cuales deben ser utilizados de manera consecutiva y cumplir con los requisitos establecidos. La implementación de este sistema implica una mayor carga administrativa para las empresas, ya que deben llevar un registro tanto de las facturas como de los documentos soporte.

Según Taleb (2020), aunque el documento soporte electrónico y el documento equivalente comparten ciertas similitudes, existen diferencias fundamentales. Mientras el documento equivalente es emitido por el vendedor en el momento de la venta, el documento soporte es generado por el comprador cuando adquiere bienes o servicios de un proveedor que no está obligado a emitir factura. En otras palabras, el documento soporte es una especie de "auto facturación" que realiza el comprador para respaldar sus compras.

Según la DIAN (2020), el documento soporte electrónico cumple una función crucial: sirve como evidencia de las compras realizadas a proveedores que no están obligados a emitir factura. De esta manera, se garantiza que los costos, deducciones e impuestos relacionados con estas adquisiciones puedan ser debidamente respaldados y tenidos en cuenta en las declaraciones tributarias.

La Transmisión para la validación ante la DIAN se debe hacer en el momento en que se lleve a cabo cada una de las operaciones en las que se adquieran bienes y/o servicios a sujetos no obligados a expedir factura o documento equivalente y a más tardar el último día hábil de la semana en la que se llevaron a cabo las operaciones acumuladas semanalmente, que se realicen con un mismo

proveedor en las que se adquieran bienes y/o servicios con sujetos no obligados a expedir factura o documento equivalente (DIAN, 2020).

La implementación exitosa del documento soporte electrónico exige que las empresas cuenten con una infraestructura tecnológica sólida. Según Software Factory 4.0 (2019), es necesario disponer de un sistema contable actualizado, adquirir los servicios tecnológicos adecuados para gestionar el documento electrónico, contar con una base de datos SQL y equipar a cada puesto de trabajo con el módulo de contabilidad. Además de estos requisitos técnicos, es fundamental capacitar al personal para garantizar un uso correcto del sistema

### ***1.4.3 Marco conceptual***

En este capítulo se enmarca los términos más relevantes de la investigación:

- **Contabilidad:** es una ciencia disciplinaria que se encarga de analizar y presentar mediante cuentas los movimientos financieros de un ente económico plasmando cada detalle a través de informes contables que permiten estudiar el patrimonio de una entidad, lo que conlleva a medir los estudios analizados y determinar en qué estado se encuentra la economía y las finanzas de dicha empresa (Nuño, 2023).

- **Contribuyente:** partiendo del ámbito fiscal, es toda persona natural o jurídica que tiene la responsabilidad de una carga de impuesto con el estado, ya que es el titular con capacidad económica que da lugar a la generación de un impuesto (Cortez, 2018).

- **Diagnóstico contable:** refiere a un breve informe de estudio que describa en términos generales el estado actual de la entidad respecto a ciertos controles operativo, los registros, reportes y cumplimiento con normativas y regulaciones vinculadas e informe de resultados con las recomendaciones (BDO, 2021).

- **DIAN:** es una entidad administrativa especial que con base al Decreto 2117 de 1992, (1992, 29 de diciembre), se encuentra adscrita al Ministerio de Hacienda y es la fusión entre la dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales.

- **Documentos contables:** Los documentos contables son los registros fundamentales que respaldan todas las transacciones de una empresa. Sirven como evidencia de las operaciones comerciales y son la base para elaborar los estados financieros. Para facilitar su consulta, estos documentos se organizan en carpetas según su tipo y naturaleza.

- **Documento soporte electrónico:** Si adquieres bienes o servicios de un proveedor que no está obligado a facturar, la responsabilidad de generar un comprobante recae en ti. Este documento, conocido como **documento soporte electrónico**, es indispensable para justificar tus gastos y obtener deducciones fiscales. Según Padilla (2023), es una forma de optimizar tus impuestos

- **Documento equivalente:** El **documento soporte electrónico** es indispensable cuando adquieres bienes o servicios de un proveedor que no emite factura. Este comprobante te permite respaldar tus costos y, de acuerdo con Padilla (2023), es fundamental para acceder a deducciones fiscales y reducir tus impuestos

- **Estados contables:** Los estados contables son el resultado del proceso contable y tienen como objetivo principal proporcionar información relevante sobre la situación financiera, los resultados y los flujos de efectivo de una entidad pública. Esta información, que puede ser tanto cualitativa como cuantitativa, debe ser confiable y útil para satisfacer las necesidades de diversos usuarios, como ciudadanos, gestores y analistas

- **Evasión tributaria:** son acciones que están orientadas a la reducción o disminución parcial del monto de impuesto que el contribuyente está en la obligación de pagar, son operaciones ilegales en las cuales el contribuyente reduce el monto del impuesto ocultando información al estado lo cual conlleva a consecuencias penales y judiciales (Ávila y Cruz, 2007).

- **Factura:** es el documento mediante el cual el ente económico detalla aquella transacción, ya sea por la compra, venta o la prestación de un servicio; en ella nos detalla ciertos datos, tales como: precio, impuestos, formas de pago y datos específicos de quien emite la factura. Este documento es negociable y de tal importancia que respalda la transacción.

- **La factura ordinaria:** Es la factura más común en las transacciones diarias, detallando la venta de bienes o servicios.

- **La factura rectificativa:** Se utiliza para modificar información incorrecta en facturas emitidas previamente, asegurando así la exactitud de los datos contables.

- **La factura recapitulativa:** Agrupa varias facturas en un solo documento, pero requiere anular las facturas originales para ser válida. Además, abarca un período máximo de un mes y detalla todas las transacciones realizadas.

- **La factura electrónica:** Este documento fue creado para simplificar los procesos tributarios y mejorar la gestión empresarial. Su uso se formalizó a través del Decreto 2242 de 2015. (2015, 24 de noviembre). y, desde noviembre de 2020, con el Decreto 000042 de 2020. (2020, 16 de enero), se convirtió en un estándar obligatorio para todas las empresas colombianas.

- **Normas contables:** “Conjunto de reglas generales que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente” (Blog alegre, 2019, p.1).

- **Impuestos:** en términos generales, es posible afirmar que los impuestos o tributos son los valores monetarios que una persona, familia o ente empresarial está en la obligación de pagar, de acuerdo al Banco BBVA (28 de Agosto de 2020), es un tipo de aporte que se debe contribuir al estado con un lapso de tiempo definido legalmente y que el estado debe retribuir de manera equitativa a la sociedad.

- **Persona natural:** Según la Cámara de Comercio de Bogotá (2010), un empresario es cualquier individuo, sin importar su género o creencias religiosas, que realiza actividades comerciales de forma profesional.

- **Procedimientos contables.** Son todos los procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros contables (Horngren, y Charles, 2000).

- **Sistema Contable:** Un sistema contable es un conjunto de procedimientos que capta la información financiera de una empresa y la transforma en informes contables. Estos sistemas se diseñan a medida, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los usuarios, como los gerentes

#### ***1.4.4 Marco contextual***

El sector comercial es reconocido a nivel mundial como un motor clave para el crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza. Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), en particular, son fundamentales para el desarrollo de los países, como lo afirma Murillo (2016). Por esta razón, los gobiernos, como el de Colombia, implementan políticas para fomentar el emprendimiento y fortalecer a las PYMEs, impulsando así su inserción en la economía global

El sector farmacéutico, según Marbella (2018), es el encargado de investigar, desarrollar y comercializar productos farmacéuticos para uso humano y animal. Su importancia radica en que es un pilar fundamental para la salud pública y el bienestar de la sociedad, siendo un sector estratégico en cualquier economía

Según la ANDI (2022), el gasto farmacéutico en Colombia equivale al “21 % del gasto total en salud de los hogares para el (2019), que corresponde al 1,5 % del PIB. Comparado con otros países, el gasto público en tecnologías en salud se sitúa por debajo del promedio de 36 %” (p.1).

En la ciudad de Pasto se encuentran registradas según el Instituto Departamental de Nariño (IDSN), (2022), 112 droguerías, las cuales representan una gran parte del comercio del municipio y son fundamentales porque los servicios que presentan son esenciales para la vida humana.

En este contexto también es importante tener en cuenta, el aporte de este sector de la economía al PIB, en el primer trimestre de 2022, el Producto Interno Bruto, en su serie original, crece 8,5% respecto al mismo periodo de 2021. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 15,3%
- Industrias manufactureras crece 11,1% (contribuye 1,4 puntos porcentuales).
- El sector farmacéutico con una contribución del 14,2%

#### ***1.4.5 Marco legal***

Para el desarrollo de esta investigación es necesaria analizar el marco legal que enmarcan y regulan el sistema de información contable, es por eso que en este capítulo se mencionan las principales normas relacionadas con el tema de investigación que para el caso es el sistema de información contable.

- **Constitución Política Nacional.**

**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Constitución política de Colombia. (1991). Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, son autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

**Ley 43 de 1990, (1990, 13 de diciembre)** Por la cual “se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones” (p.1).

**Ley 145 de 1960 (1960, 30 de diciembre). Artículo 1o.** Del Contador Público. “Se entiende por Contador Público la persona natural que, mediante la inscripción que acredite su competencia profesional en los términos de la presente Ley” (p.1), está facultada para dar fe pública de hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre estados financieros, y realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable en general.

**Ley 145 de 1960 (1960, 30 de diciembre). Artículo 2o.** De las actividades relacionadas con la ciencia contable en general. Para los efectos de esta ley se entienden por actividades relacionadas con la ciencia contable en general todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades

**Ley 1314 de 2009, (2009, 13 de julio).** Esta ley establece las normas contables y de aseguramiento de la información en Colombia, define las autoridades competentes y los procedimientos para su aplicación. Aplica a todas las personas y entidades obligadas a llevar contabilidad, así como a los profesionales contables.

**Artículo 3º** Esta ley define las normas contables y de información financiera como un conjunto de principios, conceptos y procedimientos que permiten registrar, medir y comunicar de manera clara y confiable la situación financiera de una entidad. Estas normas establecen los criterios para identificar, medir, clasificar, reconocer, interpretar, analizar y evaluar las transacciones económicas. Además, la ley contempla una clasificación de las empresas para adaptar las normas contables a sus características particulares, incluyendo disposiciones especiales para las microempresas

- **En el código de comercio.**

**Decreto 410 de 1971. (1971, 27 de marzo). Artículo 48,** menciona lo correspondiente a los libros y papeles del comerciante, donde refiere que todo comerciante conformará su contabilidad,

libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, a las disposiciones de este código y demás normas sobre la materia. Dichas normas podrán autorizar el uso de sistemas que, como la microfilmación, faciliten la guarda de su archivo y correspondencia. Así mismo será permitida la utilización de otros procedimientos de reconocido valor técnico-contable, con el fin de asentar sus operaciones, siempre que facilite el conocimiento y prueba de la historia clara, completa y fidedigna de los asientos individuales y el estado general de los negocios. (p.6)

**Decreto 410 de 1971. (1971, 27 de marzo). Artículo 56**, del Código de Comercio refiere, “los libros podrán ser de hojas removibles o formarse por series continuas de tarjetas, siempre que unas y otras estén numeradas, puedan conservarse archivadas en orden y aparezcan autenticadas conforme a la reglamentación del Gobierno” (p.7). Los libros podrán llevarse en archivos electrónicos, que garanticen en forma ordenada la inalterabilidad, integridad y seguridad de información, así como su conservación. El registro de los libros electrónicos se adelantará de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

**Decreto 410 de 1971. (1971, 27 de marzo). Artículo 263**, Definición de Sucursales - facultades de los administradores, son sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad (p.10).

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia; se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

- **En el Estatuto Tributario.**

**Artículo 437 (2021, 1 de enero)**, Generalmente, quienes realicen actividades gravadas con IVA deben inscribirse como responsables de este impuesto. Sin embargo, hay excepciones para pequeños comerciantes, artesanos, agricultores y ganaderos que cumplan ciertos requisitos de

ingresos y operaciones. Además, para celebrar contratos por valor superior a 3.500 UVT, es obligatorio inscribirse como responsable del IVA.

**Decreto 2706 de 2012 (2018, 22 de febrero)** Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009, (2009, 13 de julio). sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas y hace referencia a la forma en la que las Mis pymes deben implementar las NIIF, de manera que sea posible la generación de estándares internacionales de contabilidad y de información financiera para unificar la manera en la que se presenta la información financiera. Este decreto pretende establecer un régimen simplificado de contabilidad de causación para las microempresas, tanto formales, como informales que quieran formalizarse, las cuales requieren de un marco de contabilidad para la generación de información contable básica.

Esta norma establece las reglas básicas de contabilidad para las pequeñas empresas, aquellas con menos de 10 empleados o activos por debajo de 500 salarios mínimos. El objetivo es que estas empresas puedan preparar y presentar estados financieros claros y sencillos, útiles para entender su situación económica.

**Decreto 2420 de 2015 (2015, 14 de diciembre).** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” (p.1).

**Decreto 1625 de 2016 (2016,11 de octubre),** que el Gobierno Nacional expidió el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria, para compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen el sector y contar con instrumentos jurídicos únicos.

**Resolución 42 del 2021. (2021, 22 de enero),** por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación

**Resolución 00063 (2021)**, la presente resolución para establecer la fecha de implementación del documento soporte electrónico en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, y demás documentos que integran el sistema de facturación electrónica.

**Ley 23 de 1962, (1962, 6 de septiembre)**. Establece los requisitos para el ejercicio de la química farmacéutica o la farmacia, así como los requisitos para la dirección de laboratorios fabricantes, farmacias, droguerías y depósitos de drogas. Esta ley también señala las responsabilidades civiles y penales del propietario, gerente o director de establecimientos farmacéuticos en cuanto a la pureza, calidad, empaques y fechas de vencimiento de los medicamentos suministrados al público.

**Ley 9 de 1979, (1979, 24 de enero)**, sobre medidas sanitarias, que reglamenta aspectos relacionados con los establecimientos y productos farmacéuticos, incluyendo depósitos de drogas, farmacias, droguerías y similares, así como los temas generales concernientes a los medicamentos que circulan en el país.

**Ley 100 de 1993, (1993, de diciembre)**, por la cual se establece el “Sistema General de Seguridad Social en Salud, que incluye disposiciones sobre el acceso a medicamentos y el papel de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) en la distribución de medicamentos y fármacos” (p.1).

**Ley 1122 de 2007, (2007, 9 de enero)**, por la cual se modifica el Sistema General de Seguridad Social en Salud, y le da funciones de supervisión sobre el sector farmacéutico al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), y le da funciones de inspección, vigilancia y control sobre el sector de la salud a la Superintendencia Nacional de Salud.

**Ley 1438 de 2011, (2011, 19 de enero)**, que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y le entrega competencias al Ministerio de Salud para definir la política farmacéutica, de insumos y dispositivos médicos del país, y fortalece las funciones de inspección vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

**Ley Estatutaria 1751 de 2015, (2015, 16 de febrero)**, ley estatutaria de Salud, que “reconoce el derecho fundamental a la salud y establece las bases para la prestación de servicios, incluyendo el acceso a medicamentos esenciales y la política farmacéutica nacional” (.1).

**Ley Estatutaria 1949 de 2019, (2019, 8 de enero)**, por medio de la cual “se fortalece la capacidad de la Superintendencia Nacional de Salud en materia sancionatoria, incluyendo facultades para sancionar infracciones relacionadas con medicamentos” (p.1).

**Decreto 1950 de 1964, (1964,31 de julio)**, reglamentario de la ley 23 de 1962, determina quienes pueden ejercer la farmacia, y define como establecimientos farmacéuticos a los laboratorios farmacéuticos, farmacias, droguerías, droguerías veterinarias, depósitos de drogas y agencias de especialidades farmacéuticas, y les da sus requisitos y dirección técnica.

**Decreto 2200 de 2005, (2005, 28 de junio)**, reglamentario del servicio farmacéutico, por el cual se regula la distribución y dispensación de medicamentos y se establece las condiciones para la apertura y funcionamiento de droguerías, farmacias y servicios farmacéuticos en hospitales.

**Decreto 780 de 2016, (2016, 6 de mayo)**, por el cual se expide “el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, y se compila y actualiza las normativas sobre salud, incluyendo las relacionadas con el sector farmacéutico, asegurando la coherencia normativa y facilitando su consulta” (p.1).

**Resolución 1403 de 2007, (2007, 14 de mayo)**, del Ministerio de Salud y Protección Social, que determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y que establece los requisitos para el registro, control y vigilancia de medicamentos, productos fitoterapéuticos y otros productos farmacéuticos.

**Resolución 2955 de 2007. (2007, 27 de agosto)**, del Ministerio de Salud y Protección Social, que modifica el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos del Servicio Farmacéutico, expedido mediante Resolución 1403 de 2007, y define, entre otras cosas, lo que es un establecimiento farmacéutico.

## **1.5 Metodología**

A continuación, y teniendo en cuenta la investigación propuesta y el problema objeto de estudio sobre la importancia que presentan las empresas del sector farmacéutico en la implementación del documento soporte electrónico, se precisan los aspectos metodológicos a tener en cuenta para el desarrollo de la investigación.

### ***1.5.1 Paradigma de investigación***

Esta investigación utilizará un enfoque cuantitativo para analizar el uso de documentos electrónicos en las transacciones comerciales de las droguerías de Pasto. Se recopilarán datos numéricos a través de encuestas o cuestionarios y se presentarán en tablas y gráficos para identificar las prácticas actuales y proponer mejoras. Según Sampieri, este enfoque es ideal para probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento.

### ***1.5.2 Enfoque de investigación***

El enfoque es empírico analítico, por lo que se puede interpretar y así determinar una situación, por ende, no encontramos objeto de investigación donde se pueda describir, analizar y explicar un determinado antecedente de manera subjetiva.

### ***1.5.3 Tipo de investigación***

Se realizará una investigación descriptiva para analizar las dificultades que enfrentan las droguerías al utilizar documentos electrónicos con proveedores no obligados a facturar. Según Ocaña (2015), este tipo de investigación nos permitirá describir y clasificar estas limitaciones, con el fin de proponer soluciones.

Bajo este tipo de investigación se trata de analizar el comportamiento que tienen las droguerías frente al uso del documento soporte electrónico en el manejo de su contabilidad para determinar la importancia de su implementación y el adecuado cumplimiento de la norma.

#### ***1.5.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis***

La población objeto de estudio son los establecimientos de comercio dedicados a la comercialización al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados código CIUU 4773 del sector farmacéuticos ubicados en la ciudad de Pasto.

Según el Instituto Departamental de Nariño (IDSN) (2022) son 112 droguerías del sector farmacéutico en la ciudad de Pasto.

Para esta investigación se seleccionarán 57 droguerías minoristas de Pasto que cumplan con ciertos requisitos, como ser medianas o pequeñas, distribuir medicamentos al por menor y estar dispuestas a participar. Este tipo de muestreo, conocido como no probabilístico por conveniencia, permite elegir a los participantes de manera práctica sin necesidad de cálculos complejos

#### ***1.5.5 Técnica e instrumentos de recolección de información***

Encuesta, y análisis de datos.

**1.5.5.1. Las técnicas de investigación.** Se utilizará una encuesta estructurada como instrumento de recolección de datos. Según García, Ibáñez y Alvira (2002), este tipo de encuesta permite recopilar información estandarizada de una muestra representativa. La encuesta estará diseñada con preguntas específicas para alcanzar los objetivos de la investigación.

La técnica empleada para recoger la información acerca del tema objeto de investigación es por medio del análisis de datos, por medio de la normatividad vigente y documentos corporativos internos que proporcione la empresa, con el fin de evaluar e interpreta toda la información disponible con confiabilidad, validez y objetividad.

### 1.5.6 Presupuesto

**Tabla 1**

*Presupuesto de ingresos*

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Subtotal</b>
Ingresos propios	2	\$148.000	\$248.000
Total			\$248.000

**Tabla 2**

*Presupuesto de gastos*

<b>Rubros</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Subtotal</b>
Papelería	Mes	1	\$14.000	\$14.000
Transporte	Unidad	10	\$5.600	\$56.000
Alimentación	Unidad	20	\$8.000	\$160.000
Impresiones	unidad	3	\$6.000	\$18.000
Total				\$248.000

## 2 Interpretación de Resultados

### 2.1 Determinación de las regulaciones existentes del documento soporte electrónico según las leyes en Colombia.

Con el fin de comprender el contexto normativo del Documento Soporte Electrónico, se llevó a cabo un estudio exhaustivo de las resoluciones emitidas por la DIAN. Este análisis permitió identificar los cambios regulatorios y diseñar un marco integral para la implementación del DSE para el sector Farmacéutico en Colombia.

**Tabla 3**

*Implementación del DSE de acuerdo a la normatividad vigente*

<b>Fase</b>	<b>Normatividad vigente/ principales aspectos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo de implementación</b>
Análisis inicial	Resolución 000042 05 de mayo 2020 Esta resolución actualiza el marco normativo de los <b>documentos soporte</b> , incorporando nuevas disposiciones técnicas y funcionales. Los cambios se centran en ampliar el alcance de su aplicación, definir requisitos específicos y habilitar el uso de sistemas electrónicos para su gestión. Con esta normativa se busca garantizar la trazabilidad y el cumplimiento de las	Identificación de proveedores de software 1. El software debe cumplir con los requisitos legales. 2. Evaluar los procesos actuales: Analizar los procesos actuales de facturación y emisión de documentos soporte para identificar las áreas de mejora y las necesidades específicas del software.	de 2- semanas

---

obligaciones tributarias en las transacciones comerciales.	<b>3. Definir los usuarios y sus roles:</b> Identificar a todos los usuarios que interactuarán con el sistema y definir sus roles y permisos.
Artículo 1. Acceso al software: El acceso al software es la facultad otorgada a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, para solicitar a los sujetos obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente, a los proveedores tecnológicos y a los proveedores de soluciones tecnológicas, la información cifrada con métodos distintos a claves públicas, autenticación de ingreso al software, códigos fuente, especificaciones funcionales, interfaces o interoperabilidad con otros sistemas de información, sus licencias, proveedores, identificación de fabricantes y en general, toda aquella información que permita el conocimiento, acceso al contenido y funcionamiento de las tecnologías que se utilizan para los sistemas de facturación	<b>4. Definir los requisitos funcionales:</b> Especificar las funcionalidades que debe tener el software, como la generación de documentos soporte, la integración con otros sistemas (contabilidad, inventario), la firma electrónica.
	<b>5. Establecer los requisitos técnicos:</b> Definir los requerimientos técnicos del software, como el sistema operativo compatible, la capacidad de almacenamiento.
	<b>6. Indicar los criterios de evaluación:</b> Establecer los criterios que se utilizarán para evaluar las propuestas

---

	a cargo propio o de su proveedor o fabricante.	de los proveedores, como el precio, la funcionalidad, el soporte técnico.
	<p>Art 13 resolución 042 de 2020)                  ; el documento soporte lo debe elaborar el comprador en el momento que surja la compra o se adquiera el servicio con aquella persona que como se ha mencionado no está obligado a emitir factura, de igual manera esto se debe a que la cuenta de cobro no cumple con la validez previa para ser único como soporte de estos costos y gastos.</p>	
Diseño e Implementación	<p>El artículo 3 de la Ley 000042 define el ambiente de producción en habilitación' como el espacio virtual donde los proveedores de software para facturación electrónica prueban sus sistemas antes de que sean utilizados en operaciones reales. En este ambiente, la DIAN evalúa si los sistemas cumplen con todos los requisitos técnicos establecidos para la emisión de facturas electrónicas</p>	<p><b>-Búsqueda de proveedores:</b> Se realizará una investigación exhaustiva del mercado para identificar a los proveedores de software que ofrecen soluciones de documento soporte electrónico que cumplan con nuestros requisitos.</p> <p><b>-Evaluación de propuestas:</b> Las</p>

---

		<p>propuestas recibidas serán evaluadas de manera rigurosa, considerando criterios técnicos, económicos y de servicio, para seleccionar al proveedor que mejor se adapte a nuestras necesidades.</p> <p><b>-Pruebas y configuración:</b> El proveedor seleccionado realizará una demostración de su solución y procederá a configurar el sistema en nuestro entorno, garantizando una implementación exitosa.</p>	
Funcionalidad de operaciones	El artículo 4 establece que el ambiente de producción en operación' es el entorno donde las empresas realmente emiten facturas electrónicas. Aquí se utilizan los sistemas de facturación electrónica aprobados por la DIAN para generar y enviar facturas, notas de crédito, etc., cumpliendo con	-Solicitar demostraciones: Solicitar a los proveedores seleccionados que realicen demostraciones del software para evaluar su funcionamiento y facilidad de uso.	2- semanas

---

	todos los requisitos técnicos establecidos	-Realizar pruebas piloto: Implementar una versión piloto del software para evaluar su desempeño en un entorno real.
Calendario de implementación	La Dian modifico los plazos para la implementación de la facturación electrónica. Inicialmente, la fecha límite era el 2 de mayo de 2022, pero debido a ajustes técnicos, se extendió hasta el 1 de agosto de 2022. Esta extensión permite a las empresas y proveedores tecnológicos realizar las pruebas necesarias antes de iniciar la emisión de facturas electrónicas	-Implementación inmediata después de que las pruebas piloto demuestren la eficiencia operacional del software.
Capacitación	Es obligatorio capacitar al personal para emitir correctamente el documento soporte en las operaciones con proveedores exentos de facturación. Esta capacitación es fundamental para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente	-Diseño del plan de capacitación, impartición de cursos. 2-3 semanas Programar capacitaciones mínimo 3 veces cada seis meses.
Puesta en Marcha	El anexo técnico es un documento oficial de la DIAN que detalla todos los requisitos	Implementación piloto. 4 semanas -Ajuste del sistema de acuerdo a los requisitos

	<p>técnicos para emitir facturas electrónicas, notas de crédito, débito y otros documentos relacionados. Este documento especifica las características, condiciones y procedimientos que deben seguirse para garantizar la validez y seguridad de las transacciones electrónicas</p>	<p>estipulados en la normatividad.</p>
<p>Notas de ajuste en casos de corrección o equivocación</p>	<p>La Resolución 000167 de la DIAN, emitida en diciembre de 2021, introduce el documento soporte electrónico para transacciones con proveedores que no están obligados a facturar. A partir del 18 de agosto de 2022, este nuevo documento estará disponible y permitirá realizar ajustes o correcciones a través de notas de ajuste. La DIAN ha establecido claramente las reglas y definiciones para la implementación de este sistema</p>	<p>-El documento soporte debe cumplir con los requisitos establecidos en el anexo técnico, incluyendo campos obligatorios con condiciones particulares. La DIAN validará esta información y rechazará cualquier documento que no cumpla con los criterios establecidos. Asimismo, se podrán realizar ajustes a través de notas de ajuste, siempre y cuando se cumplan las condiciones definidas.</p>

Operación continua	Actualización constante de los cambios normativos.	Monitoreo y mantenimiento del sistema.	y Continuo del
--------------------	--	--	----------------

### 2.1.1 Encuesta aplicada al sector farmacéutico

Para evaluar la situación actual del sector farmacéutico frente a la implementación del documento soporte, se diseñó una encuesta dirigida al personal involucrado en el registro y control de las transacciones. El objetivo principal era identificar los desafíos y limitaciones que enfrentan al transmitir el documento soporte para operaciones con proveedores no obligados a facturar, considerando los recientes cambios en la administración del sector.

A partir de los objetivos planteados en la investigación y una vez aplicado el método de investigación (encuesta) se procede a analizar los resultados.

#### Tabla 4

*Encuesta aplicada al sector farmacéutico*

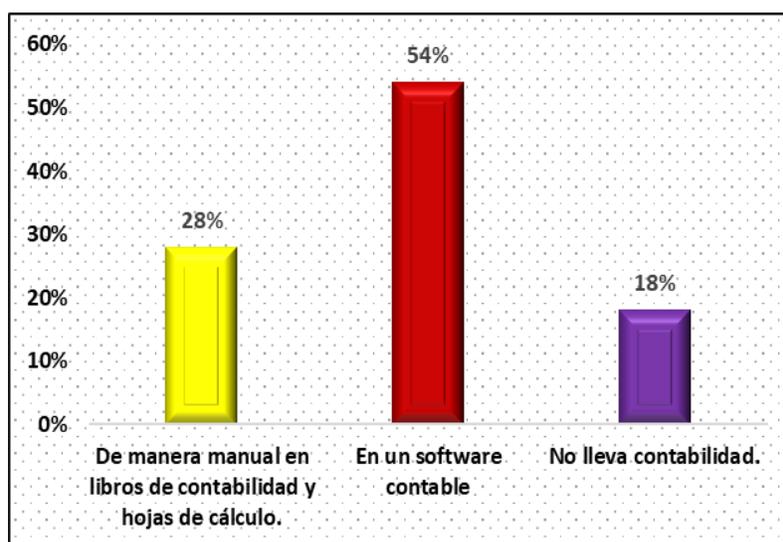
Diseño y realización	Se aplicó una encuesta de 21 preguntas al personal de la empresa
Tamaño de la muestra	Se seleccionó una muestra de 57 droguerías de las 112 existentes en Pasto para realizar el estudio
Supervisión	Equipo investigador

#### 2.1.1.1 Identificación de la situación actual.

- Proceso de contabilización y reconocimiento de las transacciones en el sector farmacéutico.

**Tabla 5***Proceso de contabilización y reconocimiento de las transacciones*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
De manera manual en libros de contabilidad y hojas de cálculo.	16	28%
En un software contable	31	54%
No lleva contabilidad.	10	18%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 1***Proceso de contabilización y reconocimiento de las transacciones*

El análisis de los datos revela una diversidad en los métodos contables utilizados por las farmacias: el 28% emplea métodos tradicionales como libros contables y hojas de cálculo, mientras que el 54% utiliza software contable. Sin embargo, resulta preocupante que el 18% de las farmacias encuestadas no lleve ningún tipo de contabilidad, lo que evidencia que aún se presenta un nivel significativo de informalidad en el sector

Teniendo en cuenta la información anterior se puede determinar el impacto de cada una de las respuestas:

- **Impactos Positivos:**

**Adopción de tecnología:** El 54% de las farmacias que utilizan software contable demuestran una adaptación a las herramientas tecnológicas, lo cual facilita la gestión de datos, mejora la eficiencia y permite una toma de decisiones más informada.

**Mayor precisión:** El software contable ofrece mayor precisión en los cálculos y registros, lo que reduce la posibilidad de errores humanos y facilita la generación de informes financieros confiables.

**Cumplimiento normativo:** La utilización de software contable facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias y contables, al automatizar muchos de los procesos y generar reportes en los formatos requeridos.

- **Impactos Negativos:**

**Informalidad:** El 18% de las farmacias que no llevan ningún tipo de contabilidad representa un segmento del sector que opera al margen de la formalidad. Esta situación puede tener diversas consecuencias negativas, como:

**Evasión fiscal:** Las farmacias informales evaden el pago de impuestos, lo que genera una competencia desleal con las farmacias formales y afecta la recaudación fiscal.

**Dificultad para acceder a financiamiento:** Las farmacias sin contabilidad formal tienen dificultades para acceder a créditos y otros tipos de financiamiento, lo que limita su crecimiento y desarrollo.

**Falta de control interno:** La ausencia de registros contables dificulta el control interno y aumenta el riesgo de fraudes y pérdidas económicas.

**Dificultad para comparar resultados:** La diversidad de métodos contables dificulta la comparación de resultados entre diferentes farmacias, lo que limita la posibilidad de realizar análisis comparativos.

**Toma de decisiones basada en información incompleta:** Las farmacias que utilizan métodos tradicionales o que no llevan contabilidad pueden tomar decisiones basadas en información incompleta o desactualizada, lo que puede afectar negativamente su rentabilidad.

- Sistema de facturación predominante en el sector.

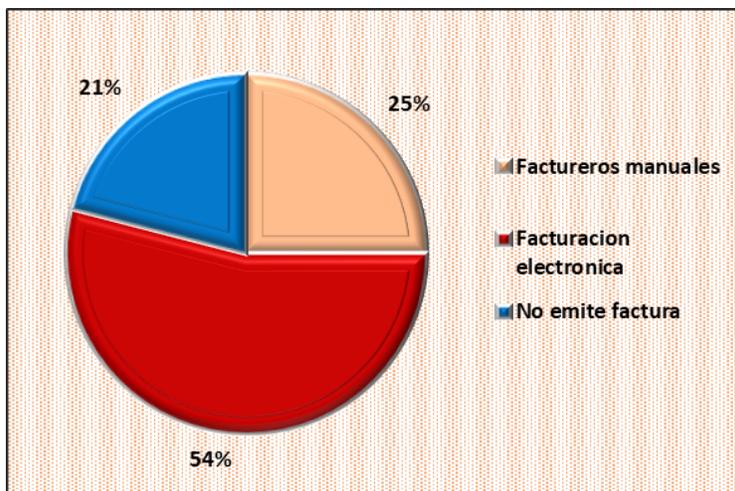
**Tabla 6**

*Sistema de facturación predominante en el sector*

<b>Ítem</b>	<b>No de Droguerías</b>	<b>Porcentaje</b>
Factureros manuales	14	25%
Facturación electrónica	31	54%
No emite factura	12	21%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Sistema de facturación predominante en el sector*



Los resultados de la encuesta revelaron que el 54% de las farmacias encuestadas emiten facturas electrónicamente, lo que indica un alto nivel de cumplimiento con la normativa vigente. Sin embargo, para profundizar en el análisis, la siguiente fase de la investigación se centrará en determinar el porcentaje exacto de estas farmacias que transmiten el documento soporte electrónico. Este dato es crucial para evaluar el nivel de cumplimiento integral de las obligaciones tributarias, Recordemos entonces que la norma establece que esta transmisión la deben cumplir los adquirentes que cuenten con los siguientes requisitos:

- Facturadores electrónicos.
- Contribuyentes responsables de renta.
- Responsables de impuesto a las ventas.
- Sujetos no obligados (generación de forma física sin transmisión a DIAN) (Artículo 3 resolución 00167 de 2021)

Un hallazgo preocupante de la encuesta es que el 21% de las farmacias no emite facturas, lo que revela una ausencia total de registro y control de sus operaciones. Esta situación es aún más alarmante si consideramos que el 28% de las farmacias lleva su contabilidad de manera manual. Esta discrepancia sugiere que un porcentaje significativo de estas últimas tampoco emite facturas, lo que distorsiona significativamente la representación de su situación financiera real.

Con base en lo anterior a continuación se analiza el impacto de cada una de las respuestas:

- **Impactos Positivos**

**Alto nivel de cumplimiento:** El 54% de farmacias emitiendo facturas electrónicas indica un avance significativo en la adopción de prácticas contables modernas y el cumplimiento normativo.

**Digitalización:** La facturación electrónica promueve la digitalización de los procesos, facilitando la gestión de información, reduciendo costos y mejorando la eficiencia.

**Transparencia:** La emisión de facturas electrónicas aumenta la transparencia en las operaciones comerciales, facilitando el control tributario y combatiendo la evasión fiscal.

- **Impactos Negativos y Desafíos.**

**Incumplimiento parcial:** Si bien el porcentaje de farmacias que emiten facturas electrónicas es alto, es necesario profundizar en la transmisión del documento soporte electrónico (DSE) para evaluar el cumplimiento integral de las obligaciones tributarias.

**Informalidad:** El 21% de farmacias que no emite facturas representa un segmento importante del sector que opera en la informalidad, evadiendo impuestos y dificultando el control de sus operaciones.

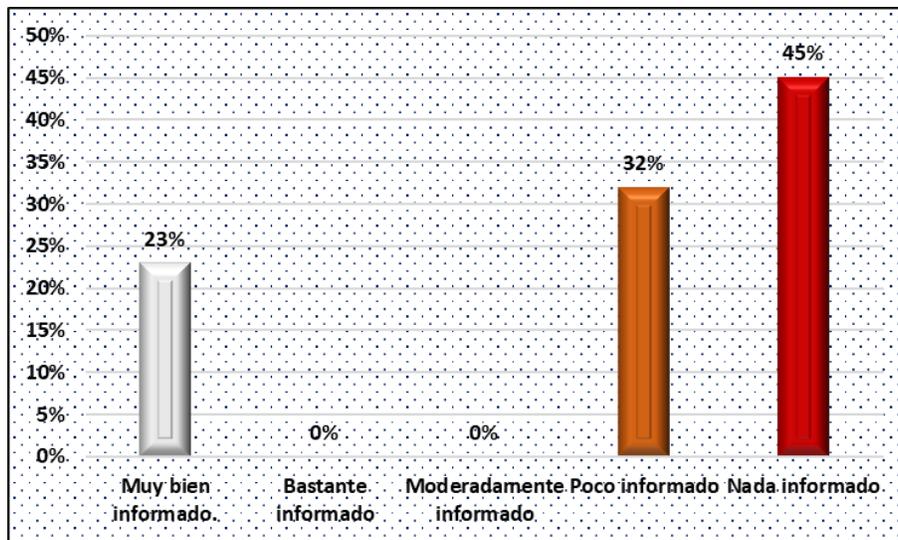
**Contabilidad manual:** El 28% de farmacias que llevan contabilidad de manera manual sugiere una resistencia al cambio y una posible falta de conocimiento sobre los beneficios de la digitalización.

**Distorsión de la realidad financiera:** La discrepancia entre las farmacias que emiten facturas y las que llevan contabilidad de manera manual indica una posible subestimación de los ingresos y una distorsión de la situación financiera real del sector.

- Conocimiento del Documento soporte en el sector

**Figura 3**

*Conocimiento del Documento soporte en el sector*



El análisis revela un nivel de conocimiento sobre el documento soporte significativamente menor al esperado. Solo el 23% de los encuestados se considera estar muy bien informados, el 32% poco informados, mientras que el 45% admite desconocer por completo del tema. Esta brecha de conocimiento es preocupante ya que el documento soporte es un requisito fundamental para respaldar las deducciones de impuestos en operaciones con sujetos no obligados a facturar. Los vacíos identificados abarcan desde la información general sobre el documento soporte hasta los procedimientos de transmisión y las implicaciones de incumplimiento, esta situación evidencia la

importancia de implementar programas de capacitación que aborden aspectos como la implementación, la transmisión y las implicaciones del incumplimiento de esta obligación.

Teniendo en cuenta la presente información a continuación se relaciona el impacto de cada una de las respuestas.

- **Impactos Negativos:**

**Incumplimiento normativo de acuerdo a la resolución 042 de 2020:** Un bajo nivel de conocimiento sobre el DSE aumenta la probabilidad de que las empresas incurran en errores al emitir y transmitir estos documentos, lo que puede generar sanciones por parte de las autoridades tributarias.

**Pérdida de deducciones:** Al no emitir correctamente los DSE, las farmacias pueden perder el derecho a deducir ciertos costos y gastos, lo que afecta su liquidez y rentabilidad.

**Mayor carga administrativa:** La falta de claridad sobre los requisitos y procedimientos relacionados con el DSE puede generar una mayor carga administrativa para las empresas, al requerir de más tiempo y recursos para cumplir con las obligaciones tributarias.

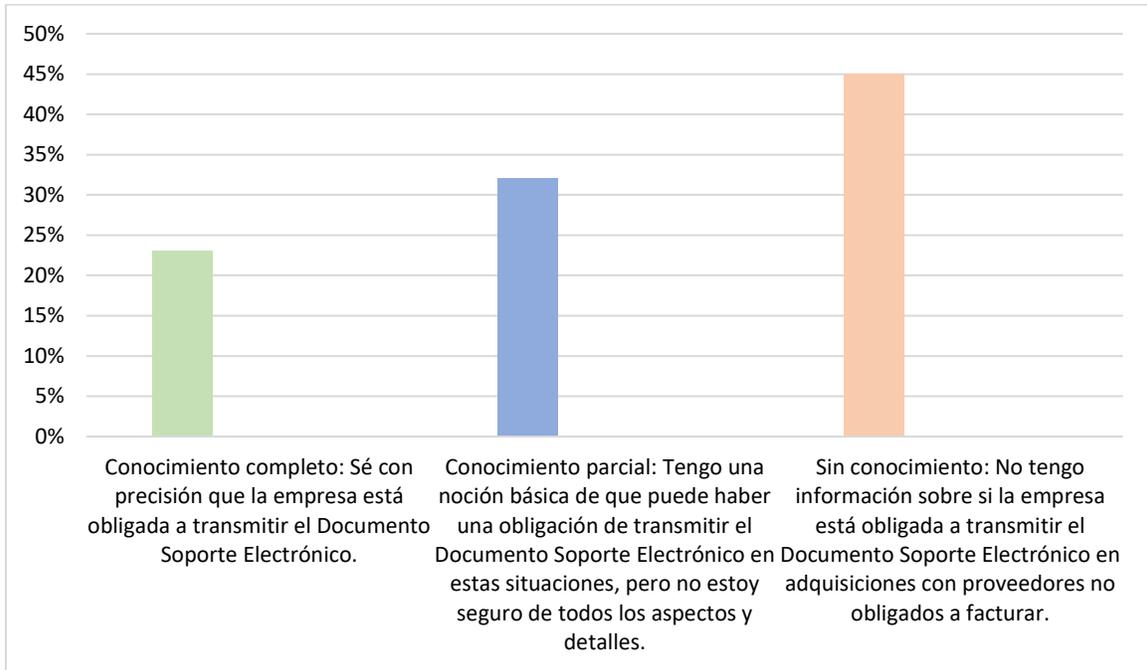
**Retrasos en los procesos:** Un conocimiento insuficiente sobre el DSE puede generar retrasos en los procesos contables y administrativos, lo que afecta la eficiencia operativa de las empresas.

- Evaluación del nivel de comprensión del personal sobre la normativa en transacciones con proveedores exentos de facturación del Documento Soporte Electrónico en transacciones con proveedores exentos de facturación.

**Tabla 7***Evaluación del nivel de comprensión del personal sobre la normativa*

<b>Ítem</b>	<b>No de Droguerías</b>	<b>porcentaje</b>
Conocimiento completo: Sé con precisión que la empresa está obligada a transmitir el Documento Soporte Electrónico.	13	23%
Conocimiento suficiente: Tengo un buen entendimiento de que la empresa debe transmitir el Documento Soporte Electrónico, aunque podría no conocer todos los detalles específicos.	0	0%
Conocimiento parcial: Tengo una noción básica de que puede haber una obligación de transmitir el Documento Soporte Electrónico en estas situaciones, pero no estoy seguro de todos los aspectos y detalles.	18	32%
Conocimiento limitado: He escuchado algo sobre la obligación de transmitir el Documento Soporte Electrónico, pero no estoy seguro de si se aplica en las adquisiciones con proveedores no obligados a facturar.	0	%
Sin conocimiento: No tengo información sobre si la empresa está obligada a transmitir el Documento Soporte Electrónico en adquisiciones con proveedores no obligados a facturar.	26	45%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 4** Nivel de comprensión del personal sobre la normativa en transacciones con proveedores exentos de facturación



El análisis de las respuestas revela un bajo nivel de conocimiento sobre la obligación de transmitir el documento soporte. Solo el 23% de los encuestados demuestra un conocimiento completo, mientras que el 45% admite desconocer del tema por completo. Los constantes cambios en la normativa podrían estar generando confusión entre los profesionales contables, lo que a su vez dificulta el cumplimiento de esta obligación y expone a las empresas a posibles sanciones.

La falta de conocimiento sobre el DSE representa un riesgo significativo para el sector. Es fundamental invertir en capacitación y sensibilización para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y evitar sanciones. Al mejorar el conocimiento sobre el DSE, las empresas pueden optimizar sus procesos internos, reducir costos y fortalecer su posición competitiva.

Evaluación de la claridad, exhaustividad y aplicabilidad de la información proporcionada por la DIAN, respecto a la implementación del Documento Soporte Electrónico.

**Figura 5**

*Evaluación de la claridad, exhaustividad y aplicabilidad de la información*



El análisis de los resultados revela que la información proporcionada por la DIAN respecto al Documento Soporte Electrónico no es considerada clara ni suficiente por el 77% de las farmacias encuestadas. Este alto porcentaje evidencia una brecha significativa entre la información suministrada y las necesidades de las empresas del sector farmacéutico para implementar correctamente esta obligación.

- **Impactos negativos:**

La falta de claridad en la información emitida por la DIAN respecto a la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) en el sector farmacéutico tiene un impacto significativo en diversos aspectos del sector. A continuación, se detallan algunas de las principales consecuencias:

**Incumplimiento Normativo ley 042 de 2020.**

**Errores en la emisión:** La falta de claridad puede llevar a que las farmacias emitan DSE con errores en la información, formatos o estructuras, lo que puede generar sanciones por parte de la DIAN.

**Retrasos en la implementación:** La confusión sobre los requisitos y procedimientos puede generar retrasos en la implementación del DSE, exponiendo a las farmacias a posibles multas por incumplimiento.

**Dificultades en la adaptación:** Las farmacias pueden tener dificultades para adaptar sus sistemas y procesos internos a los requerimientos del DSE, lo que genera ineficiencias y costos adicionales.

- **Aumento de Costos:**

**Asesoramiento externo:** Las farmacias pueden verse obligadas a contratar asesoría externa para interpretar la normativa y garantizar el cumplimiento de los requisitos, lo que genera costos adicionales.

**Sistemas y software:** La implementación del DSE puede requerir inversiones en nuevos sistemas o software, y la falta de claridad en la información puede dificultar la elección de las soluciones más adecuadas.

**Sanciones:** Los incumplimientos pueden generar sanciones económicas significativas para las farmacias, afectando su rentabilidad.

- **Disminución de la eficiencia:**

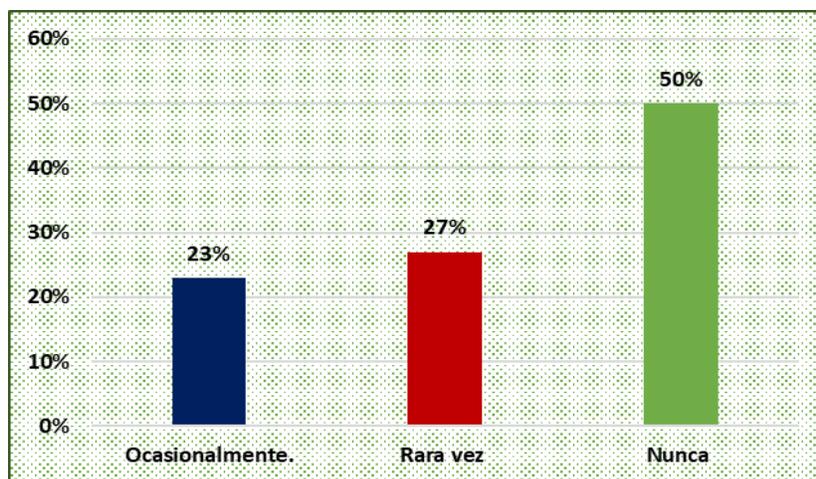
**Retrasos en los procesos:** La falta de claridad puede generar retrasos en los procesos de facturación y emisión de DSE, lo que afecta la eficiencia operativa de las farmacias.

**Duplicidad de tareas:** El personal puede tener que realizar tareas adicionales para interpretar la normativa y resolver dudas, lo que genera una sobrecarga de trabajo.

- **Diseño e implementación de programas de capacitación del DSE.**

**Figura 6**

*Diseño e implementación de programas de capacitación del DSE*



Análisis: de acuerdo a lo anterior se puede determinar que el 50% no realizan capacitaciones para abordar la importancia de la implementación del documento soporte electrónico, el 27% rara vez y solo el 23% realiza capacitaciones ocasionalmente cabe destacar que las capacitaciones son de vital importancia en la empresa ya que aseguran que todo el personal esté al tanto de los requisitos legales y normativos relacionados con la emisión y el uso del documento soporte electrónico. El desconocimiento de la normativa puede acarrear sanciones económicas y administrativas para la farmacia.

- Utilización del soporte de compras.

**Tabla 8**

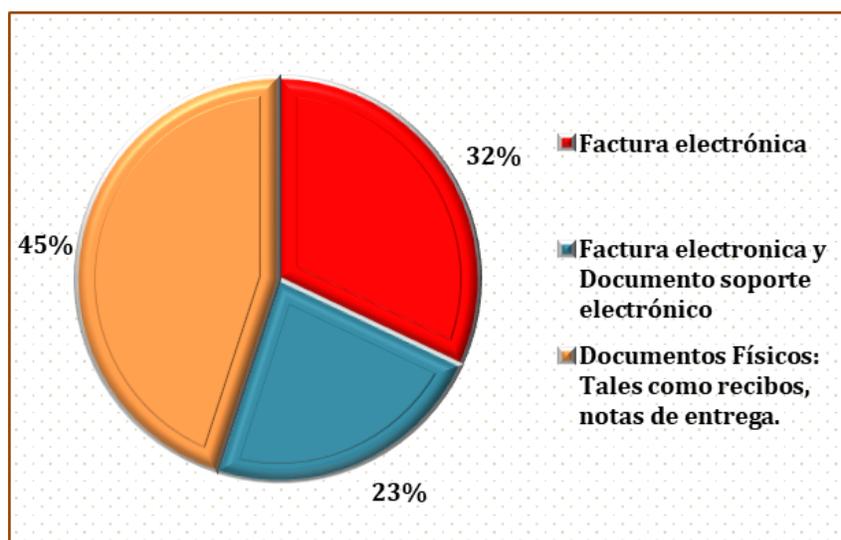
*Utilización del soporte de compras*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
Factura electrónica	18	32%
Factura electrónica y documento soporte electrónico	13	23%
Documentos Físicos: Tales como recibos, notas de entrega.	26	45%
Otros Métodos: Manual de registros, notas internas		

<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Figura 7**

*Utilización del soporte de compras*



Con base en los resultados se puede evidenciar una preocupante brecha en el cumplimiento de la normativa tributaria relacionada con el Documento Soporte Electrónico (DSE) en el sector farmacéutico. Solo el 23% de las farmacias encuestadas ha adoptado esta herramienta, lo que implica un incumplimiento generalizado de las disposiciones de la DIAN.

- **Implicaciones del Incumplimiento Resolución 000167 de 2021.** La falta de implementación del DSE por parte de las farmacias acarrea una serie de consecuencias negativas:

**Sanciones tributarias:** La DIAN puede imponer sanciones económicas a las empresas que no cumplan con sus obligaciones formales, como la expedición del DSE. Estas sanciones pueden incluir multas, intereses moratorios y hasta la suspensión temporal de actividades. La norma es enfática al determinar la funcionalidad del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, para su transmisión electrónica.

**Desconocimiento de los costos reales:** Al no contar con un registro detallado de las compras, las farmacias pueden tener dificultades para determinar sus costos reales, lo que puede afectar la toma de decisiones y la rentabilidad del negocio.

**Dificultades en la conciliación contable:** La ausencia del DSE dificulta la conciliación de las cuentas por pagar y la generación de informes financieros precisos.

**Mayor riesgo de fraudes:** La falta de documentación adecuada puede facilitar la comisión de fraudes y desvíos de fondos.

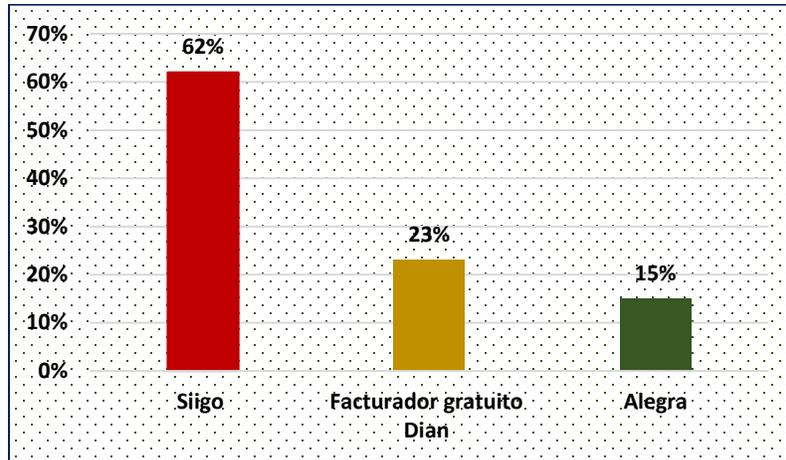
- **Análisis de la Violación a la Normatividad de la DIAN.** La obligación de emitir el DSE está establecida en la normatividad tributaria colombiana y su incumplimiento constituye una infracción a las disposiciones legales. La DIAN ha sido enfática en la importancia de este documento para garantizar la transparencia en las transacciones comerciales y facilitar el control fiscal.

Al no emitir el DSE, las farmacias están violando directamente la normativa tributaria y exponiéndose a las sanciones correspondientes. Además, esta situación puede generar desconfianza en los consumidores y en las autoridades sanitarias, lo que puede afectar la reputación de todo el sector.

- Proveedores Tecnológicos para Facturación Electrónica.

## Figura 8

### Proveedores Tecnológicos para Facturación Electrónica



La elección de proveedores tecnológicos para el Documento Soporte Electrónico se concentra principalmente en Siigo (62%), Alegra (15%) y el facturador gratuito de la DIAN (23%)

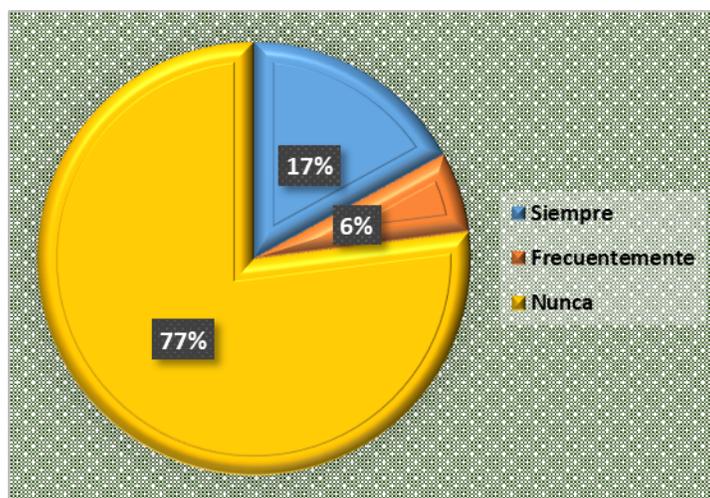
- **Implicaciones de los resultados.** Los resultados de la encuesta sugieren que:

**Siigo** se ha consolidado como una opción popular debido a su amplia gama de funcionalidades, su facilidad de uso y su sólida presencia en el mercado colombiano.

**Alegra** se posiciona como una alternativa atractiva para aquellos que buscan una solución más económica y sencilla.

**El facturador gratuito de la DIAN** es una opción viable para empresas con necesidades básicas de facturación electrónica, especialmente para aquellas con pocos recursos.

- Frecuencia en la utilización del DSE

**Figura 9***Frecuencia en la utilización del DSE*

El estudio presentado evidencia una preocupante disparidad entre la exigencia legal de emitir Documento Soporte Electrónico (DSE) para compras a proveedores no obligados a facturar y su aplicación práctica en el sector farmacéutico. A pesar de que la mayoría de las farmacias han adoptado la facturación electrónica, solo un porcentaje considerablemente menor cumple con la obligación del DSE, lo que revela una brecha significativa en el cumplimiento normativo.

- Barreras en la implementación del DSE.

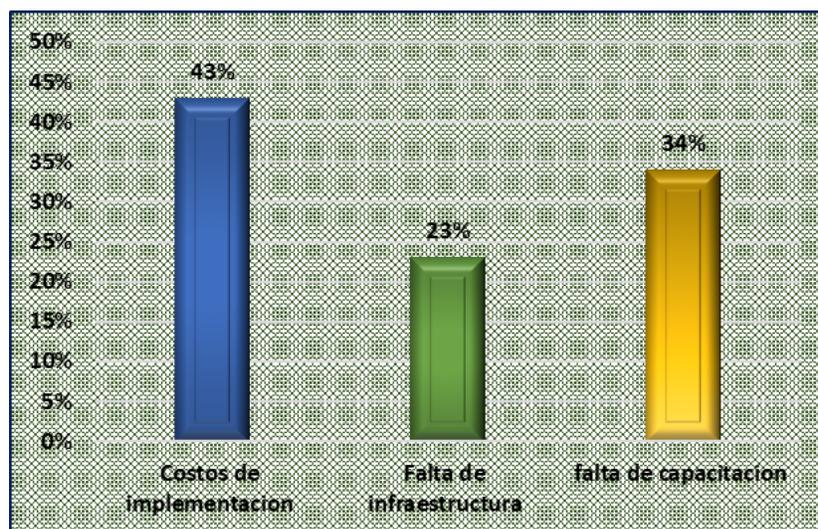
**Tabla 9***Barreras en la implementación del DSE*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
Costos de Implementación: El costo actual de implementación es una barrera significativa para la empresa.	19	43%
Falta de Infraestructura: La tecnología actual no es suficiente para soportar el sistema	10	23%

Resistencia al Cambio: El personal o la dirección han mostrado resistencia a adoptar el nuevo sistema.		
Falta de Capacitación: La empresa aún no ha realizado la capacitación necesaria para los empleados.	15	34%
Prioridades Alternativas: Otros proyectos o prioridades han retrasado la implementación del sistema.		
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Barreras en la implementación del DSE*



• **Resumen de los Hallazgos Principales.** El análisis presentado identifica tres barreras principales que impiden a las empresas farmacéuticas implementar el Documento Soporte Electrónico (DSE):

**Costos elevados:** La inversión inicial en software, hardware y capacitación representa una barrera significativa.

**Falta de infraestructura tecnológica:** Muchas empresas carecen de los sistemas y equipos necesarios para generar y gestionar el DSE.

**Deficiencia en la capacitación del personal:** La falta de conocimiento sobre los requisitos del DSE y cómo implementarlo dificulta su adopción.

La falta de claridad por parte de los representantes legales respecto a los requisitos legales complica la implementación de las nuevas medidas.

- **Implicaciones y Relación con la Normatividad de la DIAN Resolución 000042 de 2020 de la DIAN.**

Estas barreras tienen un impacto directo en el cumplimiento de la normativa de la DIAN y generan las siguientes consecuencias:

**Incumplimiento normativo:** Las empresas que no implementan el DSE están incumpliendo los requisitos establecidos por la DIAN, lo que puede dar lugar a sanciones. **Cabe mencionar que la Facturación electrónica es obligatoria y en la norma se Establece un calendario para la implementación gradual de la factura electrónica y el documento soporte electrónico. (1 de agosto de 2021)**

**Dificultades en el control fiscal:** La falta de un sistema de registro electrónico dificulta el control fiscal por parte de la DIAN y aumenta el riesgo de evasión tributaria.

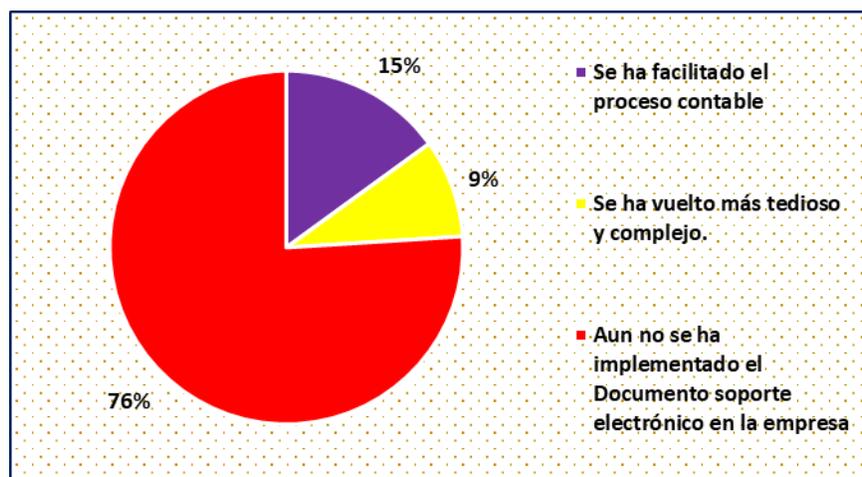
**Falta de transparencia:** El DSE es una herramienta fundamental para garantizar la transparencia en las operaciones comerciales. Su ausencia puede generar dudas sobre la legitimidad de las transacciones.

**Desigualdad competitiva:** Las empresas que implementan el DSE pueden obtener una ventaja competitiva al demostrar un mayor grado de cumplimiento y eficiencia.

- Impacto de la implementación del DSE en el proceso contable.

**Tabla 10***Impacto de la implementación del DSE en el proceso contable*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
se ha facilitado el proceso contable.	8	15%
Se ha vuelto más tedioso y complejo.	5	9%
aun no se ha implementado el Documento soporte electrónico en la empresa	44	76%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 11***Impacto de la implementación del DSE en el proceso contable*

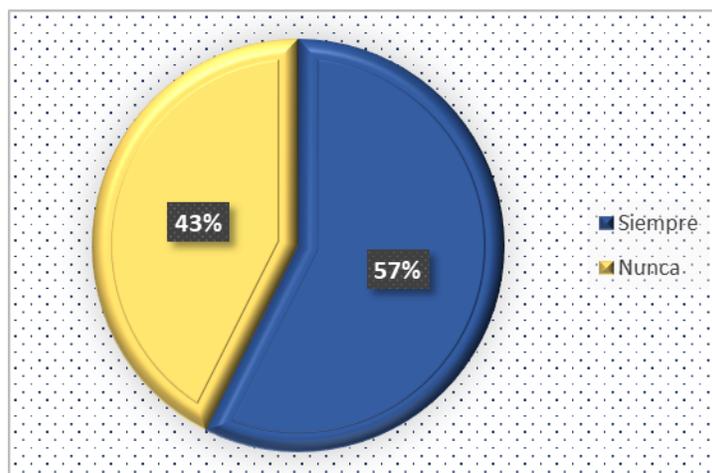
La implementación del documento soporte electrónico en las farmacias ha generado una curva de aprendizaje y adaptación considerable. Es comprensible que muchos establecimientos hayan experimentado ciertas dificultades en este proceso tal como se puede determinar anteriormente, el 15% manifestó que se ha facilitado el proceso contable, el 24% determinó que se ha vuelto más tedioso y complejo el proceso contable y el 76% afirma que aún no han implementado el documento soporte en este caso se tendría que entrar a analizar cada caso en especial con el fin de

determinar el porcentaje de aquellas farmacias que no están obligadas a implementar el documento soporte.

- Abstención de realizar operaciones con no obligados a facturar para no transmitir el DSE.

### Figura 12

*Abstención de realizar operaciones con no obligados a facturar para no transmitir el DSE*



En el análisis la decisión de un 31% de las farmacias de evitar realizar operaciones con proveedores no obligados a facturar revela una serie de implicaciones que van más allá de la simple abstención de procesos complejos. Esta decisión, motivada principalmente por la carga administrativa asociada a la transmisión de información a la DIAN, tiene repercusiones en diversos ámbitos tal como se evidencia a continuación:

- **Impacto en las Farmacias.**

**Reducción de la base de proveedores:** Al limitar las operaciones a un grupo más reducido de proveedores, las farmacias pueden enfrentar restricciones en la oferta de productos, lo que podría afectar la variedad y los precios.

**Pérdida de oportunidades de negocio:** La imposibilidad de realizar operaciones con ciertos proveedores puede significar perder oportunidades de negocio y de crecimiento.

**Complejidad en la gestión de inventarios:** La reducción de la base de proveedores puede dificultar la gestión de inventarios y generar problemas de abastecimiento.

- **Impacto en el Mercado**

**Fragmentación del mercado:** La decisión de las farmacias de evitar ciertas operaciones puede generar una mayor fragmentación del mercado, dificultando la competencia y la negociación de mejores precios.

**Desigualdad competitiva:** Las farmacias que cuentan con los recursos y la capacidad para cumplir con los requisitos legales pueden obtener una ventaja competitiva al acceder a una mayor variedad de proveedores.

**Impacto en la cadena de suministro:** La interrupción de las relaciones comerciales con proveedores no obligados a facturar puede generar disrupciones en la cadena de suministro y afectar la disponibilidad de productos para los consumidores.

- **Impacto en la Administración Tributaria**

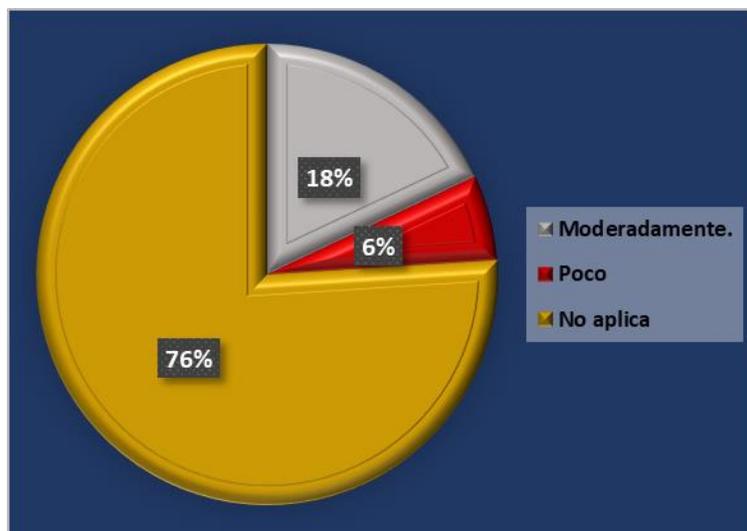
**Reducción de la base imponible:** Si un número significativo de farmacias evita realizar operaciones con proveedores no obligados a facturar, podría reducirse la base imponible y, por ende, los ingresos tributarios.

**Dificultad en el control fiscal:** La reducción del número de transacciones reportadas puede dificultar el control fiscal y aumentar el riesgo de evasión tributaria.

- Impacto cuantitativo y cualitativo del Documento Soporte Electrónico (DSE) en la transparencia de las operaciones

**Figura 13**

*Impacto cuantitativo y cualitativo del Documento Soporte Electrónico (DSE)*



El análisis presentado revela una tendencia positiva hacia la transparencia en las operaciones farmacéuticas gracias a la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE). Sin embargo, es esencial profundizar en los datos y considerar los siguientes aspectos:

**La Mayoría de farmacias no implementan el DSE:** El hecho de que el 76% de las farmacias encuestadas aún no aplique el DSE indica una brecha significativa en la adopción de esta herramienta.

**Percepción positiva:** Entre las farmacias que sí utilizan el DSE, el 18% considera que contribuye moderadamente a una mayor transparencia.

**Poca implementación y percepción:** El bajo porcentaje de farmacias que perciben un gran aporte del DSE en la transparencia puede deberse a varios factores, como una implementación reciente, falta de capacitación o sistemas no optimizados.

- Desafíos en la implementación del DSE (puede seleccionar varias opciones).

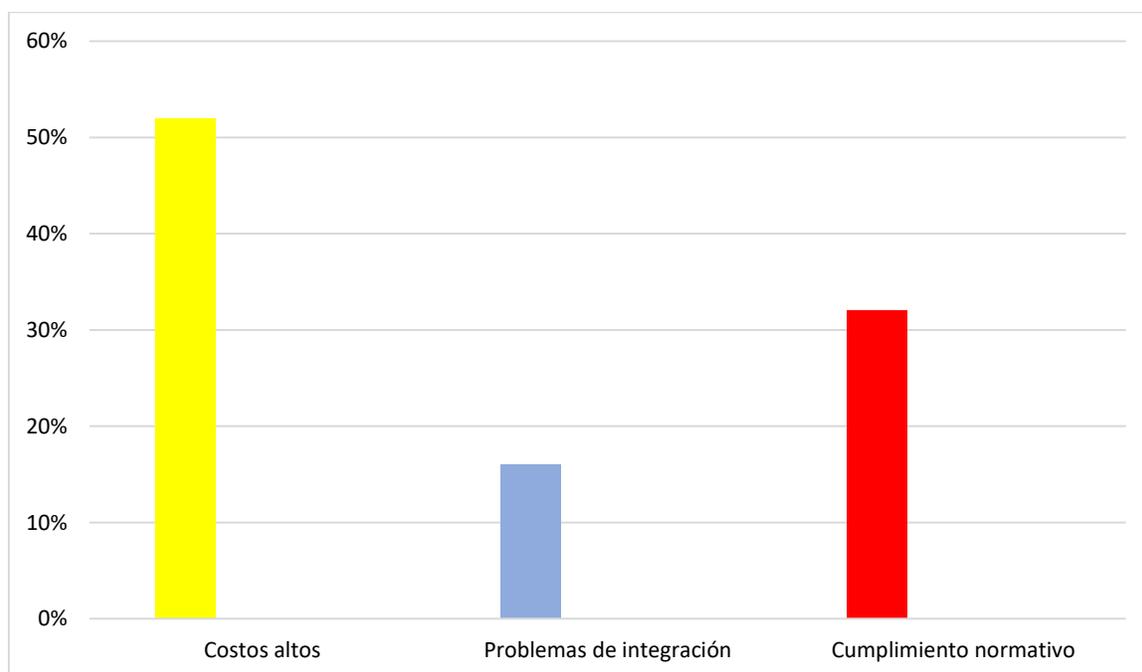
**Tabla 11**

*Desafíos en la implementación del DSE (puede seleccionar varias opciones)*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
Costos altos: El gasto necesario para implementar el sistema ha sido mayor al previsto	16	52%
Problemas de integración: Han surgido dificultades al integrar el Documento Soporte Electrónico con sistemas existentes	5	16%
Cumplimiento normativo: Hay incertidumbre o problemas con respecto al cumplimiento de las regulaciones aplicables.	10	32%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Desafíos en la implementación del DSE (puede seleccionar varias opciones)*



El análisis presentado evidencia una serie de desafíos que las farmacias enfrentan al implementar el Documento Soporte Electrónico. A continuación, se profundiza en estos obstáculos:

- **Obstáculos Identificados**

**Costos de inversión:** La adquisición de hardware, software y la capacitación del personal representan una inversión inicial significativa, especialmente para las pequeñas y medianas empresas con recursos limitados.

**Complejidad normativa:** La constante evolución de la normativa y los cambios en los formatos de los DSE generan incertidumbre y dificultan el cumplimiento.

**Falta de claridad regulatoria:** La falta de claridad en la interpretación y aplicación de las normas puede generar dudas y retrasos en la implementación.

**Resistencia al cambio:** Los cambios en los procesos de trabajo y la adopción de nuevas tecnologías pueden generar resistencia por parte del personal.

- **Impacto en el sector.**

**Retraso en la digitalización:** La inversión inicial y la complejidad normativa disuaden a muchas empresas, especialmente a las PYMEs, de adoptar el DSE, retrasando así su proceso de digitalización y modernización.

**Aumento de costos operativos:** La incertidumbre normativa y los constantes cambios obligan a las empresas a destinar recursos adicionales para mantenerse actualizadas y cumplir con los requisitos legales.

**Disminución de la eficiencia:** La falta de claridad y la resistencia al cambio pueden generar ineficiencias en los procesos, retrasos en la emisión de documentos y errores en la información.

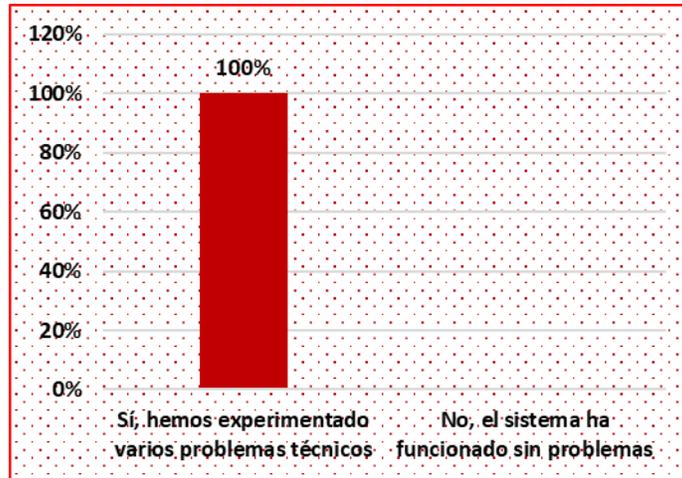
**Pérdida de competitividad:** Las empresas que no adoptan el DSE pueden perder competitividad frente a aquellas que sí lo han implementado, ya que estas últimas suelen ser más eficientes y transparentes.

**Limitaciones en la implementación del Documento Soporte Electrónico**

- Problemas técnicos en la implementación del Documento Soporte Electrónico

**Figura 15**

*Problemas técnicos en la implementación del Documento Soporte Electrónico*



El análisis presentado identifica un obstáculo significativo en el proceso de implementación del DSE: **los errores recurrentes en la plataforma de la DIAN**. Estos errores, junto con la complejidad de las reglas de rechazo y su posible interpretación ambigua, generan una serie de consecuencias negativas tanto para las empresas como para la administración tributaria.

- **Impacto en las Empresas**

**Retrasos en la operación:** Los errores recurrentes generan demoras en la transmisión de los documentos, lo que puede interrumpir las operaciones comerciales y generar retrasos en los pagos.

**Aumento de costos:** La necesidad de corregir los errores y volver a transmitir los documentos implica costos adicionales en términos de tiempo y recursos humanos.

**Frustración y desmotivación:** La recurrencia de los errores y la complejidad del proceso pueden generar frustración y desmotivación en los empleados encargados de la gestión de los DSE.

**Incumplimiento normativo:** Los retrasos en la transmisión y los errores en los documentos pueden llevar a incumplimientos normativos y sanciones por parte de la administración tributaria.

- **Impacto en la Administración Tributaria.**

**Dificultad en el control fiscal:** Los errores en los DSE pueden dificultar el control fiscal y la detección de posibles fraudes.

**Mayor carga administrativa:** La necesidad de revisar y corregir los errores enviados por las empresas genera una mayor carga administrativa para la DIAN.

**Pérdida de confianza:** La recurrencia de problemas en la plataforma puede generar una pérdida de confianza por parte de los contribuyentes en el sistema.

- **Causas de los Errores.**

**Complejidad de las reglas técnicas:** Las reglas establecidas en el anexo técnico son complejas y pueden ser difíciles de interpretar, lo que aumenta la probabilidad de errores.

**Cambios frecuentes en la normativa:** Los constantes cambios en la normativa y los formatos de los DSE generan incertidumbre y dificultan la adaptación de los sistemas informáticos.

**Falta de capacitación:** La falta de capacitación adecuada de los usuarios puede generar errores en la generación y transmisión de los documentos.

**Problemas técnicos en la plataforma:** Fallas o deficiencias en la plataforma de la DIAN pueden ocasionar errores en la transmisión de los documentos.

- Capacitación suficiente para la implementación y uso del DSE.

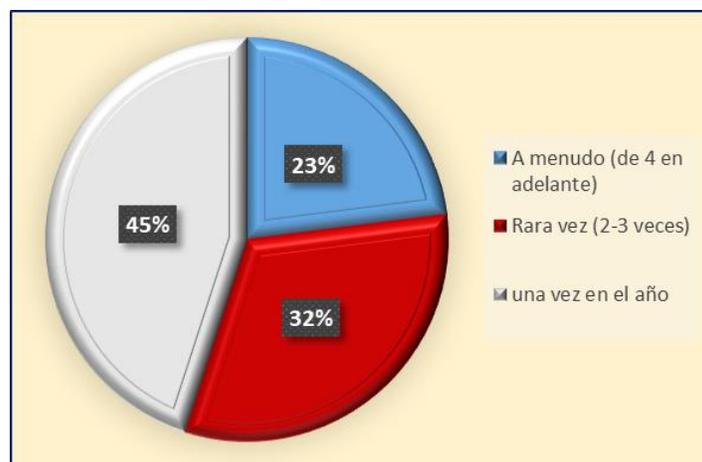
**Tabla 12**

*Capacitación suficiente para la implementación y uso del DSE*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
Muy a menudo (7 o más veces)		
A menudo (4 en adelante veces)	13	23%
Rara vez (2-3 veces)	18	32%
Una vez en el año	26	45%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Capacitación suficiente para la implementación y uso del DSE*



La inversión en capacitación puede ser considerada como un gasto adicional, especialmente para pequeñas y medianas empresas con recursos limitados tal como se puede evidenciar en la encuesta

con un porcentaje del 45% se determinó que solo una vez en el año se realizan capacitaciones, el 32% rara vez, algunas empresas del sector farmacéutico no realizan capacitaciones constantemente esto trae consigo consecuencias como, por ejemplo:

**Errores en la emisión de los documentos:** Esto puede generar problemas con las autoridades fiscales y retrasar los procesos contables.

**Pérdida de tiempo y recursos:** Los empleados pueden perder el tiempo tratando de resolver problemas relacionados con el DSE, lo que afecta la productividad.

**Incumplimiento de las normas legales:** La falta de conocimiento sobre las regulaciones puede llevar a sanciones económicas.

- Afectación de la implementación del DSE en el proceso contable

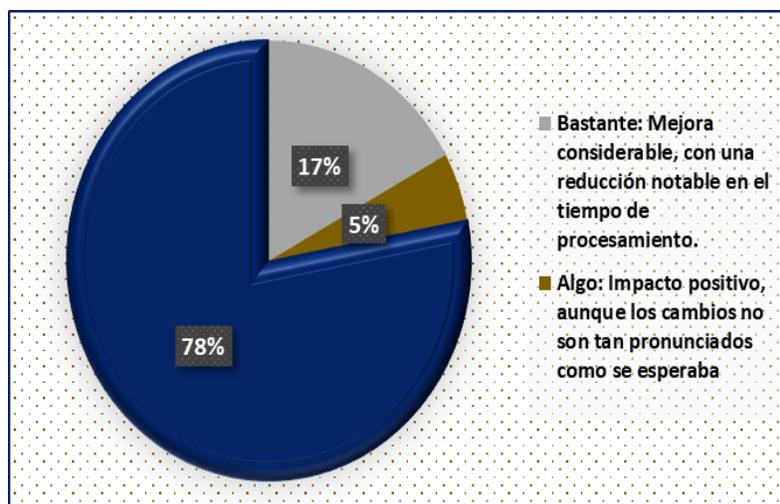
**Tabla 13**

*Afectación de la implementación del DSE en el proceso contable*

<b>Ítem</b>	<b>No de Droguerías</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho: Ha mejorado significativamente, de tal forma que agiliza tramites y reduce errores.	0	0%
Bastante: Mejora considerable, con una reducción notable en el tiempo de procesamiento.	10	17%
Algo: Impacto positivo, aunque los cambios no son tan pronunciados como se esperaba	3	5%
No ha implementado el DSE.	44	78%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**

*Afectación de la implementación del DSE en el proceso contable*



**Resumen de los Resultados.** El análisis de la encuesta revela una percepción dividida entre las empresas farmacéuticas respecto al impacto del DSE en sus procesos contables y fiscales. Si bien un porcentaje considerable (17%) considera que ha habido una mejora notable, otro sector (5%) no percibe cambios significativos. Esta disparidad puede atribuirse a una serie de factores que dificultan la implementación y adopción del DSE.

- **Factores que Influyen en la Percepción.**

**Complejidad de los sistemas informáticos:** La integración del DSE con sistemas existentes puede ser compleja y requerir adaptaciones significativas.

**Necesidad de actualizaciones tecnológicas:** La implementación del DSE a menudo exige inversiones en hardware y software, lo que representa un costo adicional para las empresas.

**Tiempo requerido para implementar mejoras:** La adaptación de los procesos contables y la capacitación del personal requieren tiempo y recursos.

**Falta de implementación:** Un porcentaje significativo de empresas aún no ha implementado el DSE, lo que limita el alcance de los beneficios y genera una brecha en la adopción de esta herramienta.

### **Impacto del DSE en las Empresas Farmacéuticas**

- **Beneficios para quienes lo implementaron**

**Mejora en la eficiencia:** Automatización de procesos, reducción de errores manuales y agilización de la generación de reportes.

**Mayor precisión:** Menor probabilidad de errores en la información contable y fiscal.

**Cumplimiento normativo:** Facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ley 000042 de 2020.

**Trazabilidad:** Permite un mejor seguimiento de las transacciones y la cadena de suministro.

- **Desafíos para quienes aún no lo implementaron**

**Retraso en la digitalización:** Las empresas que no adoptan el DSE se quedan rezagadas en el proceso de digitalización de sus operaciones.

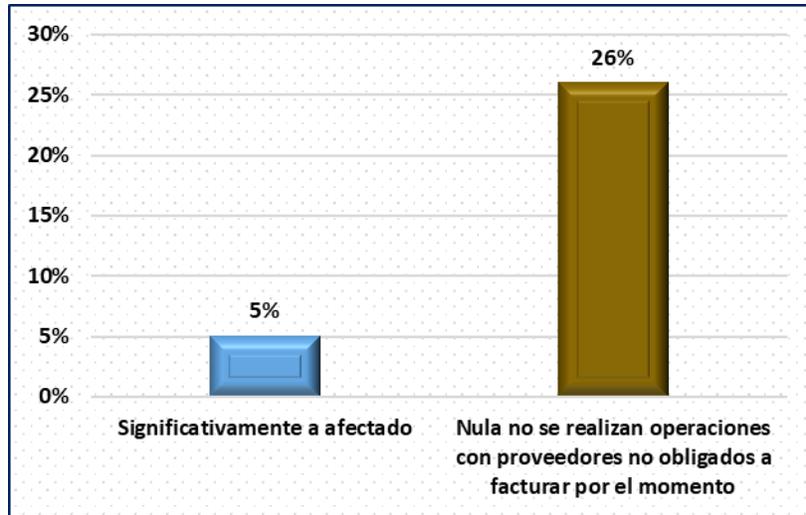
**Mayor riesgo de errores:** La gestión manual de los documentos aumenta la probabilidad de errores y omisiones.

**Dificultad para cumplir con las normativas:** La falta de implementación del DSE genera dificultades para cumplir con las obligaciones tributarias y otras regulaciones.

**Pérdida de competitividad:** Las empresas que no adoptan el DSE pueden perder competitividad frente a aquellas que sí lo han implementado.

**Figura 18**

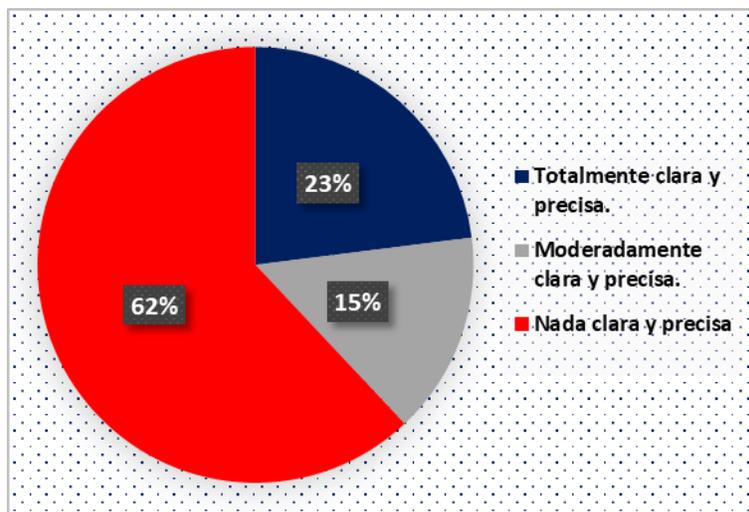
*Afectación del DSE con proveedores y clientes*



La implementación del documento soporte ha revelado una serie de desafíos, principalmente relacionados con la transmisión del documento y la interacción con proveedores tecnológicos. Un 5% de los encuestados ha reportado inconvenientes en este proceso, mientras que un 26% ha optado por limitar sus transacciones con proveedores no obligados a declarar.

**Figura 19**

*Claridad de la normatividad del DSE*



El análisis presentado revela una brecha significativa entre la percepción de claridad en la normativa de la DIAN y el desafío que representa para el sector farmacéutico su implementación. A pesar de que un porcentaje de las empresas considera que la normativa es clara, la mayoría la percibe como poco clara e imprecisa. Esta situación genera una serie de consecuencias negativas tanto para las empresas como para la administración tributaria.

- **Impacto en las Empresas Farmacéuticas**

**Incertidumbre:** La falta de claridad en la normativa genera una constante incertidumbre sobre los requisitos legales que deben cumplir, lo que dificulta la planificación y la toma de decisiones.

**Aumento de costos:** La necesidad de recurrir a asesoría legal y contable para interpretar la normativa incrementa los costos operativos de las empresas.

**Riesgo de sanciones:** La interpretación errónea de las normas puede llevar a sanciones por parte de la administración tributaria.

**Dificultad para innovar:** La incertidumbre normativa puede desalentar la innovación y la inversión en nuevas tecnologías.

**Retrasos en los procesos:** La necesidad de aclarar dudas sobre la normativa puede generar retrasos en los procesos internos de las empresas.

- **Impacto en la Administración Tributaria.**

**Dificultad en el control fiscal:** La falta de claridad en la normativa dificulta el control fiscal y la detección de posibles fraudes.

**Inconsistencias en la aplicación:** La interpretación subjetiva de la normativa por parte de los contribuyentes puede generar inconsistencias en la aplicación de las normas.

**Aumento de la carga administrativa:** La necesidad de resolver las dudas de los contribuyentes y de aclarar las interpretaciones de la normativa aumenta la carga administrativa de la DIAN.

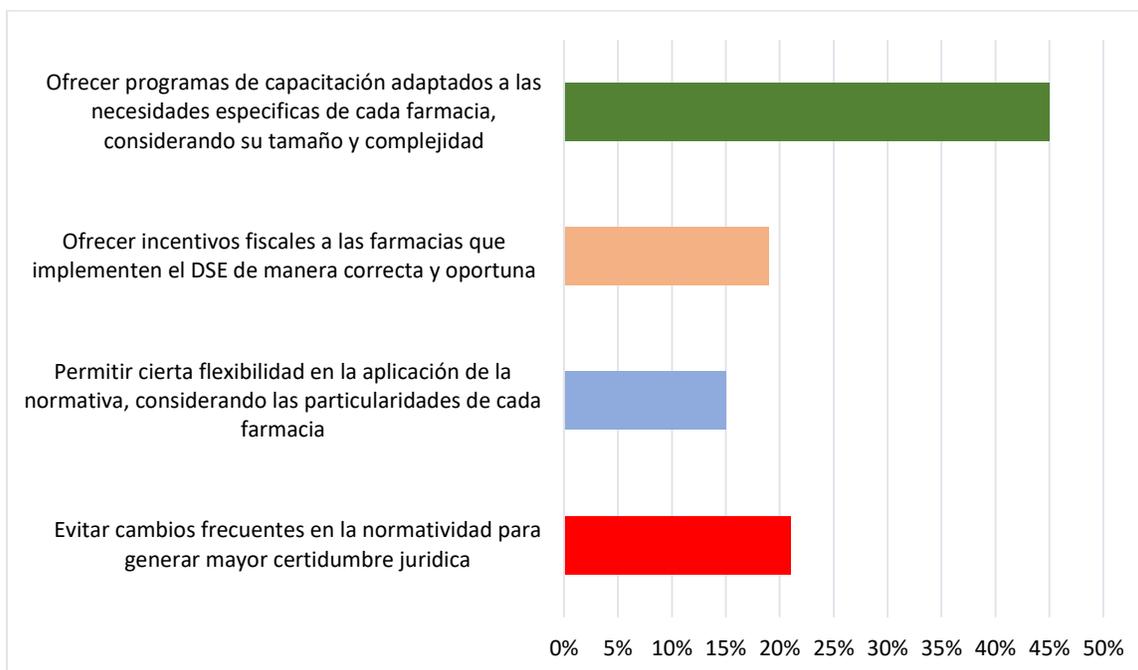
**Pérdida de confianza:** La falta de claridad en la normativa puede generar una pérdida de confianza por parte de los contribuyentes en la administración tributaria.

- **Propuestas de mejora.** La implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) en farmacias ha sido un paso significativo hacia la digitalización y la transparencia en el sector. Sin embargo, aún existen oportunidades para mejorar este proceso. A continuación, se relacionan las propuestas realizadas por el sector farmacéutico a la presente investigación:

**Tabla 14**

*Propuestas de mejora*

Ítem	No de Droguerías	Porcentaje
Ofrecer programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas de cada farmacia, considerando su tamaño y complejidad.	26	45%
Ofrecer incentivos fiscales a las farmacias que implementen el DSE de manera correcta y oportuna.	11	19%
Permitir cierta flexibilidad en la aplicación de la normativa, considerando las particularidades de cada farmacia.	8	15%
Evitar cambios frecuentes en la normativa para generar mayor estabilidad en los contribuyentes.	12	21%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

**Figura 20***Propuestas de mejora***2.1.2 Análisis de la muestra encuestada**

Tal y como se mostró anteriormente la presente investigación realizó un análisis exhaustivo de los resultados de la encuesta aplicada al sector farmacéutico, con el objetivo de evaluar el grado de adopción del Documento Soporte Electrónico (DSE) y los principales desafíos y oportunidades asociados a su implementación. A continuación, se relacionan los principales hallazgos y conclusiones del instrumento.

- **Nivel de adopción:** [23%] un nivel por debajo de lo esperado.

El 23% de las farmacias encuestadas reportaron haber implementado el DSE, evidenciando un avance positivo en la digitalización del sector y aún más teniendo en cuenta la informalidad que aún se maneja en el sector farmacéutico ya que como se pudo evidenciar en la encuesta aún hay farmacias que no llevan contabilidad, esta informalidad laboral afecta el comercio y es la principal

problemática a la hora de implementar el documento soporte en adquisiciones efectuadas a no obligados facturar, junto a la desinformación del sector.

De igual manera se deja en evidencia el desconocimiento por parte de un porcentaje significativo del sector farmacéutico (62%), determinando que no existe una claridad de la normatividad de la obligación e implementación del documento soporte en el sector, cabe mencionar que la mayoría de documentos que se encuentran al respecto del tema son expedidos por el ente regulador de la recaudación de impuestos (DIAN), lo que es de carácter preocupante dado a que si no se tiene suficiente claridad, e información en torno al registro, recaudación y pago de impuestos , se convierte únicamente en un documento más para hacer que los procesos sean menos eficientes; por consiguiente el sector farmacéutico no sabe a ciencia cierta si adoptar el procedimiento complicaría o beneficiaría el área contable de su empresa.

Las leyes tributarias suelen ser extensas y complejas, lo que dificulta que los contribuyentes entiendan sus obligaciones y encuentren asesoramiento adecuado. Esta complejidad genera confusión y fomenta la búsqueda de vías para reducir la carga fiscal.

Adicional a la problemática ya enunciada se puede entrar a hablar de un nuevo referente y es en cuanto a la percepción de la aplicación ya que existen algunas farmacias que pueden ver este documento como algo que no suma, sino más bien una causa de incurrir en un gasto adicional si se decide implementar e incluso un porcentaje del 31% prefiere obtenerse de comprarles a personas no obligadas a facturar con el fin de no implementar el documento soporte y por ende hacer caso omiso de la normatividad legal vigente en el sector.

- **Desafíos percibidos:** Los principales desafíos identificados fueron los costos de implementación, la complejidad técnica de la integración del DSE con otros sistemas, la resistencia al cambio por parte del personal y la falta de capacitación especializada. Es evidente que la mayoría de los entrevistados han escuchado del documento soporte, pero no cuentan con la información suficiente y necesaria para su aplicación.

Como consecuencia a lo anterior se puede evidenciar que muchas farmacias ven la implementación del documento soporte como algo contraproducente debido al trabajo que implica su implementación, sumado a la cantidad de casos de ventas con modalidad informal, por lo tanto, es de vital importancia estudiar y capacitarse en el tema para así tener un criterio objetivo que permita tener la suficiente información para implementarlo. Sin embargo, el poco interés aumenta con la limitada atención que ha recibido el tema por el ente regulador (DIAN).

De igual manera es necesario mencionar que No implementar el documento soporte da como resultado sobre costos y gastos en los que incurren las personas naturales y jurídicas ya que al no poder deducir estas compras estarían asumiendo los impuestos de manera inadecuada, es decir no podrían descontarse ese IVA (impuesto sobre el valor añadido) obligando al adquiriente a responder por dicho valor.

**Beneficios obtenidos:** Las farmacias que han implementado el DSE reportaron una mayor claridad y precisión en la información, una mejor gestión del inventario.

**Poca satisfacción de los usuarios:** los farmacéuticos mostraron un nivel de satisfacción bajo debido a la incertidumbre y confusión en el momento de su implementación y manejo reportando fallas en los programas y pérdida de proveedores.

**Limitantes:** Al pensar en los limitantes del sector es inevitable hablar de la informalidad laboral en Colombia ya que dentro de ella se mueven cantidades de dinero significativas, donde en la mayoría de los casos no se genera IVA en consecuencia a esto se evaden responsabilidades debilitando los mercados. La venta de mercancía de contrabando es un ejemplo de ello, debido a que, a pesar de los esfuerzos de las autoridades colombianas por combatir la ilegalidad, al ser un mercado tan grande la corrupción es una opción muy tentativa en el sector y por ende cada vez es más complejo acabar con este tipo de negocios, por consiguiente, se ve afectada la recaudación de los impuestos. Por tanto, la dirección de impuestos y aduanas nacionales debe generar leyes cada vez más exhaustivas para lograr llevar su ejercicio en pro del bienestar de todos.

### 2.1.3 Identificación de las principales debilidades y fortalezas del sector

#### **Fortalezas**

- Beneficios para quienes lo implementaron: Mayor claridad y precisión en la información, mejor gestión de inventario.
- El 56% tiene un software contable y factura electrónicamente. La adopción de la facturación electrónica contribuye a formalizar la economía, al reducir la evasión fiscal y mejorar el control de las transacciones comerciales tal y como está estipulado en la Resolución 00042 de 2020.

#### **Debilidades**

- Bajo nivel de adopción: Solo el 23% de las farmacias ha implementado el DSE.
- Desconocimiento de la normativa: Existe una gran falta de claridad y conocimiento sobre la normativa del DSE.
- Resistencia al cambio: La resistencia al cambio y la preferencia por métodos tradicionales son obstáculos para la implementación.
- Costos de implementación: Los costos iniciales de implementación pueden ser un obstáculo para las pequeñas farmacias.
- Complejidad técnica: La integración del DSE con otros sistemas puede ser compleja.
- No se realizan constantemente capacitaciones
- Contabilidad manual
- Evasión fiscal

- Problemas técnicos con la plataforma de la Dian
- Informalidad del sector

**2.2 Diagnóstico de la situación actual y los desafíos enfrentados por las empresas farmacéuticas en la implementación del documento soporte electrónico, con el fin de identificar brechas en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la DIAN y proponer acciones de mejora para optimizar este proceso.**

El análisis exhaustivo de la importancia de la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) en el sector farmacéutico revela una implementación heterogénea, obstaculizada principalmente por la complejidad y ambigüedad de la normatividad tributaria vigente. evidenciada por la baja adopción del Documento Soporte Electrónico, cabe mencionar que existe una brecha significativa en cuanto al conocimiento y aplicación de los requerimientos técnicos y legales. La informalidad, la evasión, la resistencia al cambio y la falta de capacitación especializada se determinan como la problemática central de la presente investigación.

**2.2.1 Principales hallazgos en el sector farmacéutico**

**Tabla 15**

*Principales hallazgos en el sector farmacéutico*

Hallazgos	Causa
<b>1. Baja Adopción y Desconocimiento Normativo</b>	
Brecha digital	El bajo porcentaje de adopción evidencia una brecha digital significativa en el sector farmacéutico, especialmente en lo referente a la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión empresarial.
Incertidumbre	El desconocimiento de la normatividad genera incertidumbre y temor a sanciones por parte de los farmacéuticos, lo que frena su disposición a adoptar el DSE.
<b>2.. Informalidad y complejidad normativa</b>	

Economía informal	La prevalencia de la informalidad en el sector dificulta la implementación del DSE, ya que muchas farmacias no llevan registros contables adecuados ni utilizan sistemas informáticos.
Barreras legales	La complejidad de la normatividad tributaria y la falta de claridad en su interpretación representan una barrera significativa para el cumplimiento, especialmente para las pequeñas y medianas farmacias.
<b>3. Resistencia al Cambio y Falta de Capacitación</b>	
Inercia	La resistencia al cambio es un factor humano que dificulta la adopción de nuevas tecnologías y procesos.
Capacitación insuficiente	La falta de capacitación especializada en el uso del DSE limita la capacidad de los farmacéuticos para implementar y utilizar esta herramienta de manera efectiva.
<b>4. Limitantes Externos</b>	
Economía informal	La presencia de la economía informal y la venta de mercancías de contrabando compiten deslealmente con las farmacias formales, dificultando la implementación del DSE.
Débil control	La falta de controles efectivos por parte de las autoridades facilita la evasión de las normas y dificulta la implementación del DSE.

**Tabla 16**

*Construcción de la matriz de riesgos en la implementación del DSE*

Hallazgos	Análisis del hallazgo	Nivel de complejidad del hallazgo
<b>1.Complejidad Regulatoria</b>	El desconocimiento de las normas y tecnologías dificulta el cumplimiento de los requisitos de la DIAN y pone en riesgo la adopción exitosa del DSE.	<b>Alto</b>
<b>2.Normatividad cambiante</b>	La inestabilidad de la legislación tributaria colombiana ha generado una crisis de adaptación	<b>Alto</b>

---

<b>Desconocimiento de los constantes cambios en las regulaciones</b>	en el sector farmacéutico. La falta de personal especializado y la complejidad de las normas han llevado a que muchas empresas opten por soluciones rápidas y, en ocasiones, ilegales.	
<b>3.Falta de educación tributaria</b>	La información sobre obligaciones tributarias no siempre llega de manera efectiva a todos los contribuyentes, especialmente a aquellos con menor acceso a educación o recursos convirtiéndose en un importante factor problema para el sector ya que no todos los empresarios tienen acceso a este tipo de información por la complejidad de su comprensión debido a su lenguaje técnico y cambiante.	<b>Alto</b>
<b>4.Costos significativos</b>	la adquisición e implementación de nuevos sistemas y software para generar y gestionar los documentos soporte representa una inversión significativa convirtiéndose en otro problema significativo en la implementación del documento soporte, de igual manera una vez implementado el sistema, se generan costos continuos asociados al mantenimiento, actualización del software, contratación de personal especializado y adquisición de insumos, en consecuencia a ello el aumento en los costos operativos puede reducir los márgenes de ganancia de las empresas, especialmente en un sector con márgenes de ganancia ya estrechos como las farmacias, razón por la cual Muchas farmacias aun siendo contribuyentes posponen la implementación de documentos soporte debido a la falta de recursos económicos.	<b>Alto</b>

---

	La frecuente modificación de las normas contables genera altos costos para las empresas, pero también puede impulsar su crecimiento en el mercado internacional.	
<b>5. Informalidad</b>	La informalidad es un limitante que genera bastante preocupación para la presente investigación puesto que la economía informal es casi siempre uno de los grandes problemas tributarios, La informalidad es un desafío persistente en muchos sectores, y el farmacéutico no es la excepción. La implementación de documentos soporte en este sector, que garantiza la trazabilidad de los medicamentos y la seguridad del paciente, se ve significativamente afectada por esta problemática, la informalidad implica una menor recaudación de impuestos, lo que afecta los recursos destinados a la salud pública.	<b>Alto</b>
<b>6. Aumento de la evasión y elusión fiscal en el sector</b>	La complejidad de las normas tributarias fomenta la evasión fiscal en el sector farmacéutico, debido al temor de los contribuyentes y la falta de orientación por parte de los profesionales.	<b>Alto</b>
<b>7.Falta de capacitación</b>	La falta de capacitación es un problema recurrente y significativo en la adopción de documentos soporte electrónicos en el sector farmacéutico ya que su implementación se ve frenada por la carencia de conocimientos y habilidades adecuadas en el personal, especialmente en un sector tan regulado como el	<b>Alto</b>

farmacéutico, puede generar incertidumbre y resistencia al cambio entre los empleados.

Consecuencias de la Falta de Capacitación.

**Retraso en la implementación:** La falta de personal capacitado puede retrasar significativamente la implementación de los sistemas de documentación electrónica.

**Baja adopción:** Incluso si se implementan los sistemas, su uso puede ser limitado si los empleados no están familiarizados con ellos.

**Ineficiencia:** La falta de capacitación puede llevar a una utilización ineficiente de los sistemas, lo que reduce los beneficios esperados.

**Incumplimiento normativo:** Los errores en la documentación electrónica pueden dar lugar a sanciones por incumplimiento de las normas de calidad y seguridad.

La capacitación continua es crucial para que los empleados se adapten a los cambios regulatorios y tecnológicos en el sector.

<b>8. problemas en la Adopción de Sistemas Electrónicos</b>	La resistencia al cambio y la falta de preparación tecnológica son obstáculos para la implementación de sistemas electrónicos en las farmacias	<b>Alto</b>
---	--	-------------

<b>9. problemas en la Integración con Procesos ya Existentes</b>	Muchas farmacias que han implementado el DSE han enfrentado dificultades al integrar los nuevos sistemas con sus procesos existentes. Es fundamental evaluar la compatibilidad de ambas	<b>Alto</b>
--	---	-------------

---

partes para garantizar una transición fluida y  
evitar interrupciones en las operaciones diarias.

---

*Nota:* Con base en los hallazgos, se analiza los principales riesgos encontrados en la adopción del DSE en las farmacias de Pasto.

### 2.3 Matriz de riesgos identificados en la implementación del DSE en el sector farmacéutico

**Tabla 17**

*Matriz de riesgos identificados en la implementación del DSE en el sector farmacéutico*

<b>Hallazgos</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Valor de la Probabilidad</b>	<b>Nivel de Afectación</b>	<b>Valor del Impacto</b>	<b>Magnitud del Riesgo</b>	<b>Interpretación del Resultado</b>	<b>Tratamiento Recomendado</b>
Complejidad regulatoria	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Normatividad cambiante	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los

								controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Falta de Riesgo tributaria	educación	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.	
Costos significativos	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los	

							controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Informalidad	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Aumento de la evasión y elusión fiscal en el sector	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema	Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los

								controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Falta de capacitación	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema		Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
Limitantes en la Integración con Procesos ya Existentes	Riesgo	4	Mayor	4	16	Extrema		Los riesgos de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los

---

controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

---

- **Resultados de la matriz de riesgos:** la matriz de riesgos identificó y cuantificó los principales desafíos que enfrenta el sector farmacéutico, como la informalidad, la complejidad normativa, la evasión fiscal, la falta de capacitación y los altos costos. Estos hallazgos son fundamentales para diseñar estrategias de mitigación y asegurar la sostenibilidad del sector.

**Figura 21**

*Representación de riesgos*

		GRAVEDAD			
		1	2	3	4
		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADA	EXTREMA
P R O B A B I L I D A D	CASI SEGURO	Medio 5	Alto 10	Muy alto 15	Extremo 20
					Limitantes en la integración
					Costos significativos
					Falta de capacitación
					Aumento de la evasión y alusión
					Informalidad
					Costos significativos
					Falta de educación tributaria
					Normatividad cambiante
					Complejidad regulatoria
	PROBABLE	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Extremo 16
	MODERADO	Bajo 3	Medio 6	Medio 9	Alto 12
			Cultura de no tributar		
	POCO PROBABLE	Muy bajo 2	Bajo 4	Medio 6	Medio 8
	MUY BAJO	Muy bajo 1	Muy bajo 2	Bajo 3	Medio 4

### 2.3.1 Identificación de las acciones de mejoramiento

Con el propósito de alcanzar el tercer objetivo de la presente investigación y fomentar la adopción del documento soporte electrónico, se proponen las siguientes acciones de mejoramiento:

**Tabla 18***Acciones de mejora*


---

**Objetivo de la propuesta:** Mejorar la eficiencia, la seguridad y la confiabilidad del proceso contable en el sector farmacéutico a través de la implementación exitosa y sostenida del Documento Soporte Electrónico (DSE), superando los limitantes y las barreras identificadas en el sector, generando conciencia de la importancia de su implementación y por ende fomentar una cultura de mejora continua.

---

Hallazgos	Causas del hallazgo	Propuestas de mejora	Indicador de éxito
<b>Dificultades normativas</b>	Complejidad regulatoria	Suscribirse a los boletines oficiales de los entes reguladores.	Disminución de sanciones.
	Normatividad cambiante		
	Falta de claridad en la normatividad	Continuo monitoreo de los sitios web de los organismos reguladores.	Incremento de la rentabilidad de la empresa.
	Costos de implementación de los cambios tributarios	Participación activa en seminarios y capacitaciones a nivel tributario.  Planificación financiera.  Contratación de personal idóneo.	

---

Sistemas de comunicación eficiente con el fin de que todos los trabajadores estén inmersos en los cambios tributarios y capacitarlos a ellos para su eficiente manejo y control.

Estandarización de procesos: actualizar procesos y políticas de la empresa.

Realizar auditorías internas para evaluar su cumplimiento

<b>Limitantes técnicas</b>	Requisitos de Hardware y Software	La implementación de tecnología y programas contables mejoran la adaptabilidad de los procesos contables y por ende la precisión y la confiabilidad en la información contable.	Cumplimiento de requisitos legales.
	Actualizaciones		
	Integración de procesos		Precisión del inventario.
	Costos de tecnología: La inversión inicial para implementar un sistema de facturación electrónica puede ser alta, especialmente para pequeñas y medianas empresas, lo cual se convierte en un limitante importante que disuade al	Recurrir a la plataforma gratuita de la Dian en tanto se presupuestan los recursos para la implementación de un software contable.	Reducción de errores.
	Contratar una asesoría profesional para la adopción de un software contable.		Aumento de la productividad.

	contribuyente de cumplir con la normativa.	Adquisición de software.	Acceso a beneficios tributarios.
	Resistencia al cambio	Adquisición de Hardware.	
	Contratación de personal idóneo	Digitalización de documentos.	Retorno de la inversión.
		Automatización de procesos.	Simplificación de actividades.
		Establecer procesos claros, mediante manual de procesos y adopción de políticas contables bajo NIIF.	
		Realizar mantenimiento y actualizaciones del software.	
		Desarrollar un plan de control interno	
<b>Capacitación</b>	No se realizan inversiones para capacitar al personal	Diseño de un programa de capacitación integral.	No de capacitaciones programadas en el año/
	Complejidad de la tecnología	Destinación del presupuesto anual para capacitaciones por lo menos tres en el año sobre todo en los periodos de las actualizaciones tributarias.	no de capacitaciones ejecutadas en el año.
	Resistencia al cambio		

	<p>No hay un presupuesto destinado para realizar capacitaciones</p> <p>Limitantes de tiempo y asesoría profesional</p>	<p>Selección del personal idóneo para liderar las capacitaciones.</p> <p>Organizar los horarios de las capacitaciones.</p> <p>Asistir a seminarios y conferencias de la Dian.</p> <p>Retroalimentación.</p> <p>Constante supervisión y evaluación de procesos.</p> <p>Seguimiento y mejora continua de procesos.</p>	<p>Implementación e indicadores de gestión para evaluar los resultados del ejercicio contable.</p>
<p><b>Costos elevados en la implementación del documento soporte</b></p>	<p>Recursos financieros limitados</p> <p>Falta de cultura tributaria en el sector</p>	<p>Evaluación de opciones: Comparar diferentes proveedores de software y servicios para encontrar la solución más económica y adecuada.</p> <p>Capacitación interna: Si es posible, capacitar al personal internamente para reducir costos.</p> <p>Gestión eficiente: Planificar cuidadosamente la implementación del documento soporte para</p>	<p><b>-Porcentaje de reducción de costos:</b></p> <p>Comparación del costo actual con un costo base establecido.</p> <p><b>Retorno de la inversión (ROI):</b></p> <p>Relación entre los beneficios obtenidos y</p>

	<p>minimizar los tiempos de inactividad y los costos asociados.</p> <p>Aprovechar las tecnologías existentes: Utilizar al máximo los equipos y software ya disponibles en la farmacia.</p> <p>Buscar financiamiento: investigar si existen programas de financiamiento o subsidios que puedan ayudar a cubrir los costos de implementación.</p> <p>Es importante destacar que, a largo plazo, los beneficios de la implementación del documento soporte superan con creces los costos iniciales tales como. Una gestión eficiente del inventario, una mayor trazabilidad de los medicamentos y un mejor cumplimiento normativo se traducen en una mejora de la calidad del servicio, una mayor satisfacción del cliente y una reducción de riesgos legales.</p>	<p>la inversión realizada en las iniciativas de reducción de costos.</p> <p><b>Tiempo de ciclo:</b> Tiempo que tarda un proceso en completarse.</p> <p><b>Desperdicio:</b> Cantidad de material o tiempo desperdiciado en los procesos.</p>
<p><b>Informalidad del sector</b></p>	<p><b>Desconocimiento de la normativa:</b> Muchos establecimientos farmacéuticos,</p>	<p>Fortalecer la educación y capacitación: Brindar capacitación a los profesionales del sector sobre la</p> <p>Reducción de medicamentos falsificados:</p>

especialmente los pequeños, desconocen la existencia o alcances de la normativa que exige la implementación del documento soporte.	importancia del documento soporte y las herramientas disponibles para su implementación.	disminución en la detección de medicamentos falsificados en el mercado.
<b>Resistencia al cambio:</b> La implementación del documento soporte implica cambios en los procesos habituales, lo que puede generar resistencia por parte del personal.	Simplificar los procedimientos: Simplificar los procesos y la documentación requerida para reducir la carga administrativa.	Aumento de la trazabilidad: Evaluar el porcentaje de medicamentos con registro electrónico completo desde su fabricación hasta su dispensación.
<b>Débil control:</b> La falta de controles y fiscalizaciones efectivas por parte de las autoridades puede generar un ambiente permisivo para la informalidad.	Ofrecer incentivos: Implementar programas de incentivos para las farmacias que cumplan con la normativa.	Indicadores relacionados con el impacto económico:
<b>Sanciones insuficientes:</b> Las sanciones por el incumplimiento de la normativa pueden ser	Reforzar la fiscalización: Aumentar la frecuencia y la efectividad de las inspecciones y aplicar sanciones más severas a los infractores.	Aumento de los ingresos tributarios: Medir el incremento en los ingresos fiscales
	Promover la colaboración público-privada: Fomentar la colaboración entre las autoridades sanitarias, las asociaciones farmacéuticas y las empresas de tecnología para desarrollar soluciones innovadoras y accesibles a la pequeña y gran empresa en el sector.	

<p>consideradas insuficientes para disuadir a los infractores</p> <p>La competencia entre las farmacias puede llevar a algunas a buscar reducir costos a expensas del cumplimiento de la normativa.</p>	<p>derivados de la formalización del sector.</p>		
<p><b>Venta informal:</b> La venta informal de medicamentos, fuera de los canales regulares, puede ser más rentable a corto plazo.</p>	<p>Crecimiento del sector farmacéutico: Evaluar el crecimiento del sector farmacéutico en términos de número de establecimientos y ventas</p>		
<p><b>Evasión</b></p>	<p>Carencia de información y ausencia de fiscalización de las Entidades Regulatorias</p> <p><b>Crisis económicas:</b> En períodos de crisis económica, la presión para reducir costos puede llevar a algunas empresas del sector farmacéutico a buscar vías</p>	<p>Continua capacitación: Ofrecer programas gratuitos continuos a los farmacéuticos sobre la importancia del documento soporte y las consecuencias de su evasión</p> <p>Incentivos a la Formalización:</p>	<p><b>Volumen de facturas electrónicas emitidas:</b> Comparación del volumen de facturas electrónicas emitidas con el volumen de transacciones realizadas.</p>

---

<p>ilegales para ahorrar dinero, como la evasión fiscal</p>	<p><b>Beneficios tributarios:</b> Otorgar beneficios tributarios a las farmacias que cumplan de manera regular con la emisión del documento soporte.</p>	<p><b>Cumplimiento de los requisitos legales:</b> Verificación del cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la normativa sobre facturación electrónica.</p>
<p><b>Carga tributaria percibida como excesiva:</b> Cuando los contribuyentes consideran que la carga tributaria es demasiado alta, buscar formas para evadir impuestos.</p>	<p><b>Programas de financiamiento:</b> Ofrecer programas de financiamiento para ayudar a las pequeñas y medianas farmacias a adquirir los equipos y software necesarios.</p>	<p>Medición de la reducción de la evasión fiscal en el sector farmacéutico.</p>
<p><b>Informalidad de la economía:</b> En economías con altos niveles de informalidad, la evasión de los impuestos es mayor debido a la falta de control y regulación sobre las actividades económicas.</p>	<p>Implementación de planes para la educación al sector farmacéutico en cuanto a la cultura y conciencia tributaria, pues se hace evidente el desconocimiento de los empresarios en lo relacionado con las obligaciones Tributarias, siendo esta la mayor de las causas de la evasión de impuestos.</p>	<p>Verificación de la concordancia entre la información contenida en el documento soporte electrónico y los registros contables de la empresa.</p>

---

**Tabla 19**

*Propuesta de mejoramiento*

<b>Acción de mejora</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>
Dotar al personal de la farmacia de los conocimientos y habilidades necesarias para operar de manera eficiente y eficaz el sistema de facturación electrónica, asegurando la correcta emisión de los documentos soporte y el cumplimiento de la normativa vigente.	<p>Comunicación interna: Informar a todo el personal sobre los beneficios de la implementación y resolver dudas.</p> <p>Gestión del cambio: Implementar un plan de gestión del cambio para minimizar la resistencia.</p> <p>Desarrollo de material de capacitación: Elaborar manuales de usuario, guías rápidas y presentaciones.</p> <p>Impartición de cursos: Realizar cursos presenciales o virtuales para capacitar al personal en el uso del sistema.</p> <p>-Soporte técnico: Establecer un canal de soporte técnico para</p>	<p>Talento humano: Personal capacitado para la implementación y soporte técnico.</p> <p>Tecnológicos</p> <p>Financieros</p>	\$500.000	Numero de capacitaciones proyectadas/ número de capitaciones realizadas en el año

resolver dudas y  
problemas

Temática de la  
capacitación:

Módulo 1: Introducción  
al DSE: Conceptos  
básicos, importancia,  
beneficios y normativa  
vigente.

Módulo 2:  
Funcionamiento del  
Software: Interfaz del  
sistema, creación de  
usuarios, configuración  
de perfiles.

Módulo 3: Emisión de  
Documentos Soporte:  
Proceso paso a paso para  
la creación de facturas,  
notas de crédito y débito.

Módulo 4: Gestión de  
Clientes y Proveedores:  
Registro de clientes y  
proveedores, consulta de  
saldos.

---

Módulo 5: Reportes y Consultas: Generación de reportes y consultas personalizadas.					
Seleccionar un proveedor de software contable que ofrezca una solución integral y confiable para la gestión de la facturación electrónica, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la optimización de los procesos internos de la farmacia.	Identificar los proveedores de software contable que cumplan con los requisitos técnicos y legales para la emisión de DSE. Evaluar las funcionalidades y características de los diferentes softwares disponibles en el mercado. Comparar las propuestas de los proveedores en términos de costos, servicios y soporte técnico.	Talento humano: Personal capacitado para la implementación y soporte técnico. Tecnológicos Financieros	\$2.000.000	Implementación exitosa del software en un plazo determinado.	.
Adaptar el software de facturación	Identificar las necesidades particulares	Talento humano:	\$400.000	-Aumento de la eficiencia	
	Seleccionar el proveedor que mejor se adapte a las necesidades y presupuesto de la farmacia.				

<p>electrónica a las de la farmacia en cuanto a la emisión de documentos soporte. para la farmacia, garantizando su funcionamiento y optimizando los procesos internos.</p> <p>Configurar el software para generar los documentos de acuerdo con la normativa vigente y los requerimientos internos.</p>	<p>Personal capacitado para la implementación y soporte técnico.</p> <p>Tecnológicos</p> <p>Financieros</p>	<p>en los procesos de facturación.</p> <p>-Mejora en la gestión de la información contable.</p>
<p>Integrar el sistema con otros sistemas existentes (si aplica).</p>		
<p>Personalización de campos: Configurar los campos del documento soporte para incluir toda la información requerida por la DIAN y la farmacia.</p>		
<p>Creación de productos y servicios: Crear un catálogo de productos y servicios que se ajusten a la oferta de la farmacia.</p>		
<p>Definición de impuestos: Configurar</p>		

		los impuestos aplicables a cada tipo de producto o servicio.				
		Establecimiento de flujos de trabajo: Definir los flujos de trabajo para la aprobación y emisión de los documentos soporte.				
Transferir de manera segura y eficiente información contable existente del sistema actual al nuevo software de facturación electrónica, garantizando la integridad y precisión de los datos.	de la	Identificar los datos contables relevantes a migrar.  Limpiar y transformar los datos para asegurar su compatibilidad con el nuevo sistema.  Desarrollar un plan de migración detallado.  Ejecutar la migración de datos de forma controlada.  Validar la integridad y precisión de los datos migrados.	Talento humano: Personal capacitado para la implementación y soporte técnico.  Tecnológicos  Financieros	\$400.000		. Precisión de los datos: Los datos migrados son precisos y consistentes.  Cumplimiento del cronograma: La migración se completó dentro del plazo establecido.
Verificar de manera exhaustiva el		Identificar y corregir errores en el sistema	Talento humano:			<b>-Porcentaje de facturas y</b>

correcto funcionamiento del sistema de facturación electrónica, asegurando que cumple con los requerimientos funcionales y no funcionales establecidos.	antes de su puesta en producción. Validar que el sistema cumple con los requisitos funcionales y no funcionales. Asegurar la calidad y confiabilidad del sistema. Minimizar el riesgo de fallos en la operación del sistema.	Personal capacitado para la implementación y soporte técnico.  Tecnológicos  Financieros		DSE emitidos electrónicamente conforme a la Resolución 000042 de 2020  -Reducción del número de defectos encontrados en producción.
Monitoreo continuo	Plan de Contingencia -Identificar posibles riesgos: Fallas técnicas, resistencia al cambio, cambios en la normativa.	Talento humano: Personal capacitado para la implementación y soporte técnico.  Tecnológicos  Financieros	\$1.000.000	Tiempo promedio de emisión de facturas  Reducción de errores contables.  Nivel de satisfacción del personal. Retorno de la inversión (ROI).
<b>Total inversión</b>			<b>\$4.300.000</b>	

### **3 Conclusiones**

Por medio de la presente investigación se evidencia la necesidad imperante de la implementación del documento soporte electrónico en el sector farmacéutico tal y como se determinó mediante la resolución 042 del año 2020 y sus constantes actualizaciones normativas hasta la fecha, los constantes cambios y actualizaciones en el ámbito tributario permite revelar que en un entorno normativo en constante evolución se hace imprescindible que los empresarios se adapten eficientemente a estos nuevos requerimientos legales porque no solo garantizan el cumplimiento de sus obligaciones como contribuyentes, sino que también se impulsa la mejora continua de los procesos internos al establecer un sistema de documentación eficiente electrónico que tiene inherentes innumerables beneficios como por ejemplo traer rentabilidad para cada ente, ya que este puede contar con una información más precisa y en el momento que la requiera, de igual manera beneficia al medio ambiente evitando la utilización de documentos físicos y a la vez minimiza costos, las farmacias pueden optimizar sus operaciones, reducir riesgos y, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos. Sin embargo, es fundamental reconocer que la gestión documental es un proceso dinámico que requiere una actualización y trabajo constante para mantenerse al día con los cambios regulatorios y las nuevas tecnologías.

La recolección de información y La matriz de riesgos le permitió a esta investigación evaluar y determinar los limitantes y el grado de dificultad que el sector farmacéutico presenta en la implementación del documento soporte electrónico, a continuación se destacan los limitantes más significativos: una de las grandes limitaciones que se tienen en el sector es la complejidad de la normatividad y sus constantes actualizaciones al igual que la informalidad del sector, la evasión de impuestos y su cultura de no tributar, la falta de capacitación, los costos elevados de su implementación y sobre todo el desconocimiento sobre los documentos electrónicos en especial sobre el documento soporte y la poca preparación de los profesionales con respecto a este tema, causando inquietudes a los empresarios los cuales piensan que su implementación conlleva más gastos a la empresa sin comprender que son mayores los beneficios lo cual genera un porcentaje inferior al esperado en la adopción del documento soporte electrónico del 23%.

Con base en la problemática anterior se formularon unas propuestas de mejora que permitan contrarrestar estas situaciones negativas focalizadas en la legalización de las farmacias, la adopción por ende de la normatividad legal vigente, la constante actualización y mejora continua de los procesos, la adopción de un software y hardware que faciliten las operaciones económicas y el cumplimiento de los requisitos normativos con el fin de combatir la informalidad del sector y la evasión de impuestos al fomentar la sensibilización de la tributación de impuestos al igual que las capacitaciones convirtiéndose en un pilar fundamental que sostendrá a las pymes en los constantes cambios tributarios del sector de estudio.

#### **4 Recomendaciones**

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en términos generales se puede recomendar la implementación del documento soporte electrónico en el sector farmacéutico, por lo tanto, es de vital importancia la asesoría profesional de un contador público que aplique y adopte la normatividad legal vigente de acuerdo a la necesidad y a la información comercial de cada farmacia con el fin de garantizar una adopción eficiente y que se estructure y ajuste de acuerdo a los requisitos legales.

Para enfrentar la problemática suscitada entono a la implementación de documento soporte electrónico en el sector farmacéutico, es imperativo abordar de manera integral los desafíos asociados a la gestión del cambio tecnológico. Esto implica diseñar estrategias de capacitación eficientes que abarquen tanto los aspectos técnicos de las nuevas herramientas como la sensibilización sobre los beneficios de la adopción del documento soporte electrónico. Asimismo, es fundamental establecer capacitaciones con el fin de que el marco normativo sea más claro y alineado con las mejores prácticas del sector, garantizando la interoperabilidad de los sistemas y la seguridad de la información. Mejorar los sistemas de comunicación en la empresa ya que la participación activa de los empleados se verá favorecida mediante programas de comunicación estratégica para la optimización de los procesos y por ende un incremento de su productividad, se recomienda legalizar sus actividades y trabajar continuamente en formar y adquirir una conciencia de tributación que por ende evitará sanciones y multas.

El incumplimiento de la obligación de emitir documento soporte electrónico expone a los contribuyentes a un mayor riesgo fiscal, al no contar con la evidencia documental necesaria para respaldar las deducciones de costos y gastos ante una eventual fiscalización por ende se recomienda adoptar las propuestas de mejora formuladas en la presente investigación.

## Referencias bibliográficas

- ANDI (2022) *Radiografía del mercado farmacéutico colombiano*.  
<https://www.andi.com.co/Home/Noticia/17274-radiografia-del-mercado-farmaceutico-co>.
- Arteaga Zapata, Natalia. A. (2020). *Elaboración de documento para el procedimiento de cuentas por pagar de la compañía Grupo Nethexa SAS*. [Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/716>
- Arroyo, M. E. (2004). *Un enfoque práctico de la planeación fiscal*. Revista de consulta fiscal Puntos Finos,1(46): 2.
- Artículo 437 (2021, 1 de enero). *Estatuto tributario. Los comerciantes y quienes realicen actos similares a los de ellos y los importadores son sujetos pasivos*. <https://estatuto.co/437>
- Ávila Mahecha, Javier y Cruz Lasso, Ángela. (2007). *Evasión del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en Colombia: Estimación para el período 1998 – 2006*.  
[https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Cuadernos%20de%20Trabajo/Evasi%C3%B3n%](https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Cuadernos%20de%20Trabajo/Evasi%C3%B3n%20del%20IVA)
- Banco BBVA (28 de Agosto de 2020). *Qué son los tributos y tipos: impuestos*.  
<https://www.bbva.com/es/los-distintos-tipos-detributos-impuestos-contribuciones-y-tasas/>
- BDO Dominican Republic (2021) *Diagnostico Contable y administrativo*. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.bdo.com.do/es-do/publicaciones/articulos/diagnostico-contable-y-administrativo>.
- Bind ERP (2022) *Procesos Contables* <https://www.bind.com.mx/Glosario/Definicion/155-procesocontable>
- Blog Alegra, (2019) *Normas Internacionales NIIF* Disponible en la dirección electrónica: <https://blog.alegra.com/que-son-las-niif/>.

Cámara de Comercio de Bogotá (2010), *Constituye tu empresa. Personas naturales.*  
<https://www.ccb.org.co/servicios/crea-tu-empresa/constituye-tu-empresa/tipo-de-empresa-a-constituir>

CEPAL (2020). *Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe.*  
Macroeconomía del Desarrollo  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46301/1/S2000696\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46301/1/S2000696_es.pdf).

Chacón, Galia. (2007). *La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial.* Actualidad Contable Faces, vol. 10, núm. 15. [Artículo. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela], pp. 29-45. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701504>

Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 95, *La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla.:* <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/ca>.

Cortez, Ruiz Luisa F. (2018). *¿Qué tipo de contribuyente eres?*  
<https://www.siigo.com/glosariofinanciero/tipos-de-contribuyentes/>.

Decreto 000042 de 2020. (2020, 16 de enero). El Presidente de La República de Colombia, *Por el cual se adiciona el capítulo 8 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015 en relación con las condiciones de asunción por la Nación del pasivo pensional y prestacional, así como del pasivo asociado al Fondo Empresarial*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=105312>

Decreto 410 de 1971. (1971, 27 de marzo). El Presidente de La República de Colombia Artículos: 48, 56 y 263. *Por el cual se expide el Código de Comercio.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?>

Decreto Ley 624 de 1989, (1989, 30 de marzo). El Presidente de La República de Colombia. *Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General*

de Impuesto Nacionales.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>

Decreto 780 de 2016, (2016, 6 de mayo). El Presidente de La República de Colombia. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.*  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30021559>

Decreto 1625 de 2016 (2016, 11 de octubre) El Presidente de La República de Colombia. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.* Disponible en:  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?>

Decreto 1950 de 1964, (1964, 31 de julio) El Presidente de La República de Colombia. *Por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1962, sobre ejercicio de la profesión de Químico-Farmacéutico, y se dictan otras disposiciones.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1375493>

Decreto 2117 de 1992, (1992, 29 de diciembre) El Presidente de La República de Colombia. *Por el cual se fusiona la dirección de impuestos nacionales y la dirección de aduanas nacionales en la unidad administrativa especial complementarias.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69793>

Decreto 2200 de 2005, (2005, 28 de junio). *Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1417516>

Decreto 2420 de 2015 (2015, 14 de diciembre). El Presidente de la República de Colombia *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745>

Decreto 2242 de 2015. (2015, 24 de noviembre). El Presidente de la República de Colombia, *Por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura*

*electrónica con fines de masificación y control fiscal.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30033048>

Decreto 2649 de 1993 *Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Disponible en:* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9863>. (s.f.).

Decreto 2706 de 2012 (2018, 22 de febrero). *NIF para las Mis pymes.* <https://www.siigo.com/blog/empresario/decreto-2706-de-2012/>

DIAN (2019). *Tramites y servicios. Obligados a llevar contabilidad.* <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/Paginas/adicionresponsabilidad42obligadollevarcontabilidad.aspx#>:

DIAN (2020), *¿Que es el documento soporte con no están obligados a emitir facturas de venta y/o equivalente?* <https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/Sistema-de-Factura-Electronica/>

DIAN (2021). *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.* <https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/Sistema-de-FacturaElectronica/Documento-Soporte-adquisiciones-no-obligados.aspx>.

Elizondo López, Arturo (2015) *La profesión contable: Selección y desarrollo, Introducción a la contaduría Fundamentos*, onceava edición editorial Thomson México, p. 7.

Estatuto Tributario Nacional (1989) *Por el cual se expide el estatuto tributario de los impuestos administrados por la dirección general de impuesto nacionales. Decreto 624 de 1989.* <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/proces>.

García García, P, y Troya Orrala, A. (2021). *Planificación tributaria como estrategia para la optimización de los recursos en las empresas constructoras en la ciudad de Guayaquil* [Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administr]

García, Manuel, Ibañez, Jesús, Alvira (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación.* México: Alianza.  
[https://www.academia.edu/15513819/Garcia\\_et\\_al\\_El\\_analisis\\_de\\_la\\_realidad\\_social\\_metodos\\_y\\_tecnicas\\_de\\_la\\_investigacion](https://www.academia.edu/15513819/Garcia_et_al_El_analisis_de_la_realidad_social_metodos_y_tecnicas_de_la_investigacion)

Garizabal, Luz E., Barrios, Ibeth P., Bernal, Omaira., y Garizabal, Mildred E. (2020). *Estrategias de planeación tributaria para optimizar impuesto de los contribuyentes.* Revista espacios, 41(8), 1-8. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n08/20410801.html>

Gerencie.com. (2022). *Obligados a llevar contabilidad [Entrada de blog].*  
<https://www.gerencie.com/obligados-a-llevar-contabilidad.html>

Hernández González, Osvaldo. (2021). *Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen.* Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3), e1442. Epub 01 de septiembre de 2021. <http://sci>.

Horngrén, Charles T, (2000) *Introducción a la contaduría financiera*, México. séptima edición, editorial Pearson Educación de México S.A de C.V. p. 5.

Instituto Departamental de Nariño (2022) *Establecimientos Farmacéuticos Autorizados.*  
<https://www.idsn.gov.co/index.php/noticias/informese/984-depositos-autorizados>.

Jiménez Morales, Juan E. (2021). *ABC del documento soporte en la empresa Cenatac S.A.S.* [Trabajo de grado. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria]  
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2444>

Josar, Cristina (2014) *La contabilidad y el Sistema Contable.*  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/contaysiscontable>.

Laverde Pasos, Esteban. (2022). *Impacto de los soportes de caja menor e importancia de las facturas electrónicas para el caso de compañía de alimentos colombianos calco SA.* [Trabajo

de grado. Universidad Cooperativa de Colombia, Medellín]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/43710>

Ley 9 de 1979, (1979, 24 de enero). *Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1564714>

Ley 23 de 1962, (1962, 6 de septiembre). El Congreso de Colombia. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de químico farmacéutico, y se dictan otras disposiciones.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1578943>

Ley 43 de 1990,(1990, 13 de diciembre) El Congreso de Colombia. *Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones.* [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf).

Ley 100 de 1993, (1993, de diciembre). El Congreso de Colombia. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* [https://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](https://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)

Ley 145 de 1960 (1960, 30 de diciembre). El Congreso de Colombia. Artículo 1º. *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Contador Público.* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?>

Ley 1122 de 2007, (2007, 9 de enero). El Congreso de Colombia. *Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.* [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1122\\_2007.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1122_2007.html)

Ley 1314 de 2009,(2009, 13 de julio). El Congreso de Colombia. *Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia.* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?>

Ley 1438 de 2011, (2011, 19 de enero). El Congreso de Colombia. *Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.* [https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1438\\_2011.html](https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html)

Ley Estatutaria 1751 de 2015, (2015, 16 de febrero). El Congreso de Colombia. *Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.* Disponible en: [https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1751\\_2015.html](https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html)

Ley Estatutaria 1949 de 2019,(2019, 8 de enero). *Por la cual se adicionan y modifican algunos artículos de las leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011, y se dictan otras disposiciones.* [https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1949\\_2019.html](https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1949_2019.html)

Llera, C. (1996). *Fundamentos de economía de la empresa: Una perspectiva teórica.* España: Ediciones Pirámide, España.

Marbella, M. (2018). *Configuración económica de la industria farmacéutica.* <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25757716005/html/index.html#fn3>.

Matias, María. (2022) *Documentos soportes en la gestión tributaria en Venezuela.* Gerencia y Comunicación, 59. <https://revistasuba.com/index.php/COMUNICACIONYGERENCIA/article/download/221/151#page=59>.

Meigs, R., Williams, J., Haka, S. y Bettner, M. (2000) *Contabilidad: la base para la toma de decisiones gerenciales.* Undécima edición. Bogotá: Mc Graw Hill. pp. 1–26.

Meléndez Osorio, A. (2022) *Propuesta de un diseño de sistema contable para emprendedores: caso Estudio Heladería Antojitos*

Montecillo Dávila, C. I., y Osoro Macedo, B. M. (2022). *Soporte de Información Contable y el Aprendizaje en un Entorno Virtual de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional*

*de Ucayali 2020*. [Trabajo de grado. Universidad Nacional de Ucayali del Perú]  
<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/132329a3-6d21-4659-a169-d32268c6119c/content>

Murillo, L. R. (2016). *Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia*. Confecamaras.  
[http://www.confecamaras.org.co/...onomico\\_N\\_11.pdf](http://www.confecamaras.org.co/...onomico_N_11.pdf).

Nuño, Patricia. (2023). ¿Qué es la contabilidad? <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-contabilidad.html>.

Ocaña, A. (2015) *Enfoques y métodos de investigación*. Editor: Ediciones de la U.  
[https://www.researchgate.net/publication/315842152\\_Enfoques\\_y\\_metodos\\_de\\_investigacion\\_en\\_las\\_ciencias\\_humanas\\_y\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/315842152_Enfoques_y_metodos_de_investigacion_en_las_ciencias_humanas_y_sociales)

Parra Escobar, Armando (2010) *Planeación tributaria y organización empresarial*. Estrategias y Objetivos.

Peña, Aura. (2005). *El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela* [Versión electrónica]. Actualidad contable FACES, vol. 8, núm. 11, pp. 67-69. [Artículo. Universidad de los Andes Merida, Venezuela] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701109>

PIB (2022) *Expansión datos macro*. <https://datosmacro.expansion.com/pib/colombia>. (s.f.).

Reffino, M. (2020). *¿Qué es una persona jurídica?* <https://concepto.de/personajuridica/>.

Resolución 000042 de 2020, (2020, 5 de mayo). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. *Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta* <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%2005-05-2020.pdf>

Resolución 42 del 2021. ( 2021, 22 de enero), Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Colombia. *Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor y se dictan otras disposiciones.* <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/11/Resolucion-0042-de-2021.pdf>

Resolución 00063 (2021). DIAN. *Por la cual se modifican el artículo 1 de la Resolución 000037 del 05 de mayo de 2021 establece la fecha de implementación del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o docum.* <https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/documentacion/Paginas/normativa.asp>

Resolución 000167 de 2021, (2021, 30 de diciembre). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. *Por la cual se implementa y desarrolla en el sistema de facturación electrónica la funcionalidad del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, para su transmisión electrónica* <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000167%20de%2030-12-2021.pdf>

Resolución 1403 de 2007, (2007, 14 de mayo). Ministerio de Protección Social. *Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones.* [https://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion\\_1403\\_de\\_2007.pdf](https://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf)

Resolución 2955 de 2007. (2007, 27 de agosto) Ministerio de Protección Social. *Por la cual se modifican algunos numerales del Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos del Servicio Farmacéutico, adoptado mediante Resolución 1403 de 2007 y se dictan otras disposiciones.* [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RE%202007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RE%202007.pdf)

Rodríguez, D. E. (2018). *La gestión efectiva de fiscalización y los programas de control intensivo de la Dian como elementos del control tributario contra la evasión de los impuestos nacionales.* *Revista de Derecho Fiscal*, 175. <http://tdea.basesdedatosezproxy.com:2084/articulo/detalle/la->

gestion-efectiva-defiscalizacion-y-los-programas-de-control-intensivo-de-la-dian-como-elemento10847/pdf

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Sánchez-Serna, Aracely del Socorro; Giraldo-Ávila, Nancy Andrea. (2008). *Las necesidades de las pyme pequeñas y medianas empresas y el sistema de información contable y financiero como una estrategia para atenderlas*. Cuadernos de Contabilidad, vol. 9, núm. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383668931003>

Software Factory 4.0 (2019), *Reunión anual 2019*. <https://www.software-factory-4-0.de/en/node/103>

Taleb Arias, Hassan Mohamed (2020), *Documento soporte y documento equivalente electrónico: puntos y novedades a tener en cuenta Quien ingrese al Muisca ya puede solicitar la numeración del documento soporte, aunque este estará disponible el 15 de agosto*. La factura de talonario o de papel se usará en caso de contingencias. <https://actualicese.com/archivo/documento-soporte-y-documento-equivalente-electronico-puntos-y-novedades-a-tener-en-cuenta/>

Torres, Carlos Eduardo (1998). *Visión sistémica del hombre en la organización*. Revista UIS-Humanidades, 27 (2), julio-diciembre, pp. 85-101.

Velásquez, B. B. (2014). *Taller de Investigación Cualitativa*. En B. B. Velásquez. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/tdea/48783>.

Vera Castro, S. E., y Alvarado Junco, V. A. (2017). *Diseño de procesos contables para la empresa Consegupri SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas)*.

Villalba Cañas, Lady A. (2012). *Planeación Tributaria Como Estrategia Empresarial*. [Trabajo de grado. Universidad de La Sabana. Bogota]  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4018/LADY%20VILLALBA%20FINAL.pdf?>

Villegas Gonzáles, Eleazar s.f.). *La planeación fiscal en nuestros días*. [Artículo, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]  
[https://www.uaeh.edu.mx/campus/icea/revista/num1\\_07/articulo4.htm](https://www.uaeh.edu.mx/campus/icea/revista/num1_07/articulo4.htm)

**Anexos**

**Anexo A. Formato de Encuesta**

---



Universidad  
**Mariana**

**Encuesta dirigida a propietarios y/o administradores de pequeñas y medianas droguerías de la ciudad de Pasto-Nariño**

**Perfil del Encuestado:**

Ocupación: (farmacéutico, Gerente, Contador, Vendedor otro)

Área de trabajo (Almacén, comercial, Administrativo, otro)

Antigüedad en el Sector Farmacéutico

**Objetivo:** Esta encuesta tiene como objetivo conocer la situación actual del sector farmacéutico en cuanto a la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) emitido por la DIAN en sus operaciones. Sus respuestas son confidenciales y servirán para mejorar los procesos y la comprensión de esta herramienta y se usarán solo para fines académicos.

• **Identificación de la situación actual del sector**

1. ¿Cómo lleva la contabilidad su empresa?

- a. De manera manual en libros de contabilidad y hojas de cálculo.
- b. En un software contable.
- c. No lleva contabilidad.

2. ¿Cuál es la modalidad de facturación que actualmente la empresa maneja?

- a. Facturaros manuales.
- b. Facturación electrónica.
- c. Documento soporte.
- d. No emite facturas.

3. ¿Conoce o está informado acerca del Documento Soporte Electrónico emitido por la DIAN?

- a. Muy bien informado.
- b. Bastante informado.
- c. Moderadamente informado.
- d. Poco informado.
- e. Nada informado.

4. ¿Usted tiene conocimiento si la empresa en la que trabaja o la que asesora contablemente, está obligada a transmitir Documento Soporte Electrónico en adquisiciones con proveedores no obligados a facturar?

- a. **Conocimiento completo:** Sé con precisión que la empresa está obligada a transmitir el Documento Soporte Electrónico.
- b. **Conocimiento suficiente:** Tengo un buen entendimiento de que la empresa debe transmitir el Documento Soporte Electrónico, aunque podría no conocer todos los detalles específicos.
- c. **Conocimiento parcial:** Tengo una noción básica de que puede haber una obligación de transmitir el Documento Soporte Electrónico en estas situaciones, pero no estoy seguro de todos los aspectos y detalles.
- d. **Conocimiento limitado:** He escuchado algo sobre la obligación de transmitir el Documento Soporte Electrónico, pero no estoy seguro de si se aplica en las adquisiciones con proveedores no obligados a facturar materiales y accesorios para el mantenimiento de la maquinaria.
- e. **Sin conocimiento:** No tengo información sobre si la empresa está obligada a transmitir el Documento Soporte Electrónico en adquisiciones con proveedores no obligados a facturar.

5. ¿Considera que la información emitida por la DIAN ha sido clara y suficiente en cuanto a la implementación del Documento Soporte Electrónico en el sector farmacéutico? ¿Por qué?

---

- a. Bastante clara y suficiente.
- b. Moderadamente clara y suficiente.
- c. Poco clara y suficiente.
- d. Nada clara y suficiente.

6. ¿Se realizan capacitaciones al personal con el fin de abordar la importancia de la implementación del Documento Soporte Electrónico en la empresa?

- a. Siempre.
- b. Frecuentemente.
- c. Ocasionalmente.
- d. Rara vez.
- e. Nunca.

7. ¿Cuál es el método principal que utiliza la empresa para respaldar las compras realizadas?

- a. Factura electrónica.
- b. Documento soporte electrónico.
- c. Documento equivalente.
- d. **Documentos Físicos:** Tales como recibos, notas de entrega...
- e. Otros Métodos: Manual de registros, notas internas...

8. ¿Qué tipo de software o plataforma utiliza para gestionar los Documento Soporte Electrónico?

9. ¿Con qué frecuencia utiliza la empresa el Documento Soporte Electrónico para realizar sus compras?

- a. Siempre.
  - b. Frecuentemente.
  - c. A veces.
  - d. Raramente.
  - e. Nunca.
-

---

**10.** ¿Cuáles son las situaciones por las que su empresa aún no ha implementado el Documento Soporte Electrónico?

- a. **Costos de Implementación:** El costo actual de implementación es una barrera significativa para la empresa.
- b. **Falta de Infraestructura:** La tecnología actual no es suficiente para soportar el sistema.
- c. **Resistencia al Cambio:** El personal o la dirección han mostrado resistencia a adoptar el nuevo sistema.
- d. **Falta de Capacitación:** La empresa aún no ha realizado la capacitación necesaria para los empleados.
- e. **Prioridades Alternativas:** Otros proyectos o prioridades han retrasado la implementación del sistema.

**Objetivo:** Esta encuesta busca conocer y evaluar el impacto que ha tenido la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) emitido por la DIAN en los procesos del sector farmacéutico en la ciudad de Pasto. La información recopilada servirá para identificar los beneficios, desafíos y áreas de mejora, la información se usará solo para fines académicos.

• **Conocer el impacto del Documento Soporte Electrónico en los procesos del sector farmacéutico**

**11.** ¿Cómo ha afectado la implementación del Documento Soporte Electrónico a los procesos contables de su empresa?

- a. Se ha facilitado el proceso contable.
- b. Se ha vuelto más tedioso y complejo.
- c. Aun no se ha implementado el Documento soporte electrónico en la empresa.

**12.** ¿Considera que en su empresa ha mejorado la trazabilidad de las operaciones con el Documento Soporte Electrónico?

- a. Significativamente mejorado.
  - b. Moderadamente mejorado.
  - c. Poco mejorado.
-

d. No ha mejorado- No implementa.

**13.** ¿Su empresa se abstiene de realizar operaciones con no obligados a facturar para no transmitir ante la DIAN?

- a. Siempre.
- b. Frecuentemente.
- c. Rara vez.
- d. Nunca.

**14.** ¿Considera que el Documento Soporte Electrónico ha contribuido a una mayor transparencia en las operaciones?

- a. Totalmente.
- b. En gran medida.
- c. Moderadamente.
- d. Poco.
- e. Nada. (No aplica el documento)

**15.** ¿Qué desafíos ha enfrentado su empresa al implementar el Documento Soporte Electrónico? (puede seleccionar varias opciones)

- a. Costos altos: El gasto necesario para implementar el sistema ha sido mayor al previsto.
- b. Falta de infraestructura: La tecnología actual no es suficiente para soportar el sistema.
- c. Falta de capacitación: No se ha proporcionado la capacitación adecuada para el uso efectivo del sistema.
- d. Problemas de integración: Han surgido dificultades al integrar el Documento Soporte Electrónico con sistemas existentes.
- e. Cumplimiento normativo: Hay incertidumbre o problemas con respecto al cumplimiento de las regulaciones aplicables.

**Objetivo:** Esta encuesta se enfoca en identificar los principales obstáculos y limitaciones que enfrenta el sector farmacéutico en la ciudad de Pasto en la implementación del Documento Soporte Electrónico (DSE) emitido por la DIAN. La información recopilada será fundamental

---

para proponer mejoras y facilitar la adaptación de las empresas a este nuevo sistema, sus respuestas son confidenciales y se usaran solo para fines académicos.

### **3. Limitaciones en la implementación del Documento Soporte Electrónico**

#### **limitaciones técnicas.**

**16.** ¿Ha experimentado problemas técnicos con el sistema del Documento Soporte Electrónico?

- a. Sí, hemos experimentado varios problemas técnicos.
- b. Sí, pero solo problemas menores.
- c. No, el sistema ha funcionado sin problemas.
- d. No estamos seguros. (No aplica)

**17.** ¿Ha recibido capacitación suficiente para utilizar el sistema del Documento Soporte Electrónico?

- a. Muy a menudo (7 o más veces)
- b. A menudo (5-6 veces)
- c. A veces (3-4 veces)
- d. Rara vez (1-2 veces)
- e. Nunca

- **Limitaciones operativas**

**18.** ¿Cómo ha afectado el Documento Soporte Electrónico a la eficiencia de sus procesos contables?

- a. **Mucho:** Ha mejorado significativamente, de tal forma que agiliza tramites y reduce errores.
  - b. **Bastante:** Mejora considerable, con una reducción notable en el tiempo de procesamiento.
  - c. **Algo:** Impacto positivo, aunque los cambios no son tan pronunciados como se esperaba.
  - d. **Nada:** Ninguna mejora tras la adopción del Documento Soporte Electrónico.
-

**19.** ¿Cómo ha afectado el Documento Soporte Electrónico a la relación con sus proveedores y clientes?

- **Limitaciones normativas**

**20.** ¿Considera que la normativa relacionada con el Documento Soporte Electrónico es clara y precisa?

- a. Totalmente clara y precisa.
- b. Bastante clara y precisa.
- c. Moderadamente clara y precisa.
- d. Poco clara y precisa.
- e. Nada clara y precisa.

- **Propuestas de mejora**

**21.** ¿Qué tipo de apoyo adicional necesitaría su empresa para mejorar el uso del Documento Soporte Electrónico?

**Gracias por su Colaboración**

---

**Anexo B. Cronograma de actividades**

<b>Cronograma de Actividades 2024</b>																																												
<b>Actividad</b>	<b>Feb.</b>				<b>Mar.</b>				<b>Abr.</b>				<b>May.</b>				<b>Jun.</b>				<b>Jul.</b>				<b>Ago.</b>				<b>Sep.</b>				<b>Oct.</b>				<b>Nov.</b>				<b>Dic.</b>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Presentación del proyecto de investigación	■	■	■	■																																								
Investigación bibliográfica					■	■	■	■																																				
Recolección de la información									■	■	■	■	■	■	■	■																												
Análisis de la información																	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Elaboración del informe final																																												
Presentación del trabajo Investigación																																												