



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA:

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
DEL CANTÓN MILAGRO”**

AUTORA:

FUENTES MONSERRATE MARILIN GABRIELA

TUTOR:

ECO. MAE JOSÉ DÍAZ MONTENEGRO.

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2014

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de grado con el título de: **“Análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios del cantón Milagro”**. Presentado previo a la obtención y desarrollo de la investigación para optar el título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría - CPA.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema. Presentado por la egresada:

Marilin Gabriela Fuentes Monserrate, C.I. 092799327-9.

Milagro, a los 25 días del mes de Septiembre del 2014.

MAE. JOSE DIAZ MONTENEGRO.

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La autora de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 25 días del mes de Septiembre del 2014.

Marilin Gabriela Fuentes Monserrate

C.I 0927993279

CERTIFICADO DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – CPA otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVAMENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A Dios, ya que estuvo conmigo desde el inicio de este sueño hasta la actualidad y sobre todo por ser el eje conductor de mi vida.

A mis padres, Ángel Fuentes y María Monserrate, por siempre apoyarme en todos mis sueños. Pues ellos han sido mi propulsión para alcanzar mi objetivo.

A mis hermanos, Oscar y Leidy, ya que con su apoyo me motivan para prosperar y sobresalir en todos mis metas.

“Pon en manos de Dios todo lo que haces, para que tus planes se hagan realidad.”

Proverbios 16:3

AGRADECIMIENTO

A Dios, por capitanear mi vida durante toda esta experiencia, por brindarme bendiciones cada día y así alcanzar este logro.

A mi familia, por su infinito amor ya que gracias a este me apoyaron incondicionalmente durante toda mi camino estudiantil.

A mi tutor, Máster José Díaz Montenegro, por su paciencia y apoyo durante la elaboración de esta tesis.

A mis amigas, Erika Romero y Xiomara Quiñonez, por ser mi apoyo en aquellos momentos que creía no había salida.

***“Encomienda a Jehová tu camino, Y confía en Él; y
ÉL hará.”***

Salmos 37:5

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MAE. Fabricio Guevara Viejó
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la cesión de derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi título de Tercer Nivel, cuyo Tema fue **ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL CANTÓN MILAGRO** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, a los 25 días del mes de Septiembre del 2014.

Marilin Gabriela Fuentes Monserrate
C.I 0927993279

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	II
CERTIFICADO DE LA DEFENSA	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	VI
INDICE GENERAL	VII
INDICE DE CUADROS.....	X
ÌNDICE DE GRÁFICOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	6
1.1.3 Formulación del problema.....	7
1.1.4 Sistematización del problema.....	7
1.1.5 Determinación del tema.....	7
1.2 OBJETIVOS	7
1.2.1 Objetivo general de la investigación	7
1.2.2 Objetivos específicos de la investigación	7
1.2.3 Justificación	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO REFERENCIAL	9
2.1 MARCO TEÓRICO	9
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Antecedentes Referenciales	14
2.1.3 Fundamentación	17
2.2 MARCO LEGAL.....	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	31

2.4.1 Hipótesis General	31
2.4.2 Hipótesis Particulares	31
2.4.3 Declaración de variable	32
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	33
CAPITULO III.....	35
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	36
3.2.1 Características de la población	36
3.2.2 Delimitación de la población	37
3.2.3 Tipo de muestra	37
3.2.4 Tamaño de la muestra	37
3.2.5 Proceso de selección	37
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	38
3.3.1 Métodos teóricos.....	38
3.3.2 Métodos empíricos	38
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	38
3.4 PROPUESTA DEL PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	38
CAPITULO IV	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	39
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	51
.....	58
4.3 RESULTADOS	59
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	60
CAPÍTULO V	62
PROPUESTA	62
5.1 TEMA	62
5.2 FUNDAMENTACIÓN.....	62
5.4 OBJETIVOS	63
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	63
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta	63
5.5 UBICACIÓN	64
5.6 FACTIBILIDAD	65
5.6.1 Administrativo	65
5.6.2 Legal	65

5.6.3 Presupuestario	65
5.6.4 Técnico	66
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	66
5.7.1 Actividades.....	68
5.7.2 Recursos Análisis Financiero.....	70
5.7.3 Impacto	72
5.7.4 Cronograma	74
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	82
.....	82

INDICE DE CUADROS

TABLA 1. PAÍSES LATINOAMERICANOS QUE UTILIZAN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	11
TABLA 2. NUEVO CALENDARIO PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS.....	13
TABLA 3. CALENDARIO PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS.....	14
TABLA 4. NUEVO CALENDARIO PARA IMPLEMENTAR FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	24
TABLA 5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES.....	33
TABLA 6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES.....	34
TABLA 7. USO DEL INTERNET EN LOS GRUPOS POBLACIONALES.....	36
TABLA 8. PORCENTAJES DE LA PRIMERA PREGUNTA.....	39
TABLA 9. PORCENTAJES DE LA SEGUNDA PREGUNTA.....	40
TABLA 10. PORCENTAJES DE LA TERCERA PREGUNTA.....	41
TABLA 11. PORCENTAJES DE LA CUARTA PREGUNTA.....	42
TABLA 12. PORCENTAJES DE LA QUINTA PREGUNTA.....	43
TABLA 13. PORCENTAJES DE LA SEXTA PREGUNTA.....	44
TABLA 14. PORCENTAJES DE LA SÉPTIMA PREGUNTA.....	45
TABLA 15. PORCENTAJES DE LA OCTAVA PREGUNTA.....	46
TABLA 16. PORCENTAJES DE LA NOVENA PREGUNTA.....	47
TABLA 17. PORCENTAJES DE LA DÉCIMA PREGUNTA.....	48
TABLA 18. PORCENTAJES DE LA UNDÉCIMA PREGUNTA.....	49
TABLA 19. CRUCE DE VARIABLES, PREGUNTAS 1 Y 2 DE LA ENCUESTA.....	51
TABLA 20. CRUCE DE VARIABLES, PREGUNTAS 1 Y 3 DE LA ENCUESTA.....	52
TABLA 21. CUADRO DE VARIABLES, PREGUNTAS 6 Y 7 DE LA ENCUESTA.....	54
TABLA 22. CUADRO DE VARIABLES, PREGUNTAS 8 Y 9 DE LA ENCUESTA.....	56
TABLA 23. ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO # 1.....	68
TABLA 24. ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO # 2.....	69
TABLA 25. ACTIVIDADES DEL OBJETIVO ESPECÍFICO # 3.....	69
TABLA 26. RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO.....	70
TABLA 27. CRONOGRAMA.....	74
TABLA 28. LINEAMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	75

ÌNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	3
GRÁFICO 2. CALENDARIO PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS.	12
GRÁFICO 3. CALENDARIO PARA LA ADAPTACIÓN DE LAS EMPRESAS A LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.	22
GRÁFICO 4. CALENDARIO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS.	23
GRÁFICO 5. RESULTADO OBTENIDO DEL A PREGUNTA N°1.	39
GRÁFICO 6. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°2.	40
GRÁFICO 7. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°3.	41
GRÁFICO 8. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°4.	42
GRÁFICO 9. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°5.	43
GRÁFICO 10. RESULTADO OBTENIDO DELA PREGUNTA N°6.	44
GRÁFICO 11. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°7.	45
GRÁFICO 12. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°8.	46
GRÁFICO 13. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N°9.	47
GRÁFICO 14. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N° 10.	48
GRÁFICO 15. RESULTADO OBTENIDO DE LA PREGUNTA N° 11.	49
GRÁFICO 16. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 1 Y 2 DE LA ENCUESTA.	51
GRÁFICO 17. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 1 Y 3 DE LA ENCUESTA.	52
GRÁFICO 18. CUADRO DE VARIABLES, PREGUNTAS 4 Y 5 DE LA ENCUESTA.	53
GRÁFICO 19. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 4 Y 5 DE LA ENCUESTA.	53
GRÁFICO 20. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 6 Y 7 DE LA ENCUESTA.	55
GRÁFICO 21. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 8 Y 9 DE LA ENCUESTA.	57
GRÁFICO 22. CUADRO DE VARIABLES, PREGUNTAS 10 Y 11 DE LA ENCUESTA.	57
GRÁFICO 23. RESULTADO DEL CRUCE DE VARIABLES DE LAS PREGUNTAS 10 Y 11 DE LA ENCUESTA.	58
GRÁFICO 24. MAPA DEL CANTÓN MILAGRO.	64
GRÁFICO 25. CRECIMIENTO PROMEDIO PARA EL AÑO 2014.	73

RESUMEN

El presente estudio se agrupa, en el análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios del cantón Milagro, apoyada en los principios contables y sobre todo en el principio de simplicidad, con el objetivo de determinar el impacto que ocasionaría la implementación de la facturación electrónica. Para esto se efectuó, una revisión de los antecedentes que se ha ocasionada en países de América Latina al implementar la facturación electrónica. Cada tema fue mencionado de manera relevante relacionado directamente con el tema de investigación. La selección de la población es de tipo probabilística. Con el objetivo de tener un mayor alcance sobre el problema se realizó encuestas a empresas de servicios que se dividieron en dos grupos las instituciones de enseñanza primaria y secundaria y de telecomunicaciones. La interpretación de los resultados se lo realizó por medio de un análisis sistemático, directrices porcentuales y representación narrativa. Se efectuaron gráficos enlazando una pregunta con otra empleando el sistema estadístico SPSS. Al notar estas dificultades surge la necesidad de emplear la propuesta presentada para así lograr cumplir el objetivo de la Administración Tributaria. Que todas las empresas nacionalizadas en Ecuador utilicen la facturación electrónica.

Palabras claves: Facturación electrónica, empresas de servicio, implementar.

ABSTRACT

The present study brings together, in the analysis of the impact on the implementation of electronic invoicing in service companies in the canton Miracle, supported by the accounting principles and on the principle of simplicity, with the aim of determining the impact that would result from the implementation of electronic invoicing. For this was carried out, a review of the background that has been caused in Latin American countries to implement electronic invoicing. Each item was mentioned in a relevant manner directly related to the topic of research. The selection of the population is of type probabilistic. With the goal of having a greater scope of the problem conducted surveys to service businesses that were divided into two groups, the primary and secondary educational institutions and telecommunications. The interpretation of the results was performed by means of a systematic analysis, percentage guidelines representation and narrative. Graphics were made by linking a question with another using the SPSS statistical system. By noting these difficulties arises the need to use the proposal submitted to achieve the goal of the Tax Administration. All nationalized enterprises in Ecuador use the electronic invoicing.

Key Words: electronic invoicing, service companies, implement.

INTRODUCCIÓN

La tesis que se realizará es importante pues trataremos de un tema que los últimos años ha sido muy trascendental en el Ecuador, ya que el implementarlo ocasionaría grandes impactos en las empresas del país. Del tema que nos referimos es la Facturación Electrónica.

Con el desarrollo de esta investigación, se quiere proponer estrategias para reducir el nivel de empresas que no se adapten a esta nueva forma de emitir facturas electrónicas puesto que para el país es importante que hasta el año 2016 todas las empresas se adaptan a este nuevo método.

La tesis está dividida en cinco capítulos que a continuación se detalla su contenido concisamente:

En el Capítulo I, se describe la problemática, los objetivos de la investigación, justificación de la importancia del estudio, etc.

En el Capítulo II, se menciona el marco teórico y conceptual, los antecedentes referenciales de la investigación, la elaboración de Hipótesis, ahondando en el desarrollo de las variables relacionadas a las causas que conciben el problema.

En el Capítulo III, gira en torno a los métodos de la investigación y técnicas que se utilizaran para recaudar la información.

En el Capítulo IV, representa el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a las empresas de servicio. Verificando las hipótesis planteadas en el capítulo II.

En el Capítulo V, se desarrolla la propuesta en la cual se detalló Elaboración de estrategias que contribuyan a una buena ejecución en la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

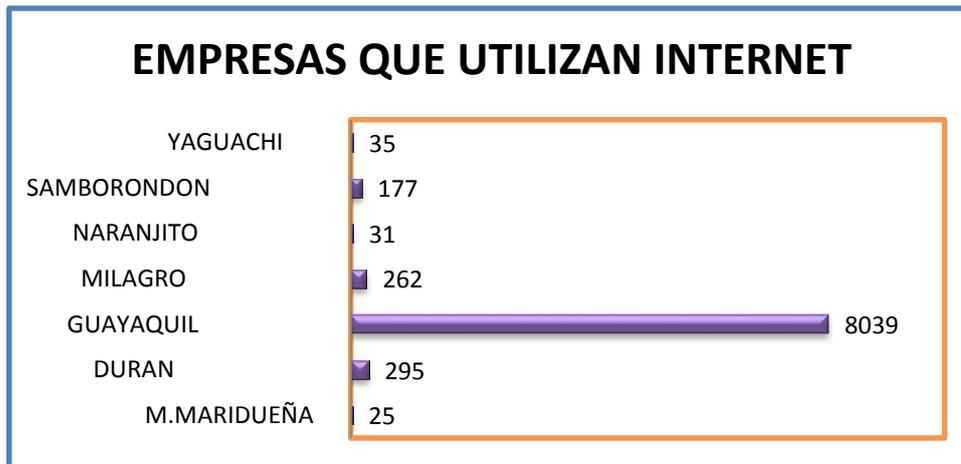
En Ecuador, existen muchas empresas que han ido avanzando según los tiempos tecnológicos y se han adaptado a nuevas tecnologías de la información y comunicación para así incrementar la eficacia y eficiencia en su gestión.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) indica en el último censo económico realizado en el 2010 que en Ecuador existen 704.556 empresas, el 21.53% le pertenece a Pichincha seguido por Guayas que tiene 19.21% y Manabí con 9.68%. Estas son las tres provincias más representativas del país.

De las 704.556 empresas que se encuentran en el país solo 51.389 utilizan internet es decir el 7%. Siendo las empresas que se dedican a la actividad de servicios la que mayor uso le dan al internet, ya que representan el 59%.

En la provincia del Guayas son 109.804 empresas de las cuales 9.344 utilizan internet, los cantones más representativos son Guayaquil, Milagro y Samborondón respectivamente.

Gráfico 1.



Fuente: INEC
2010
Elaborado
por: Marilyn
Fuentes M.

Desde el año 2003 en Ecuador se presentó una nueva manera de realizar las declaraciones de los impuestos, por medio de un software que se denomina Declaración de Información en Medios Magnéticos (DIMM) este software lo presentó el Servicio de Rentas Internas (SRI).

El DIMM permite crear archivos XML que contienen la información de anexos de un contribuyente.

Los anexos son reportes que contienen datos detallados para sustentar las declaraciones de impuestos, por ejemplo: compras, ventas, importaciones, exportaciones, retenciones de IVA, retenciones de Impuesto a la Renta, entre otros.

El DIMM también permite verificar que los archivos creados en otros sistemas estén correctamente elaborados y, si están en un formato diferente, los transforma al requerido por el SRI.

Cuando los archivos están correctamente elaborados, el DIMM genera un reporte con la información condensada del anexo, conocido como Talón Resumen.¹

Este software con el transcurso de los años ha tenido diversas actualizaciones en su creación se utilizó el DIMM 8.1 y DIMM Anexo Transaccional 2.1 ya en el 2007 ocurre su primera actualización al DIMM 8.2 y DIMM Anexo Transaccional 3 hasta el año 2012 que se dio su última actualización la cual estamos utilizando hasta la actualidad.

¹ SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Declaraciones por Internet*, pp. 1-3

A partir de su creación no era obligatoria la declaración por medios magnéticos ya que también se podía declarar por medio de formularios físicos. Pero en el año 2013 el SRI dispuso que las declaraciones de los impuestos sería solo por internet aboliendo así la declaración por formularios físicos.

Esta disposición trajo consigo que en años posteriores el SRI indique una nueva manera de emitir comprobantes de ventas, retención y documentos complementarios eliminando la emisión de estos de manera física.

Estas nuevas tecnologías genera un documento tributario digital que reemplaza a las facturas físicas, este documento digital en su nacimiento se emitían de forma voluntaria hasta el año 2012 donde el Servicio de Rentas Internas (SRI) aprobó la resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 que indica el nuevo esquema de emisión de comprobantes de ventas, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos (comprobantes electrónicos). Y en el año 2013 emitió la resolución No. NAC-DGERCGC13-00236 que nos da el calendario para que las empresas comiencen a cumplir la resolución anterior.

Ecuador no es el único país que utiliza la facturación electrónica, pues en Chile, Brasil y México fueron los primeros en América al implementar este documento tributario digital. Y en la actualidad también se trabaja con este sistema en Argentina, Costa Rica, Uruguay, Colombia, Guatemala y Perú, aunque no todos los países de manera obligatoria.

La Factura Electrónica está siendo inducida por las agencias recaudadoras de impuestos y por el Estado tal como sea el caso, en donde se observa que en los Países de América, el modelo de ejecución, está orientado a que las agencias tributarias tengan la información previamente antes de generar el documento electrónico.

Aunque la facturación electrónica nos brinda muchas ventajas como ahorro económico, de tiempo, seguridad al envío de información entre otras algunas empresas tienen miedo de adaptarse a esta, porque inducen que este método va hacer que el estado las fiscalice siempre.

Así por ejemplo, Mario Fernández Gerente General de Signature South Consulting expreso en una entrevista que le realizo el diario Pura noticia de chile que “gracias al mecanismo se ahorra tiempo, uno ya no tiene que estar en trámites de facturas en papel, se ahorra dinero, y se gana en eficiencia”.²

Sin embargo no solo este temor hace no adaptarse a este cambio sino también que algunas empresas no cuentan con buen software para brindar este servicio ya que en su momento no hicieron inversiones en activos intangibles porque creyeron que no los iban a utilizar y en vez de una inversión sería un gasto

El contar con empleados desactualizados que no se hayan adaptado al cambio de la tecnología también influencio para no brindar este servicio, debido a que si los capacitaban la empresa incurría en un gasto innecesario ya que en años anteriores la facturación electrónica no era necesaria.

Así por ejemplo una declaración de Blasco Peñaherrera, presidente de la Cámara de Comercio de Quito quien según noticia del diario El Universo manifestó que “en este proceso, los socios más pequeños, han mostrado temor, falta de conocimiento, pero también un gran interés en el sistema.”³

Los malos servidores de internet también eran un problema pues no ahorran tiempo al enviar la información sino que producían una pérdida del mismo.

Esto se puede constatar en declaraciones realizadas por José García, ejecutivo de cuentas de El Rosado (Mi Comisariato, Rio Store, Ferrisariato), quien, según noticia del diario El Universo expreso “que se han encontrado con empresas que no cuentan con el sistema de facturación electrónica ni conocen de las nueva reglas de

² PURANOTICIA el pulso de la información (Miércoles, 11 de junio de 2014)

Gerente general de Signatura comentó los beneficios de la facturación electrónica.

Fuentes <http://www.puranoticia.cl/front/contenido/2014/05/20/98973/gerente-general-de-signature-comento-los-beneficios-de-la-facturacion-electronica.php>

³ El Universo | Noticias de Ecuador y el mundo (Lunes, 28 de octubre, 2013)

La facturación virtual enfrenta trabas informáticas y culturales.

Fuentes <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/10/28/nota/1646861/facturacion-virtual-enfrenta-trabas-informaticas-culturales>

autorización del SRI. Hay proveedores que tienen el sistema antiguo, que funciona con una autorización de solo 10 dígitos, cuando el actual requiere 32 dígitos”.⁴

En la actualidad las empresas deberán superar estos errores para adaptarse a la nueva forma de facturar que se va a realizar desde el año 2014

Si las empresas no asimilan la facturación electrónica de la manera correcta, aumentará la evasión fiscal y la impuntualidad al pago de los impuestos, y esto conllevará a que se cobren multas hacia los contribuyentes por sus atrasos; afectando así el ingreso del Estado.

Para prescindir las consecuencias que indica el pronóstico es importante indicar medidas que paralicen estos problemas.

Algunas opciones que contribuirán a que se solucione, el problema de una mala asimilación de la facturación electrónica, serían capacitaciones a los empleados sobre la utilización de este servicio en las empresas. Para así no tener inconvenientes al momento de emitir o receiptar una factura electrónica.

Es necesario que los empresarios cumplan con la Facturación Electrónica para poder cumplir los objetivos que se plantearon al momento de querer implementar este servicio en las empresas.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se va a realizar en:

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

⁴El Universo | Noticias de Ecuador y el mundo (Lunes, 28 de octubre, 2013)

La facturación virtual enfrenta trabas informáticas y culturales.

Fuentes <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/10/28/nota/1646861/facturacion-virtual-enfrenta-trabas-informaticas-culturales>

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera incide la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios del cantón Milagro?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿En qué medidas las empresas de servicios del cantón, cuentan con la tecnología necesaria para implementar la facturación electrónica?
- ¿Las empresas de servicios del cantón Milagro, se encuentran preparadas en cuanto a su personal para la facturación electrónica?
- ¿La implementación de la facturación electrónica significaría un aumento o reducción en el costo de emisión de comprobantes de venta, para las empresas de servicios del cantón Milagro?
- ¿Cómo están los niveles de confianza de los empresarios del sector servicios del cantón Milagro, con respecto al nuevo procedimiento de facturación electrónica?

1.1.5 Determinación del tema

El trabajo de investigación está dirigido al análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios del cantón Milagro de la provincia del Guayas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

Analizar como incide la implementación de la Facturación electrónica en las empresas de servicio del cantón Milagro mediante un estudio para determinar el impacto que esto ocasionaría.

1.2.2 Objetivos específicos de la investigación

- Identificar si las empresas de servicio tienen la tecnología necesaria para implementar el servicio de facturación electrónica a través de un análisis para así brindarles una mejor atención a sus clientes.

- Determinar si las empresas de servicio del cantón Milagro cuentan con personal preparado sobre la facturación electrónica con un control de actividades para mejorar el desarrollo de sus gestiones.
- Reconocer si al implementar este servicio las empresas reducirían sus costos al emitir comprobantes de ventas mediante un análisis para determinar el costo/beneficio de este.
- Definir si los empresarios confían en el nuevo procedimiento de facturación electrónica a través de encuestas a ellos para conocer si implementarían o no el servicio.

1.2.3 Justificación

El trabajo a realizar se justifica porque el material ayudaría a futuras investigaciones debido a que en el repositorio y biblioteca de la universidad no se encuentra otro trabajo que se hable sobre la facturación electrónica.

El análisis del impacto de la implementación de este servicio en las empresas contribuiría a conocer de manera implícita que empresas todavía no la aplican y evitaríamos que haya evasión de impuestos y con esto habrá un gran avance en el recaudo de tributos y se podrían invertir en grandes obras para el país.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Facturación electrónica es una nueva manera de emitir una factura en forma digital.

El primer continente en que se empezó hablar sobre la facturación electrónica fue el europeo en el 2001. En el mes de diciembre del año mencionado, el Consejo de la Unión Europea publicó la Directiva 2001/115/CE, por la que se modifica la Directiva 77/388/CEE, con objeto de simplificar, modernizar y armonizar las condiciones impuestas a la facturación en relación con el impuesto sobre el valor añadido (IVA).

En dicho documento se definen dos hitos claves para el desarrollo y aceptación de la factura electrónica en el ámbito europeo:

- Se autoriza expresamente a que las facturas expedidas sean transmitidas por medios electrónicos (sin necesidad de imprimirlas en ningún momento)
- Se establece la fecha del 1º de enero de 2004 como la fecha más tardía de entrada en vigor, en todos los estados miembros, de las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo expresado en dicha directiva.

Siendo España el primer país en adaptarla en el año 2003. La realidad sobre la implantación de la factura electrónica basada en firma electrónica es bastante limitada, siendo tan sólo España, Portugal y algunas incitivas aisladas en Francia, Bélgica y República Checa los únicos exponentes de la misma, eso sí, con bastante éxito.

En América Latina el primer país en adaptarse a la facturación electrónica fue Chile. En Chile se comenzó hablar sobre la facturación electrónica en el año 2001, cuando se emitieron normas para regular el uso de firma electrónica en el ambiente tributario. Se facultó el reemplazo de los documentos tributarios en papel para poder emitir documentos digitales.

En el año 2003 el Servicio de Impuestos Internos (SII) expresó, mediante resoluciones la forma como los contribuyentes podrían implementar este servicio en sus negocios. Siendo este proceso en su nacimiento voluntario, y en la actualidad ya es obligatorio.

Los resultados que se consiguieron fueron positivos debido a que su objetivo es únicamente lograr mayor eficacia en la economía.

Implementar este servicio ha permitido que los negocios de los contribuyentes, sean eficientes y eficaces al momento de entregar los comprobantes de ventas a sus clientes. Disminuir los costos del proceso de facturación.

En México fue en el año 2006 que el Servicio de Administración Tributaria (SAT), determinó las normas de regulación que permiten el envío y recepción de comprobantes fiscales digitales (CFD).

El Administrador general del SAT, indicó que la facturación electrónica da mayor seguridad jurídica, dificulta la generación de comprobantes apócrifos y disminuye el riesgo de fraude y evasión fiscal.

En el año 2011 en México se estableció que era obligatoria la utilización de la facturación electrónica.

Brasil comenzó a utilizar la facturación electrónica en el año 2006, este proceso comenzó como un plan piloto voluntario, el cual el gobierno analizó y lo modificó para lograr así una mayor eficiencia en las actividades comerciales.

Este proceso se hizo en tres grupos: en el sector gráfico, otros segmentos de mercado y por ultimo industrias. Con la facturación electrónica la recaudación de impuestos aumentó en relación de años anteriores.

En la actualidad Argentina, Costa Rica, Guatemala, Colombia, Uruguay, República Dominicana y Perú cuentan con facturación electrónica unos países de manera obligatoria y otras de forma voluntaria.

Tabla 1. Países Latinoamericanos que utilizan facturación electrónica.

País	Año de Inicio	Modalidad
Chile	2001	Obligatorio
Brasil	2006	Obligatorio
Argentina	2003	Obligatorio
México	2006	Obligatorio
Colombia	2007	Opcional
Costa Rica	2009	Obligatorio*
Guatemala	2007	Obligatorio
Venezuela	2002	Obligatoria
Ecuador	2009	Obligatorio*
República Dominicana	2007	Opcional
Perú	2010	Opcional
Uruguay	2010	Opcional
Paraguay	2014	Proceso de Implementación.

(*)Se está definiendo que algunos sectores se integren de manera obligatoria y llevando a su integración de manera paulatina a partir del 2014.

Fuente: Factura Servicio de Administración Tributaria

Elaborado por: Marilin Fuentes M.

En Ecuador la facturación electrónica desde el mes de febrero del 2012 se comenzó hablar sobre ella, debido a que el SRI implemento un nuevo sistema para emitir comprobantes con la finalidad de “reducir costos, reducir la contaminación ambiental, y brindar mayor seguridad, mejorar y simplificar el proceso de emisión de comprobantes reduciendo costos en la gestión de obtener, emitir, archivar y resguardar los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios”.⁵⁶

⁵⁶SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Facturación electrónica*, p. 1

En este mismo año el SRI emitió la resolución N° NAC-DGERCGC12-00105 en la cual resuelve Expedir las normas para el nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos.

En el año 2013 la Administración tributaria emitió una nueva resolución N° NAC-DGERCGC13-00236 la cual dispuso un calendario de como las empresas se pueden acoplar a esta resolución. El calendario se detalla a continuación

Gráfico 2. Calendario para la aplicación de la facturación electrónica en las empresas privadas.

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 01/06/2014	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente.
2	A partir del 01/07/2014	<ul style="list-style-type: none"> Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
3	A partir del 01/08/2014	<ul style="list-style-type: none"> Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
4	A partir del 01/01/2015	<ul style="list-style-type: none"> Los demás contribuyentes especiales no señalados en los tres grupos anteriores. Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, a través de sistemas computarizados (auto-impresores). Contribuyentes que realicen ventas a través de internet. Los sujetos pasivos que realicen actividades económicas de exportación.

Fuente: Servicio de Rentas Internas
Elaborado por: Marilyn Fuentes

⁶ INZA, Julián: *Factura Electrónica en Ecuador*, [http:// http://inza.wordpress.com/2014/01/20/factura-electronica-en-ecuador/](http://http://inza.wordpress.com/2014/01/20/factura-electronica-en-ecuador/)

El 27 de Mayo del presente año, la Administración Tributaria reforma esta resolución exponiendo la resolución N° NAC-DGERCGC14-00366, que hasta la actualidad es a la que se están rigiendo las empresas, la cual expresa el nuevo calendario. Que se detalla a continuación:

Tabla 2. Nuevo Calendario para la aplicación de la facturación electrónica en las empresas privadas.

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 01/07/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
2	A partir del 01/08/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. • Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente. • Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
3	A partir del 01/01/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Los demás contribuyentes especiales no señalados en los tres grupos anteriores. • Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, a través de sistemas computarizados (auto-impresores). • Contribuyentes que realicen ventas a través de internet. • Los sujetos pasivos que realicen actividades económicas de exportación.

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Marilyn Fuentes M.

El 12 de Marzo del año en curso la Administración Tributaria emitió la resolución N° NAC-DGERCGC14-00157 en la cual expresó un calendario donde establece los plazos para que se acojan a la facturación electrónica los organismos y entidades públicas. El calendario se detalla a continuación.

Tabla 3. Calendario para la aplicación de la facturación electrónica en las empresas públicas.

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 1/01/2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresas Públicas y empresas de Servicios Públicos. ✓ Entidades del sector financiero ✓ Empresas de Economía Mixta.
2	A partir del 1/04/2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organismos y entidades de la Función ejecutiva. ✓ La Asamblea Nacional ✓ Organismos y entidades de la Función Judicial: con excepción de sus organismos auxiliares mencionados en el Art. 178 de la constitución de la República. ✓ Organismos y entidades de la Función de Transparencia y Control social. ✓ Organismos y entidades de la Función electoral. ✓ Universidades y Escuelas Politécnicas públicas.
3	A partir del 1/06/2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los organismos y entidades de los gobiernos Autónomos Descentralizados, incluidas las mancomunidades conformadas por los mismos. ✓ Los organismos y entidades públicas no descritas en ninguno de los grupos señalados anteriormente.

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado: Marilin Fuentes M.

Según todas las resoluciones emitidas por el SRI podemos decir que para el año 2015 todas las empresas que residan en Ecuador tanto públicas como privadas van a brindar el servicio de facturación electrónica a sus clientes.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

A continuación se detallarán algunos estudios realizados, que comprenden características similares a las establecidas en este trabajo. Se mencionan los siguientes:

En el trabajo de tesis realizado por **Mayra Guzmán y Cesibel Mendieta** sobre “Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009”; está relacionado con el tema de investigación, porque expresa un análisis de la implementación de la facturación electrónica en Ecuador.

Esta investigación exhibe, el impacto que ha tenido en países latinoamericanos la implementación la facturación digital y los resultados que se obtuvieron. Concluyendo que la facturación electrónica permite avanzar en los procesos de modernización de las empresas, que uno de los beneficios de la facturación electrónica es que disminuye el costo al emitir un comprobante de venta ahorrando tiempo.⁷

Se tomó como referencia un trabajo de investigación con el tema: “Plan De Mercadeo Para El Proyecto Piloto De Factura Electrónica En 250 Pymes Ecuatorianas Y 30 Grandes Contribuyentes En La Cámara De La Pequeña Industria De Pichincha, (CAPEIPI)Y La Corporación Ecuatoriana De Comercio Electrónico, (CORPECE)”, trabajo que fue elaborado por estudiante de la UTE, **Tamayo, Francely.**

Al momento de estudiar lo que detalla sobre la facturación electrónica, se puede recalcar los siguientes puntos, los cuales se relacionan con mi tema de tesis.

El SRI hizo cambios tecnológicos, para motivar el uso de herramientas como las declaraciones de impuestos por internet y otros sistemas que facilitan, el trabajo de oficina e incrementan la capacidad de los usuarios para ponerse al día en las obligaciones. Reforzamiento del marco legal incrementa el riesgo para evasores o defraudadores. ⁸

Considerando un trabajo de tesis de estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, con el tema “Propuesta para la implementación del proceso de facturación electrónica, caso empresa INMEPLAST S.A” de las estudiantes **Salas S y Vélez M.**

⁷GUZMAN, Mayra y MENDIETA, Cesibel: *Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009*, pp. 56-59

⁸ TAMAYO, Francely: *Plan De Mercadeo Para El Proyecto Piloto De Factura Electrónica En 250 Pymes Ecuatorianas Y 30 Grandes Contribuyentes En La Cámara De La Pequeña Industria De Pichincha, Capeipi Y La Corporación Ecuatoriana De Comercio Electrónico, Corpece*, pp. 28-64

Esta tesis se relaciona con nuestro trabajo, puesto que maneja un enfoque de los efectos que se generarían al momento de implementar la facturación electrónica en la empresa antes mencionada.

Llegando a la conclusión que la firma y la facturación electrónica son herramientas útiles dentro de cualquier actividad económica siendo estas reconocidas legalmente; que en otros países ya trabajan bajo este método pero en nuestro país será necesario un proceso de capacitación donde se informe los beneficios, ventajas y desventajas a las que accederán los contribuyentes.⁹

En el trabajo de tesis realizado por los estudiantes **Chiriboga A y UrvinaD**. De la Escuela Politécnica Nacional, con el tema “Proceso documental para la factura electrónica en una infraestructura tecnológica segura”.

El trabajo mencionado anteriormente se encuentra conexo con la presente tesis, ya que en el mismo describe la importancia del uso de la tecnología, para poder adaptarse a las exigencias que dispone la Administración tributaria del país, y realiza un breve análisis sobre el uso de las TICS en el Ecuador.

También muestra, el impacto que ha tenido en otros países de Latinoamérica la utilización de la factura electrónica.

Los autores de esta tesis llegan a la conclusión de que, la reducción en la emisión y distribución de la Factura electrónica, es una de las mayores ventajas y atractivos para adoptar esta nueva modalidad de facturación.¹⁰

En el trabajo de tesis, con el tema “Estudio de los beneficios económicos y ambientales de la implementación de la facturación electrónica para las empresas del sector financiero”, de las estudiantes Brito L y Pérez H, de la Universidad Politécnica Salesiana.

⁹ SALAS, Sandra; VÉLEZ, Maritza: *Propuesta para la implementación del proceso de facturación electrónica, caso empresa INMEPLAST S.A*, pp. 216

¹⁰CHIRIBOGA, Ana; URVINA, Darío: *Proceso documental para la factura electrónica en una infraestructura tecnológica segura*, pp. 150-154

En el cual las autores mencionan, un análisis del uso del internet en las empresas del Ecuador, y lo detallan por provincia reflejando así, que en Guayas el uso de internet desde años anteriores hasta la fecha de investigación ha aumentado porcentualmente.

Concluyendo que, la factura electrónica viene a reemplazar progresivamente a la factura tradicional, lo cual trae como consecuencia, muchas ventajas que permiten mayor dinamismo dentro de las diferentes operaciones que se realicen; los ahorros se vuelven significativos para la institución financiera; y que los procesos operativos comenzaran a ser cada vez más automáticos.¹¹

2.1.3 Fundamentación

Para reforzar la investigación, se realizaron consultas teóricas en internet y documentación de libros, que proporcionaran un conocimiento más amplio sobre la facturación electrónica, que nos ayuda con modelos y posible satisfacción al problema desplegado.

Teoría general de la tributación

La tributación es un concepto que se articula alrededor de algunos principios básicos, que provienen de varios enfoques: económico, jurídico, administrativo, social entre otros.

Como un componente de la política fiscal, la tributación está principalmente destinada producir ingresos, para el presupuesto público, que financien el gasto del Estado.

Principios fundamentales de la teoría de la tributación

Los principios de la tributación emergen de enfoques del fenómeno de la imposición desde diferentes ángulos: el económico, el jurídico, el social, el administrativo, etc. Ellos pretenden servir de pautas u orientaciones para el diseño de los sistemas

¹¹MÉNDEZ, Lorena; PÉREZ Heidi: *Estudio de los beneficios económicos y ambientales de la implementación de la facturación electrónica para las empresas del sector financiero*, pp. 96-100

tributarios, de manera que se preserven los valores o criterios a técnicos que lo conforman.

De cada uno de los principios que guían la teoría de la tributación surgen importantes características que debe reunir una política tributaria. A continuación se enumeran los principios.

- El principio de la suficiencia
- El principio de la equidad y proporcionalidad
- El principio de eficiencia; y,
- El principio de simplicidad ¹²

El principio de la suficiencia

Es la capacidad del sistema tributario de coleccionar una cantidad de recursos suficientes para solucionar el gasto del Estado.

En el principio de suficiencia se mide la intervención de los gobernantes locales en la determinación de la cuantía de sus ingresos y al mismo tiempo que ese poder tenga como contrapeso la responsabilidad política ante sus electores por las decisiones adoptadas.¹³

Este principio se relaciona con el proyecto de investigación, pues su finalidad hace referencia a la capacidad de recolección de tributos para solventar los gastos del estado. Y uno de los objetivos de la facturación electrónica es mantener un mayor control en la recaudación de impuestos.

Con este nuevo método de emisión y recepción de facturas, va ayudar al Servicio de Rentas Internas a que se puede reducir la elusión y evasión de impuestos, y así aumentar la recaudación del mismo.

¹² MONTENEGRO, Rosalía: *Teoría general de la tributación y los tributos*, <https://sites.google.com/site/tributarlehecebienalpais/home/teoria-general-de-la-tributacion-y-los-tributos>

¹³ MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: *Informe sobre el gobierno local*, p. 394

El principio de proporcionalidad y equidad

La proporcionalidad radica, en que los sujetos pasivos deben contribuir a los gastos públicos en función de su respectiva capacidad económica, debiendo aportar una parte justa y adecuada de sus ingresos, utilidades o rendimientos.¹⁴

El principio de igualdad tributaria, nace en el sistema republicano en aquella filosofía liberal, que concebía a los tributos como fines esencialmente fiscales. Por eso la equidad tributaria se consideró en razón del monto de las riquezas de cada uno, que así mostraba la llamada capacidad económica.¹⁵

En efecto la equidad tributaria, es que los contribuyentes de un mismo impuesto deben guardar una situación de igualdad frente a la norma jurídica que los establece y regula.¹⁶

Este principio se relaciona con la investigación, pues su finalidad es que, la obligación tributaria se efectúe de forma justa y equilibrada. Y eso se lograría cuando todos los contribuyentes se rijan a la facturación electrónica.

El principio de eficiencia

En la hacienda pública post-keynesiana aparece establecido que es la optimización de capitales del Estado para conseguir el máximo resultado a un mínimo costo. Este principio empleará tanto en el diseño de tributos como en el cobro por parte de la Administración Tributaria ¹⁷

Se relaciona con la investigación en cuanto a la recaudación, porque mide la obtención de los recursos a menor costo.

¹⁴SÁNCHEZ, Arnulfo: *Introducción al derecho fiscal*, p.52

¹⁵ EVANS, Enrique; EVANS, Eugenio: *Los tributos ante la constitución*, p.52

¹⁶ SÁNCHEZ, Arnulfo: *Introducción al derecho fiscal*, p.52

¹⁷ BRAVO, Juan: *Nociones fundamentales de derecho tributario*, pp.114-120

El principio de simplicidad

Hace referencia a que el sistema tributario debe contar con una estructura técnica que le sea funcional, que imponga solamente los tributos que capten el volumen de recursos que justifique su implantación y sobre bases o sectores económicos que tengan una efectiva capacidad contributiva.

Una política tributaria que cumple con este principio tiene como características:

- Costos no elevados y justificados de cumplimiento por parte de los contribuyentes y de control por parte de la administración tributaria.
- Transparencia en la administración tributaria.
- Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias.

El principio mencionado, se relaciona con el presente trabajo de investigación pues en unos de sus principios, el de simplicidad, nos menciona que el sistema tributario sea sencillo, fácil de entender y cumplir con él.

Y eso es lo que desea cumplir el Servicio de Rentas Internas con la creación de la Facturación electrónica, ya que la conversión de la facturación física a la digital, va hacer que las declaraciones de impuestos sean mucho más fáciles para los contribuyentes.

2.2 MARCO LEGAL

Resoluciones del servicio de Rentas Internas sobre la Facturación electrónica

Resolución N° NAC-DGERCGC12-00032

Art. 1.- Las declaraciones de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas por parte de los contribuyentes, se realizarán exclusivamente en medio magnético vía internet, de acuerdo con los sistemas y herramientas tecnológicas establecidas para tal efecto por el Servicio de Rentas Internas, cualquiera que sea el monto de sus obligaciones tributarias, aun cuando la declaración que se presente no tenga impuestos u otros conceptos a pagar.

El SRI facilitará a los contribuyentes el acceso a los medios tecnológicos para la generación, la presentación y el envío de las declaraciones de sus obligaciones tributarias, para aquellos casos en los cuales no tengan acceso a los mismos.

Art. 2.- Los contribuyentes deberán suscribir el respectivo acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos para la declaración y pago de obligaciones tributarias por internet, en caso de no contar aún con la clave para el acceso a los servicios brindados a través de la plataforma electrónica institucional.

Art. 4.- Cuando por circunstancias atribuibles a la Administración Tributaria no sea posible realizar las respectivas declaraciones a través del portal electrónico institucional, el Servicio de Rentas Internas podrá establecer otros mecanismos para el efecto.

Art. 5.- La presentación tardía, la falta de presentación y la presentación con errores de la información será sancionada conforme con las disposiciones legales vigentes.¹⁸

Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105

Art. 1.- Apruébese el nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos (comprobantes electrónicos), conforme las disposiciones señaladas en la presente resolución.

Art. 2.- Los sujetos pasivos de tributos, podrán emitir como “mensajes de datos” conforme la definición de la “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”, los siguientes comprobantes de venta, retención y documentos complementarios:

¹⁸SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Resolución N° NAC-DGERCGC12-00032 (Registro Oficial 635, 7-II-2010), pp.2-3*

- ✓ Facturas;
- ✓ Comprobantes de Retención;
- ✓ Guías de Remisión;
- ✓ Notas de Crédito; y,
- ✓ Notas de Débito.¹⁹

Resolución N° NAC-DGERCGC13-00236

Artículo 1.- Los sujetos pasivos enumerados a continuación, excepto las entidades públicas, deberán emitir los documentos mencionados en el artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105, únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, de acuerdo con el siguiente calendario:

Gráfico 3. Calendario para la adaptación de las empresas a la facturación electrónica.

Grupo	Fecha de inicio	Sujetos pasivos
1	A partir del 01 de junio de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. • Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente.
2	A partir del 01 de agosto de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
3	A partir del 01 de octubre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
4	A partir del 01 de enero de 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Los demás contribuyentes especiales no señalados en los tres grupos anteriores. • Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, a través de sistemas computarizados (autoimpresores). • Contribuyentes que realicen ventas a través de internet. • Los sujetos pasivos que realicen actividades económicas de exportación.

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Artículo 2.- La obligatoriedad de emisión de los documentos mencionados en el artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, aplicará únicamente para transacciones que sustenten crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado.

Artículo 3.- En lo no previsto en la presente resolución, principalmente sobre el mecanismo de autorización, emisión, verificación de comprobantes emitidos y

¹⁹SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Resolución NAC-DGERCGC105-(Registro Oficial 666, 21-III-2012).pp.2-3*

obligación de conservar la información, se aplicará lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; Codificación del Código Tributario; Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno; Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno; Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios; Resolución No. NAC-DGERCGC1200105; y, demás normativa tributaria vigente. ²⁰

Resolución N° NAC-DGERCGC14-00157

Art. 1.- Los organismos y entidades públicas enumeradas a continuación, deberán emitir los documentos mencionados en el artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105 publicada en el Registro Oficial No. 666 de 21 de marzo de 2012 (facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito y notas de débito) únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, de acuerdo con el siguiente calendario:²¹

Gráfico 4. Calendario para las entidades públicas.

GRUPO	FECHA DE INICIO	SUJETOS PASIVOS
1	01 de enero de 2015	• Empresas públicas y empresas de servicios públicos.
		• Entidades del Sector Público Financiero.
		• Empresas de economía mixta.
2	01 de abril de 2015	• Organismos y entidades de la Función Ejecutiva.
		• La Asamblea Nacional.
		• Organismos y entidades de la Función Judicial, con excepción de sus organismos auxiliares mencionados en el Art. 178 de la Constitución de la República del Ecuador.
		• Organismos y entidades de la Función de Transparencia y Control Social.
		• Organismos y entidades de la Función Electoral.
		• Universidades y Escuelas Politécnicas públicas.
3	01 de julio de 2015	• Los organismos y entidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, incluidas las mancomunidades conformadas por los mismos.
		• Los organismos y entidades públicas no descritas en ninguno de los Grupos señalados anteriormente.

Fuente: Servicio de Rentas Internas

²⁰SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Resolución N° NAC-DGERCGC13-00236, pp.2-3*

²¹SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Resolución N° NAC-DGERCGC14-00157, pp.2-3*

Resolución N° NAC-DGERCGC14-00366

Artículo 1.- Realícese la siguientes modificaciones a la Resolución N° NAC-DGERCGC13-00236, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N°. 956, de 17 de mayo del 2013:

a) En el artículo 1, sustitúyase el cuadro de calendarización por el siguiente:

Tabla 4. Nuevo calendario para implementar facturación electrónica.

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 01/07/2014	<ul style="list-style-type: none">• Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
2	A partir del 01/08/2014	<ul style="list-style-type: none">• Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.• Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente.• Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
3	A partir del 01/01/2015	<ul style="list-style-type: none">• Los demás contribuyentes especiales no señalados en los tres grupos anteriores.• Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, a través de sistemas computarizados (auto-impresores).• Contribuyentes que realicen ventas a través de internet.• Los sujetos pasivos que realicen actividades económicas de exportación.²²

Elaborado por: Marilyn Fuentes M.

Fuente: Servicio de Rentas Internas

²²SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: Resolución N° NAC-DGERCGC14-00366, pp.2-3

Constitución de la República del Ecuador

ART. 226 Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

ART 300 El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.²³

Ley De Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas Y Mensajes De Datos.

ART 2 Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento.

ART 48 Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes.²⁴

²³Asamblea Constituyente de la República de Ecuador: *Constitución de la República*, pp. 71-86

²⁴Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Ley No. 2002-67)

<http://www.barzallo.com/DOCUMENTOS%20WEB/LEGISLACION/Comercial/DocWord/LEY%20DE%20COMERCIO%20ELECTRONICO.doc>.

Ley De Régimen Tributario

Esta ley establece la relación que existe entre el sujeto activo que es el estado y el sujeto pasivo, es decir las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. El ente regulador y controlador lo ejecuta el servicio de rentas internas "SRI" que están inmersas a cumplir todas las personas que representan al sujeto pasivo y que realizan actos de comercio.

En el artículo 20 y 21 del régimen tributario interno y en el artículo 15 del reglamento de aplicación de impuestos a la renta indican que todas las sociedades, personas naturales que realicen actividades empresariales cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan superado los \$65.000 anuales durante tres años consecutivos están obligados a llevar contabilidad.²⁵

Registro Único De Contribuyentes

Todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos, necesitan poseer una identificación que es el Registro Único de Contribuyentes (RUC), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria.²⁶

Los requisitos para obtener el RUC son:

- Formulario RUC-01-A y RUC -01-B suscritos por el representante legal
- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.

²⁵CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES: Legislación Tributaria, pp. 10-12

- Copia de la cédula de identidad y presentar el certificado de votación del último proceso electoral.
- Carta de autorización simple, firmada por el representante legal o agente de retención o liquidador, en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC; en la que conste los nombres y apellidos completos, así como el número de la cédula de identidad o ciudadanía de la persona que realizará el trámite.
- Entregar una copia de la cédula o pasaporte del representante legal o agente de retención o liquidador designado y de la persona autorizada a realizar dicho trámite;
- Presentar el original de la cédula o pasaporte y el certificado de votación del último proceso electoral (cuando corresponda) de la persona autorizada a realizar dicho trámite.²⁷

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Factura Comercial

Es un documento expedido por el vendedor, donde van relacionadas todas y cada una de las mercancías a exportar o importar con los precios unitarios y totales y demás anotaciones requeridas en el comercio exterior²⁸.

Factura electrónica

Es el equivalente virtual de una factura en papel, un documento electrónico que cumple los mismos requisitos funcionales que esta.

MORO, Miguel; RODÉS Adolf mencionan en su libro, que para que una factura electrónica tenga la misma validez legal que otra emitida en papel, el documento electrónico que la representa debe contener todos los campos obligatorios exigibles a toda factura.²⁹

²⁷ Servicio de Rentas Internas: *Registro Único del Contribuyente*, <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/REQRUCMAY2006.pdf>

²⁸ OSORIO, Cristóbal: *Diccionario de Comercio Internacional*, p. 170

²⁹ MORO, Miguel y RODÉS, Adolf: *Marketing Digital*, p.62

Firma Electrónica

La transmisión de información a través de la Red exige, en muchos casos, una forma de verificación de la autenticidad de los mensajes enviados. Del mismo modo que un documento en papel puede contener la firma manuscrita de una persona, un documento digital puede contener una firma que garantice que dicho documento ha sido escrito por quien dice ser su autor.³⁰

Empresas

Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas.

La empresa es una realidad que abarca diferentes ámbitos y que puede ser estudiada desde la perspectiva económica, jurídica, socióloga, etc.

En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios.³¹

Empleados

Toda persona que consagra su actividad física o intelectual al servicio del Estado o de cualquier sociedad mediante una retribución con la que atiende su subsistencia³².

Tecnología

Conjunto de conocimientos específicos y procesos para transformar la realidad y resolver algún problema.³³

³⁰MORO, Miguel y RODÉS, Adolf: *Marketing Digital*, p.62

³¹LLINARES, María; MONTAÑA, Antoni; NAVARRO, Elena: *Economía y organización de empresas constructoras*, p.181

³² MOREY, Juan: *La Función Pública: necesidad de un análisis conceptual y de la revisión del sistema de libre designación*, p.21

³³LARA, Felipe: *Tecnología, conceptos, problemas y perspectivas*, p.7

Servicio

Son actividades identificables que requieren bienes de apoyo y recursos económicos para satisfacer necesidades de un cliente ³⁴

Productividad

Relación entre las salidas de un proceso de producción con los insumos dedicados a tal proceso.³⁵

Descentralización

La descentralización, en el sentido estático, es independiente de que haya o no un solo órgano creador de todas las normas centrales; del mismo modo, es independiente de que las normas locales sean o no creadas por los correspondientes órganos locales. ³⁶

Conexo

Puede referirse, en general, a algo que está estrechamente conectado a otra cosa.³⁷

Comprobantes de ventas

Son documentos que otorgan el derecho a crédito fiscal en el IVA, son los únicos que sustentan los costos y gastos a efectos de Impuesto a la Renta.³⁸

Documento Tributario

Todo documento presentado ante la administración tributaria donde se reconozca o manifieste la realización de cualquier hecho relevante para la aplicación de los tributos.³⁹

³⁴PRIETO, Jorge: *El servicio en acción*, p.7

³⁵ HANSEN, Bertrand; GHARE, Prabhakar: *Control de calidad* , p. 371

³⁶KELSEN, Hans: *Teoría general del derecho y del estado*, p. 367

³⁷ BCHIPS: *Diccionario portátil y económico de la lengua castellana*, p. 217

³⁸ BUSTOS, Javier: *El impuesto al valor agregado y el régimen de facturación en el impuesto a la renta*, p. 107

³⁹ GRUPO WOLTERS KLUWER: *Todo procedimiento tributario*, p. 419

Evaluación de Desempeño

Es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de la que forma parte.⁴⁰

Impuestos

Es el tributo obligatorio exigido por el Estado a los individuos para atender a las necesidades de los servicios públicos, sin tener en cuenta compensaciones o beneficios especiales.⁴¹

Administración Tributaria

Es el ente encargado de la reglamentaria y aplicación de la ley, la determinadora de la obligación tributaria, la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos, la potestad sancionadora por infracciones a la Ley Tributaria o a sus reglamentos y la de recaudación de los tributos.

En Ecuador este ente se llama el Servicio de Rentas Internas.⁴²

Gasto Público

Es la transformación de los ingresos de los entes locales en rentas y patrimonios de quienes producen bienes materiales y prestan servicios requeridos por dichos entes, u obtienen subvenciones de los mismos.⁴³

Eficacia

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prelación.⁴⁴

⁴⁰ GAN, Federico; TRIGINÉ, Jaume: *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*, p. 193

⁴¹ ANDRADE, Rubén: *Legislación económica del Ecuador*, p.83

⁴² ANDRADE, Rubén: *Legislación económica del Ecuador*, p.81

⁴³ MARTOS, Fernando; GRACIANO, Juan; SALAMANCA, Roberto: *Auxiliar administrativo del ayuntamiento de Palencia*, p. 467

⁴⁴ FLEITMAN, Jack: *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*, p.98

Eficiencia

Consiste en la medición de los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos.⁴⁵

Servicio

Es un intangible que sólo se conoce en su real valor cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, por los que paga y en relación con el precio, la imagen y la representación de la firma que lo presta.⁴⁶

Comprobantes de ventas

Los documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos.⁴⁷

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La implementación de la facturación electrónica produciría grandes impactos a las empresas de servicio del cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- ♣ La buena tecnología en las empresas de servicio contribuiría a que estas puedan brindar las facturas en forma digital.
- ♣ Empleados capacitados sobre la facturación electrónica ayudaría a mitigar errores en el desempeño de sus actividades.
- ♣ Instalar en las empresas el servicio de facturación electrónica significaría una disminución en los costos al emitir comprobantes de ventas.
- ♣ El nuevo procedimiento para emitir una factura generaría niveles de confianza aceptables entre los empresarios de las empresas de servicio.

⁴⁵Ibid.

⁴⁶PRIETO, Jorge: *El servicio en acción la única forma de ganar todos*, p.5

⁴⁷SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: *Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios*, p.1

2.4.3 Declaración de variable

Hipótesis General

Variable Independiente: Facturación electrónica

Variable Dependiente: Grandes Impactos en las empresas

Hipótesis Particulares

- **Hipótesis particular 1**

Variable Independiente: Buena tecnología

Variable Dependiente: Ofrecer servicio de Facturación electrónica

- **Hipótesis particular 2**

Variable Independiente: Empleados Capacitados

Variable Dependiente: Mitigar de errores

- **Hipótesis particular 3**

Variable Independiente: Servicio de Facturación electrónica

Variable Dependiente: Disminución de costos al emitir comprobantes

- **Hipótesis particular 4**

Variable Independiente: Nuevo Procedimiento

Variable Dependiente: Confiables niveles de confianza

2.4.4 Operacionalización de las Variables

Tabla 5. Operacionalización de las variables Independientes.

	Variable	Definición	Indicador	Técnicas
Independiente	Implementar la Facturación electrónica	Documento de forma digital que reemplaza a la factura tradicional.	Porcentaje de aceptación por las empresas.	Encuestas
	Buena tecnología	Que nos ayuda a mejorar nuestra calidad al momento de enviar o recibir documentos por internet.	Porcentaje de confiabilidad en los servidores de internet que cuenta la empresa.	Encuestas Entrevistas
	Empleados Capacitados	Personal que es competente para desarrollar bien su trabajo.	Conocimiento de los empleados.	Observación
	Servicio de Facturación electrónica	Entrega de comprobantes de Ventas, retención y Complementarios por medio de Internet.	Porcentaje de errores al entregar la factura digital.	Encuestas
	Nuevo Procedimiento	Procesos nuevos que sirven para realizar alguna actividad.	Grado de aceptación de este proceso.	Encuestas

Elaborado por: Marilin Fuentes

Tabla 6. Operacionalización de las variables dependientes.

	Variable	Definición	Indicador	Técnicas
Dependiente	Grandes Impactos en las empresas	Magníficos resultados esperados al implementar algo en un negocio.	Cambios en los departamentos con la emisión de una factura.	Encuestas
	Ofrecer servicio de Facturación electrónica	Emitir hacia los clientes facturas digitales que serán enviadas a través del correo electrónico.	Satisfacción de los clientes.	Encuestas
	Disminución de errores	Que los empleados realicen su trabajo eficazmente.	Evaluación de desempeño	Encuestas Observación
	Disminución de costos al emitir comprobantes	Reducción del costo al emitir un comprobante de venta.	Variación del costo de la factura digital y física	Encuestas
	Niveles de confianza altos	Que las personas crean en el nuevo proyecto a presentarse.	Porcentaje de confianza de los empresarios	Encuestas

Elaborado por: Marilin Fuentes

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación a realizar, será pura o básica, debido a que se efectúa con el objetivo de ampliar el conocimiento administrativo y a que no tiene una aplicación inmediata.

El tipo de investigación que se usará para el proyecto será descriptiva, esto porque nos permitirá analizar cada dato recolectado, además de que con una mayor precisión se podrá calcular la información que requiramos y así especificar la medición que se haya tomado.

La investigación será de campo porque reuniría información específica de la microempresa a la cual vamos a investigar, esto se daría a través de diversas técnicas de recolección de datos.

El estudio a realizarse será experimental debido a que en éste se especificará las relaciones entre variables que se presenten y sus posibles consecuencias.

El proyecto a investigar será de forma transversal debido a que se lo realizaría en la línea de un solo momento, es decir, en un tiempo único.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

En esta investigación los grupos poblacionales a estudiar serán, las instituciones que se dediquen a la enseñanza primaria y secundaria y los negocios de telecomunicaciones, que existen en el cantón Milagro.

En Ecuador se dividen por sectores las actividades comerciales: Manufactura, comercio, servicios y otros. De estos sectores, el más representativo en el uso del internet, es el de Servicio con un 59%. Es decir, que de las 51.389 empresas que utilizan internet, 30.497 son de servicio.

De las 30.497 empresas de servicio que utilizan internet, las de mayor carácter son instituciones que se dedican a la enseñanza primaria y secundaria, los negocios de telecomunicaciones y los hospitales.

En el cantón Milagro, 68 instituciones se dedican a la enseñanza primaria y 211 empresas a la actividad de telecomunicaciones, constituyendo el grupo poblacional que será objeto de investigación aquellas unidades empresariales que utilizan internet, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Uso del internet en los grupos poblacionales.

Grupo Poblacional	Uso de Internet	
	Si	No
Instituciones de enseñanza primaria y secundaria.	32	36
Negocios de telecomunicaciones	73	138

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)

Elaborado por: Marilin Fuentes

3.2.2 Delimitación de la población

Primer grupo poblacional: **Instituciones de enseñanza primaria y secundaria**

Se escogió este grupo poblacional, debido a que en Milagro es uno de los que tiene mayor influencia en el uso del internet.

Segundo grupo poblacional: **Negocios de telecomunicaciones**

Se escogió este grupo poblacional, porque según el calendario que dio el Servicio de Rentas Internas, va a ser el primero en implementar la facturación electrónica.

La investigación es finita puesto que está delimitada por un número específico de empresas con las cuenta el cantón.

3.2.3 Tipo de muestra

En el primer y segundo grupo poblacional, se utilizará el tipo de muestra probabilística porque todos los individuos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

3.2.4 Tamaño de la muestra

En el primer y segundo grupo poblacional, se va a trabajar con la población total, debido a que esta no es muy amplia.

3.2.5 Proceso de selección

Para el primer grupo poblacional, **Instituciones de enseñanza primaria y secundaria**, la selección de la muestra es de tipo probabilístico y el procedimiento para que la unidad sea investigada está en función que el negocio tenga el servicio de internet.

Para el segundo grupo poblacional, **Negocios de telecomunicaciones**, la selección de la muestra es de tipo probabilístico y el procedimiento a utilizarse, es idéntico que en el caso del grupo anterior, es decir que el negocio utilice internet en sus actividades operativas y de servicio.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Para el primer y segundo grupo poblacional, el método a utilizarse es el inductivo-deductivo pues este procedimiento se emplea, para determinar las causas-efectos que originan el problema y, además en el análisis de la información levantada de las encuestas.

3.3.2 Métodos empíricos

Para la investigación se utilizaría el método de observación, debido a que recogeríamos información de la misma para luego desarrollarla e implementarla en la investigación

3.3.3 Técnicas e instrumentos

En la investigación, las técnicas de recolección de la información que se van a utilizar, para los dos grupos poblacionales son: la encuesta, entrevista y observación. Debido a que, en el presente estudio se recogerá información de forma directa.

La encuesta se realizara en un horario en el cual no se interrumpan las labores de los empleados de las empresas. Y la entrevista la cumpliremos previa cita con el Gerente Administrativo.

3.4 PROPUESTA DEL PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos de la información que se va a utilizar es por medio de Excel donde se creará una base de datos, en la cual será procesada y analizada y así obtendremos el conteo y los resultados concernientes a la encuesta lo cual nos permitirá realizar de manera más fácil la representación gráfica por medio de pasteles, barras o líneas.

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Pregunta N° 1

¿Al implementar el Servicio de Facturación electrónica que efectos tuvo en su negocio?

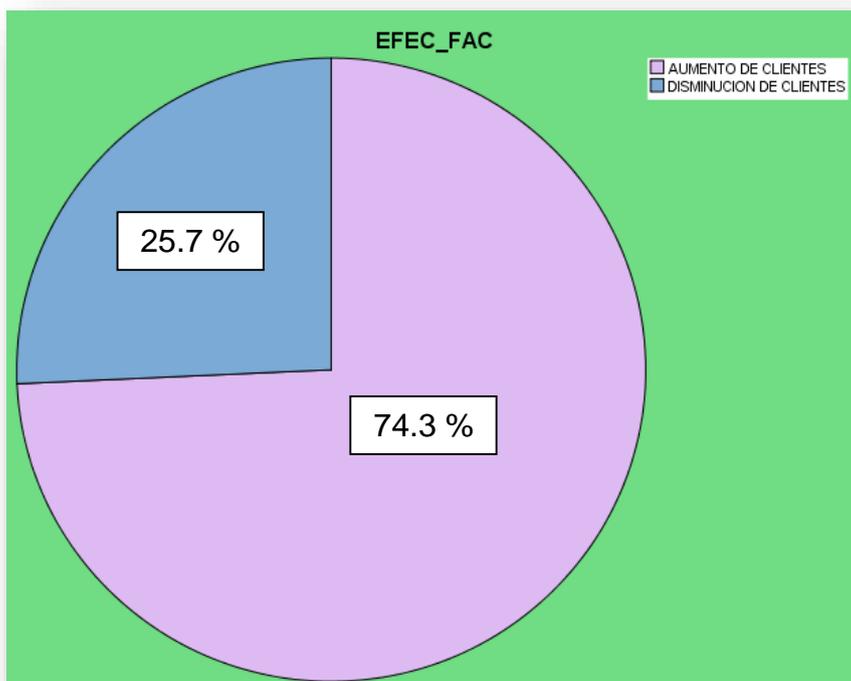
Tabla 8. Porcentajes de la primera pregunta

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Aumento de clientes	78	74,3 %
	Disminución de clientes	27	25,7 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 5. Resultado obtenido del a pregunta N°1.



Elaborado por:
Marilyn Fuentes

Fuente:
Encuesta
Aplicada a
empresas de
servicios.

Análisis: El 25.7 %, de las empresas de servicios indica que hubo disminución de clientes, mientras que el 74.3% nos dice que aumentaron los clientes.

Interpretación: En esta pregunta los encuestados nos dicen que, el mayor efecto que generaría la implementación de la facturación electrónica es el aumento de clientes.

Pregunta N° 2

Con el servicio de Facturación electrónica sus declaraciones han sido:

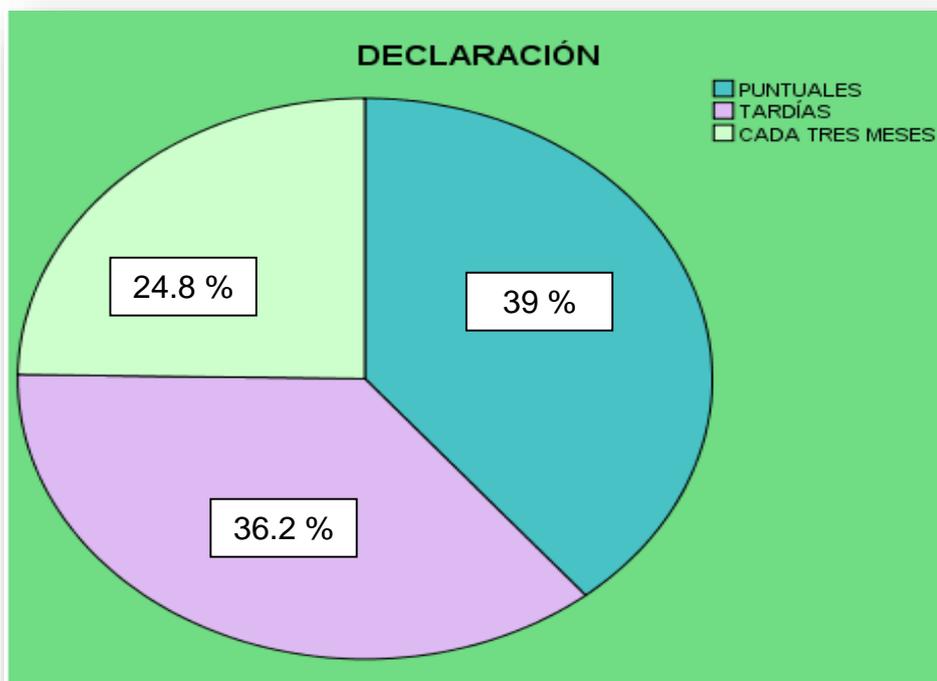
Tabla 9. Porcentajes de la segunda pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Puntuales	41	39,0 %
	Tardías	38	36,2 %
	Cada tres meses	26	24,8 %
	Total	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 6. Resultado obtenido de la pregunta N°2.



Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 24.8%, de las empresas indica que sus declaraciones han sido cada tres meses, el 36,2% nos dice que son tardías y el 39% indican que son puntuales.

Interpretación: De la información ostentada, se puede decir que, presentar las declaraciones puntuales es otro gran efecto que conlleva al implementar esta nueva manera de facturar.

Pregunta N° 3

Al enviarles por medio digital las facturas a los clientes ellos se han sentido:

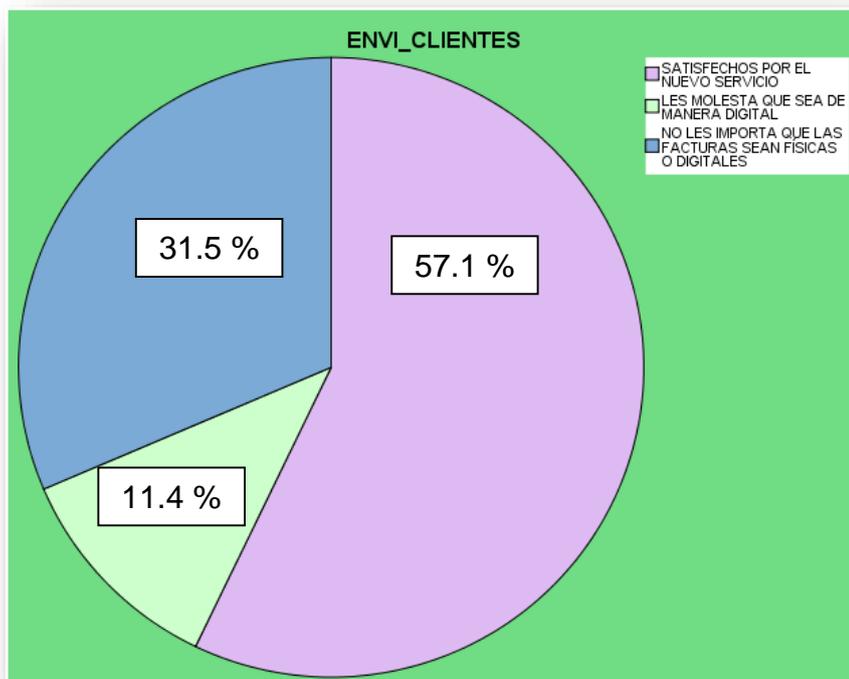
Tabla 10. Porcentajes de la tercera pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Satisfechos por el nuevo servicio	60	57,1 %
	Les molesta que sea de manera digital	12	11,4 %
	No les importa que las facturas sean físicas o digitales	33	31,5 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 7. Resultado obtenido de la pregunta N°3.



Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 11.4%, de los negocios indica, que a los clientes les molesta que la facturación sea de manera digital, el 31.5% no les importa que las facturas sean físicas o digitales y el 57.1% se siente satisfecho por el nuevo servicio.

Interpretación: Como podemos apreciar en el gráfico (véase gráfico # 3), que los clientes se sienten satisfechos al recibir sus facturas de manera digital.

Pregunta N° 4

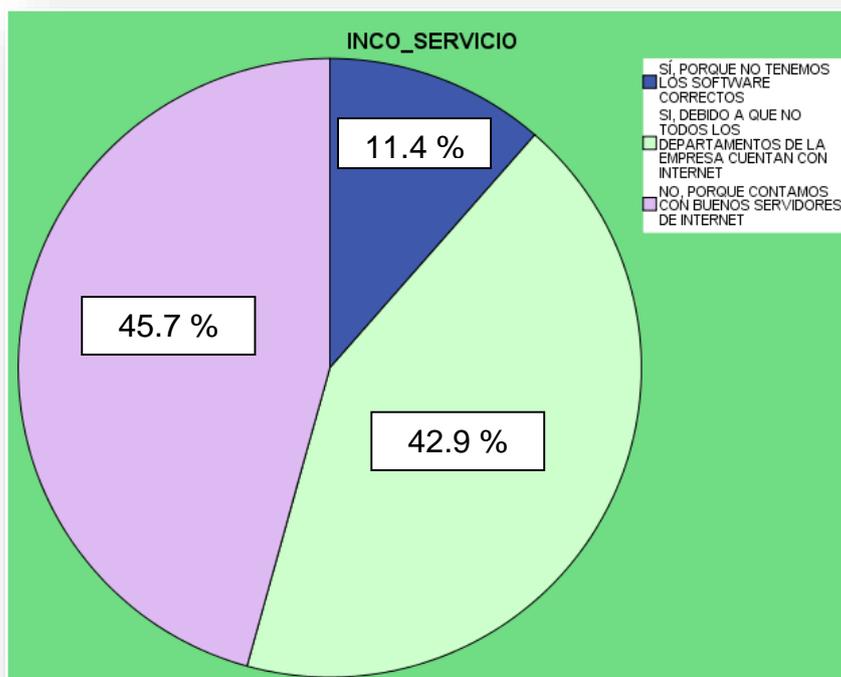
¿Al momento de enviar o recibir las facturas electrónicas ha tenido inconvenientes?

Tabla 11. Porcentajes de la cuarta pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Sí, porque no tenemos los software correctos	12	11,4 %
	Si, debido a que no todos los departamentos de la empresa cuentan con internet	45	42,9 %
	No, porque contamos con buenos servidores de internet	48	45,7 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 8. Resultado obtenido de la pregunta N°4.



Elaborado por:
Marilyn Fuentes M

Fuente:
Encuesta
Aplicada a
empresas de
servicios.

Análisis: El 11.4%, de las empresas indica, que ha tenido inconvenientes porque no cuentan con los software correctos, el 42.9% nos dice que no todos los departamentos de la institución cuentan con internet y el 45.7% no ha tenido dificultades al brindar este servicio pues, cuentan con buenos servidores de internet.

Interpretación: Los encuestados nos mencionan que, no han tenido inconvenientes al momento de enviar o receptor una factura digital, ya que tienen buenos servidores de internet. Pero están muy seguidos de las personas que mencionan que han tenido dificultad porque no toda la empresa posee internet.

Pregunta N° 5

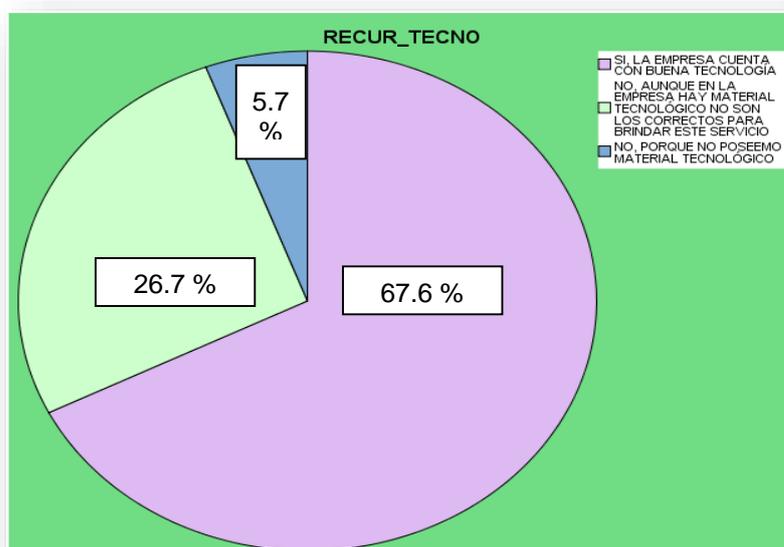
¿Cree Usted que los recursos tecnológicos que posee la empresa son idóneos para poder emitir facturas electrónicas?

Tabla 12. Porcentajes de la quinta pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Si, la empresa cuenta con buena tecnología	71	67,6 %
	No, aunque en la empresa hay material tecnológico no son los correctos para brindar este servicio	28	26,7 %
	No, porque no contamos con el material tecnológico	6	5,7 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 9. Resultado obtenido de la pregunta N°5.



Elaborado por:
 Marilin Fuentes

Fuente:
 Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 5.7%, de las empresas indican, que la entidad no posee el material tecnológico, el 26.7% nos menciona que aunque en estas instituciones hay el material tecnológico no es el correcto para brindar el servicio y el 67.6% nos dice que la entidad si cuenta con buena tecnología para la emisión de facturas digitales.

Interpretación: Como se muestra en el gráfico (véase gráfico # 5), las empresas si cuentan con el material tecnológico necesario para la implementación de este servicio.

Pregunta N°6

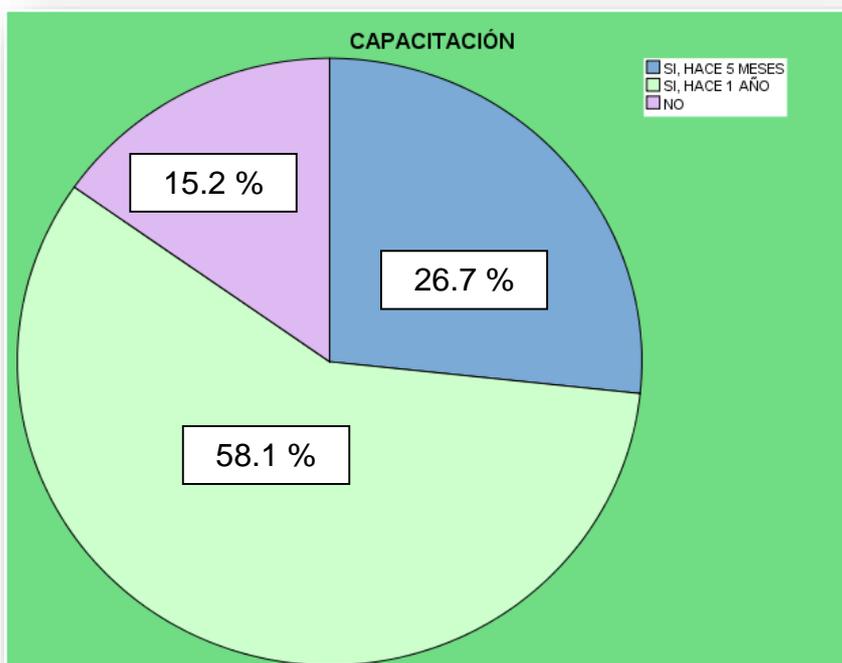
¿Desde que se conoció que en Ecuador van a ser obligatorias la emisión de facturas digitales usted ha recibido alguna capacitación sobre ese tema?

Tabla 13. Porcentajes de la sexta pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Si, hace 5 meses	28	26,7 %
	Si, hace 1 año	61	58,1 %
	No	16	15,2 %
	Total	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a **empresas de servicios.**

Gráfico 10. Resultado obtenido dela pregunta N°6.



Elaborado por:
 Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta
 Aplicada a
 empresas de
 servicios.

Análisis: El 26.7%, de los negocios indica, que hace 5 meses se han recibido capacitaciones sobre esta nueva forma de facturar, el 15.2% nos indica que no recibido capacitaciones y el 58.1% hace un año recibió formaciones.

Interpretación: Los encuestados nos dicen, que si han recibido capacitaciones pero desde hace un año atrás y solo 28 personas recibieron formaciones sobre la facturación electrónica hace cinco meses.

Pregunta N°7

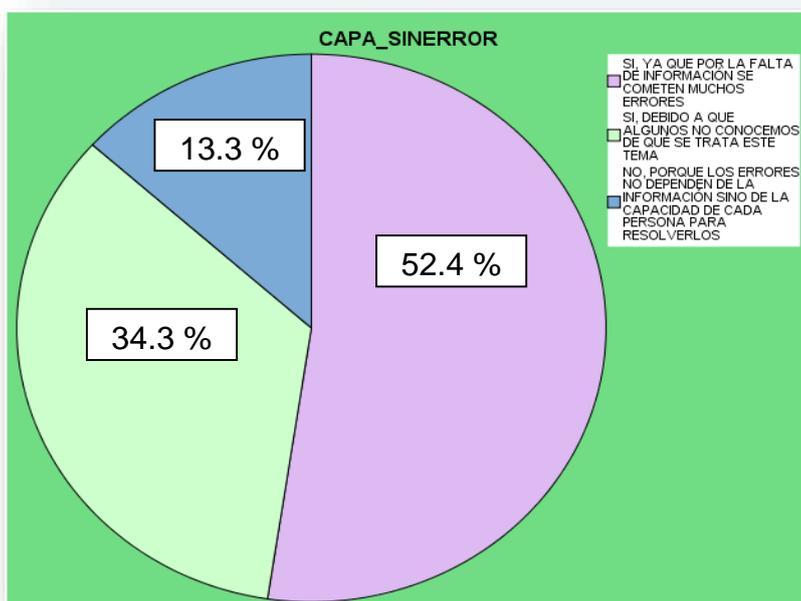
¿Cree Usted que si se capacitarán a los empleados sobre la facturación electrónica se cometerían menos errores al momento de emitirlas o receiptarlas?

Tabla 14. Porcentajes de la séptima pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Si, ya que por la falta de información se cometen muchos errores	55	52,4 %
	Si, debido a que algunos no conocemos de qué se trata este tema	36	34,3 %
	No, porque los errores no dependen de la información sino de la capacidad de cada persona para resolverlos	14	13,3 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a **empresas de servicios.**

Gráfico 11. Resultado obtenido de la pregunta N°7.



Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 34.3%, de los negocios indica que si, debido a que algunos no conocen de qué se trata este tema, el 13.3% nos menciona que los errores no dependen de la información sino de la capacidad de cada persona para resolverlos y el 52.4% dice que si se debe capacitar, pues por la falta de información se cometen errores.

Interpretación: Como se muestra en el gráfico (véase gráfico # 7), que si es necesario capacitar a los empleados, ya que por la falta de información se cometen muchos errores porque algunos desconocen de que se trata este tema..

Pregunta N°8

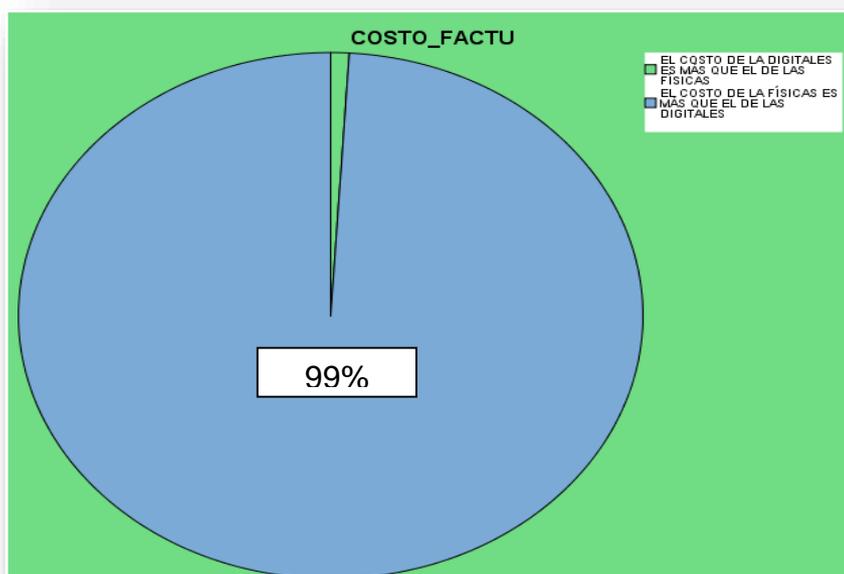
¿Cuándo en su empresa se emitieron facturas digitales el costo de estas era diferente al costo de las físicas?

Tabla 15. Porcentajes de la octava pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	El costo de la digitales es más que el de las físicas	1	1,0 %
	El costo de la físicas es más que el de las digitales	104	99,0 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilyn Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a **empresas de servicios.**

Gráfico 12. Resultado obtenido de la pregunta N°8.



Elaborado por: Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 99%, de las empresas indica, que el costo de las facturas digitales es menor que el de las físicas, y el 1% nos dicen que las facturas físicas su costo es mayor que las facturas digitales.

Interpretación: Los encuestados nos dicen, que desde la convergencia de las facturas físicas a las digitales el costo de emisión de estas disminuyo.

Pregunta N° 9

¿Porque usted emitiría sus facturas digitales?

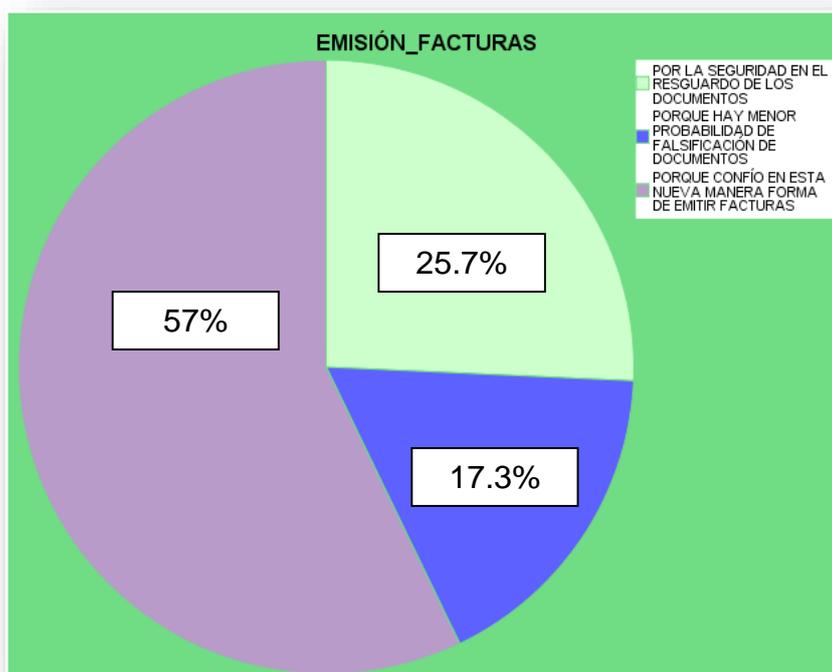
Tabla 16. Porcentajes de la novena pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Por la seguridad en el resguardo de los documentos	27	25,7 %
	Porque hay menor probabilidad de falsificación de documentos	18	17,3 %
	Porque confío en esta nueva manera forma de emitir facturas	60	57,0 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 13. Resultado obtenido de la pregunta N°9.



Elaborado por: Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 17.3%, de las empresas indica, que emitirían facturas digitales porque hay menor probabilidad de falsificación de documentos, el 25.7% aplicaría este servicio por la seguridad en el resguardo de los documentos y el 57% lo emitiría porque confía en este nuevo modelo de facturación.

Interpretación: Podemos ver que según los encuestados, confían en esta nueva manera de realizar la facturación y por tal razón ellos emitirían las facturas digitales.

Pregunta N° 10

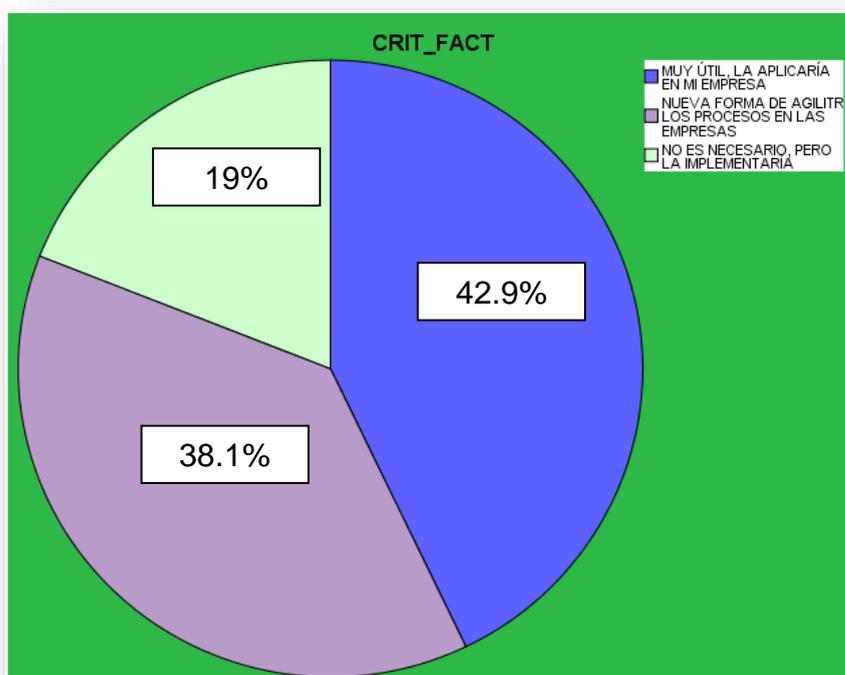
¿Considera Usted que la nueva forma de emitir facturas es: ?

Tabla 17. Porcentajes de la décima pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Muy útil, la aplicaría en mi empresa	45	42,9 %
	Nueva forma de agilizar los procesos en las empresas	40	38,1 %
	No es necesario, pero la implementaría	20	19,0 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 14. Resultado obtenido de la pregunta N° 10.



Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: El 19%, de las empresas indica, que las facturas digitales, no son necesarias pero la implementaría, el 38.1% nos dice que es una nueva forma de agilizar los procesos en las empresas y el 42.9% nos menciona que es muy útil y la aplicaría en la empresa

Interpretación: Podemos ver que según los encuestados, la nueva manera de emitir facturas es muy útil y la aplicarían en su empresa.

Pregunta N° 11

¿Cree usted que la facturación electrónica generaría grandes beneficios al país?

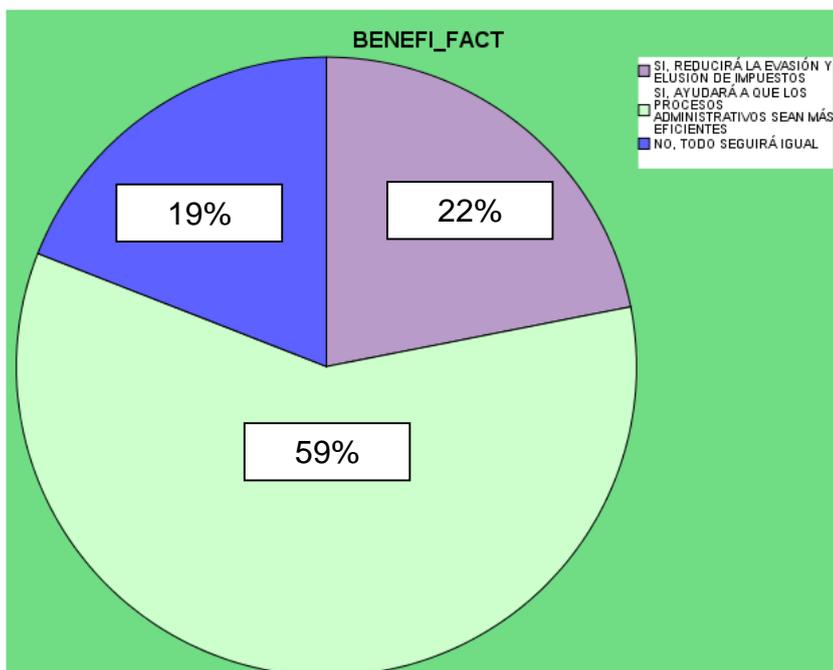
Tabla 18. Porcentajes de la undécima pregunta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDOS	Si, reducirá la evasión y elusión de impuestos	23	22,0 %
	Si, ayudará a que los procesos administrativos sean más eficientes	62	59,0 %
	No, todo seguirá igual	20	19,0 %
	TOTAL	105	100,0 %

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a **empresas de servicios.**

Gráfico 15. Resultado obtenido de la pregunta N° 11.



Elaborado por:
Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta
Aplicada a empresas
de servicios.

Análisis: El 19% de las empresas indica, que con las facturas digitales, todo seguirá igual, el 59% nos mencionan que ayudaría a que los procesos administrativos sean más eficientes y el 22% nos dice que reducirá la evasión y elusión de impuestos.

Interpretación: Podemos ver que según los encuestados, la facturación electrónica ayudaría a que los procesos administrativos sean más eficientes y eficaces por medio de los empleados.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

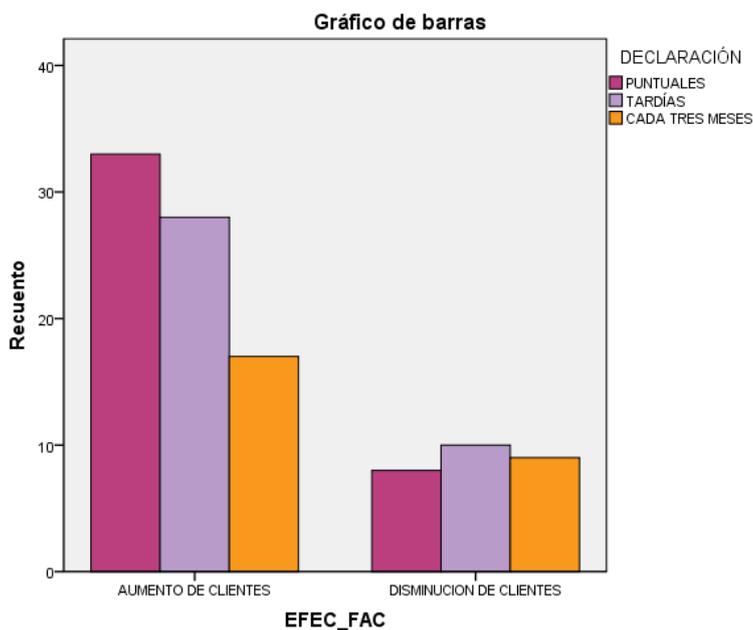
Tabla 19. Cruce de variables, Preguntas 1 y 2 de la encuesta.

Tabla de contingencia EFEC_FAC * DECLARACIÓN					
		DECLARACIÓN			Total
		PUNTUALES	TARDÍAS	CADA TRES MESES	
EFEC_FAC	AUMENTO DE CLIENTES	33	28	17	78
	DISMINUCION DE CLIENTES	8	10	9	27
Total		41	38	26	105

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta

Gráfico 16. Resultado del cruce de variables de las preguntas 1 y 2 de la encuesta.



Elaborado por:
Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta
Aplicada a empresas de
servicios.

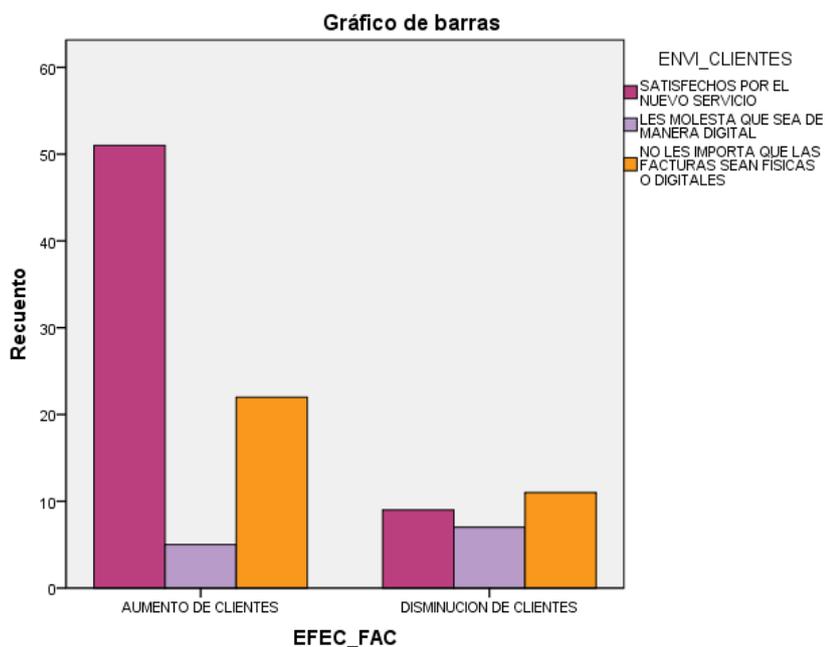
Análisis: En la gráfica observamos que en los negocios que han aumentado sus clientes al momento de efectuar sus declaraciones han sido puntuales y por tanto no han tenido que pagar multas al Servicio de Rentas Internas, mientras que en las entidades que sus clientes han disminuido sus declaraciones de impuestos han sido tardías.

Tabla 20. Cruce de variables, Preguntas 1 y 3 de la encuesta.

Tabla de contingencia EFEC_FAC * ENVI_CLIENTES					
		ENVI_CLIENTES			Total
		SATISFECHOS POR EL NUEVO SERVICIO	LES MOLESTA QUE SEA DE MANERA DIGITAL	NO LES IMPORTA QUE LAS FACTURAS SEAN FÍSICAS O DIGITALES	
EFEC_FAC	AUMENTO DE CLIENTES	51	5	22	78
	DISMINUCION DE CLIENTES	9	7	11	27
Total		60	12	33	105

Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 17. Resultado del cruce de variables de las preguntas 1 y 3 de la encuesta.



Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Análisis: Vemos con facilidad que el aumento de clientes de dichos negocios se debe a que estos se sienten satisfechos por la implementación de este nuevo servicio en las empresas, mientras que en las entes donde sus clientes se han disminuido ellos dicen que no les importa que las facturas sean físicas o digitales.

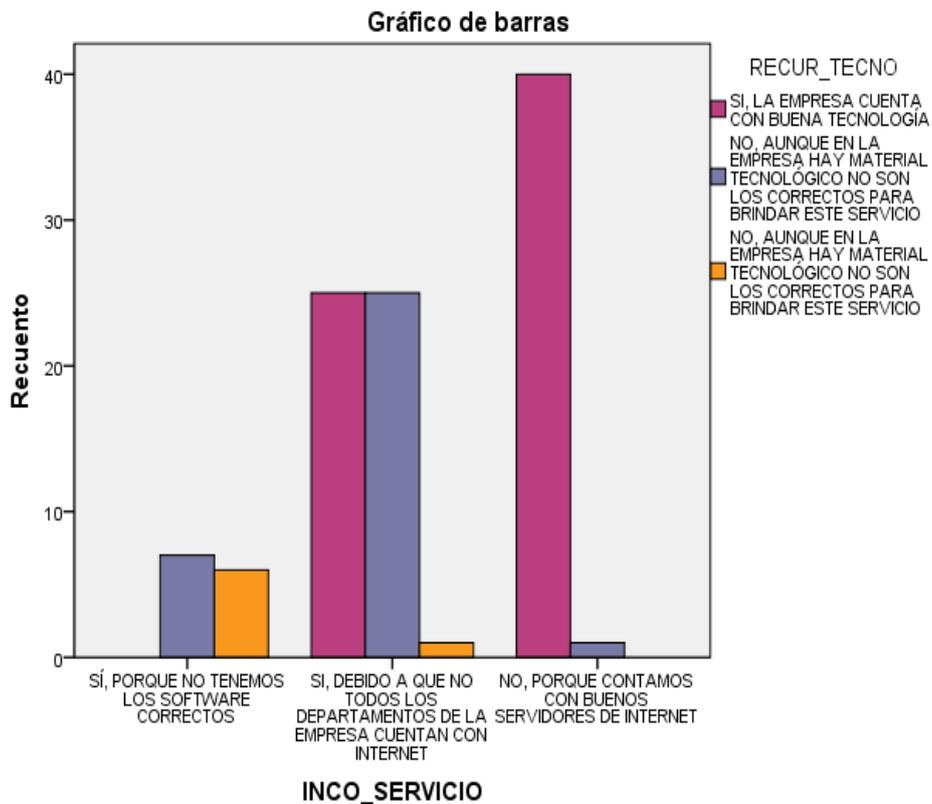
Gráfico 18. Cuadro de variables, Preguntas 4 y 5 de la encuesta.

Tabla de contingencia INCO_SERVICIO * RECUR_TECNO					
Recuento					
		RECUR_TECNO			Total
		SI, LA EMPRESA CUENTA CON BUENA TECNOLOGÍA	NO, AUNQUE EN LA EMPRESA HAY MATERIAL TECNOLÓGICO NO SON LOS CORRECTOS PARA BRINDAR ESTE SERVICIO	NO, AUNQUE EN LA EMPRESA HAY MATERIAL TECNOLÓGICO NO SON LOS CORRECTOS PARA BRINDAR ESTE SERVICIO	
INCO_SERVICIO	SI, PORQUE NO TENEMOS LOS SOFTWARE CORRECTOS	0	7	6	13
	SI, DEBIDO A QUE NO TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA CUENTAN CON INTERNET	25	25	1	51
	NO, PORQUE CONTAMOS CON BUENOS SERVIDORES DE INTERNET	40	1	0	41
Total		65	33	7	105

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios.

Gráfico 19. Resultado del cruce de variables de las preguntas 4 y 5 de la encuesta



Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Análisis: En la gráfica observamos que, las empresas que cuentan con tecnología eficiente en su gran mayoría no han tenido problemas al emitir facturas digitales. Mientras que, los negocios que han tenido dificultades al momento de emitir facturas electrónicas, se debe a que en la empresas hay tecnología pero no todos los departamentos cuentan con esta y los software que utilizan no son los correctos para brindar este servicio.

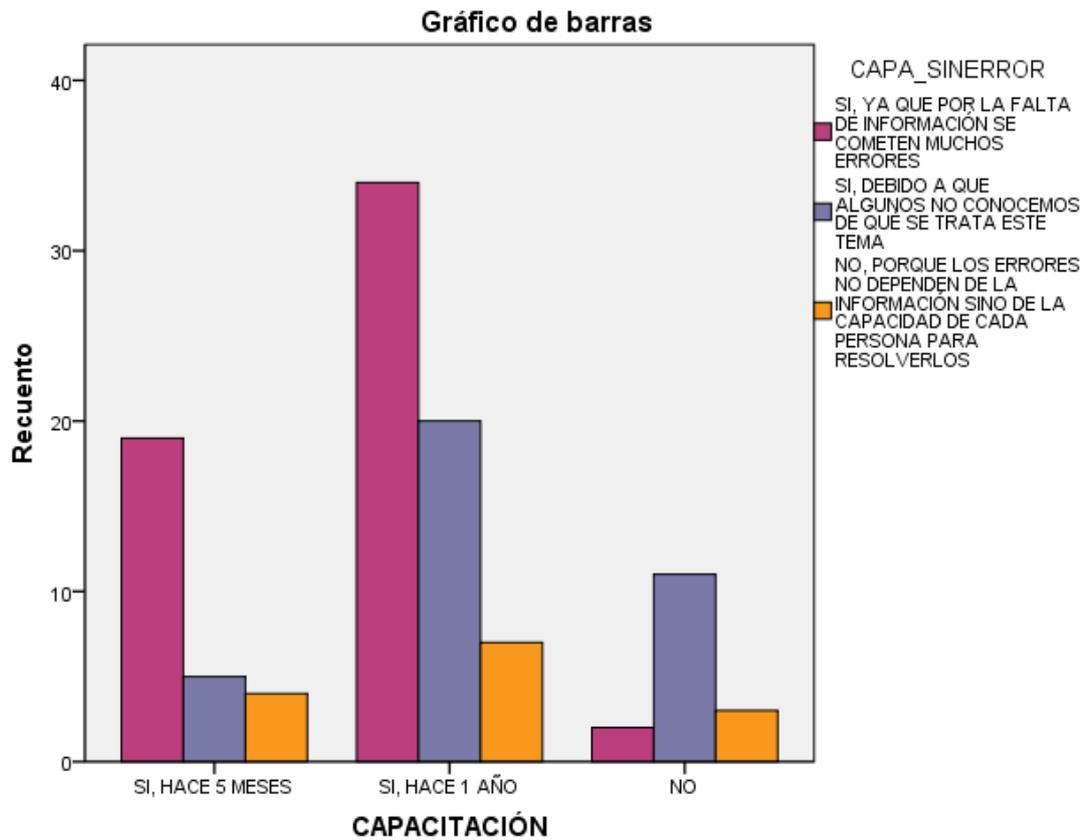
Tabla 21. Cuadro de variables, Preguntas 6 y 7 de la encuesta.

Tabla de contingencia CAPACITACIÓN * CAPA_SINERROR					
Recuento					
		CAPA_SINERROR			Total
		SI, YA QUE POR LA FALTA DE INFORMACIÓN SE COMETEN MUCHOS ERRORES	SI, DEBIDO A QUE ALGUNOS NO CONOCEMOS DE QUÉ SE TRATA ESTE TEMA	NO, PORQUE LOS ERRORES NO DEPENDEN DE LA INFORMACIÓN SINO DE LA CAPACIDAD DE CADA PERSONA PARA RESOLVERLOS	
CAPACITACIÓN	SI, HACE 5 MESES	19	5	4	28
	SI, HACE 1 AÑO	34	20	7	61
	NO	2	11	3	16
Total		55	36	14	105

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Gráfico 20. Resultado del cruce de variables de las preguntas 6 y 7 de la encuesta.



Elaborado por: Marilyn Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Análisis: Vemos con facilidad que, los empleados cuya capacitación ha sido hace un año atrás cometen más errores en comparación con los que se han capacitado hace 5 meses, ya sea por la falta de información o por desconocimiento total del tema.

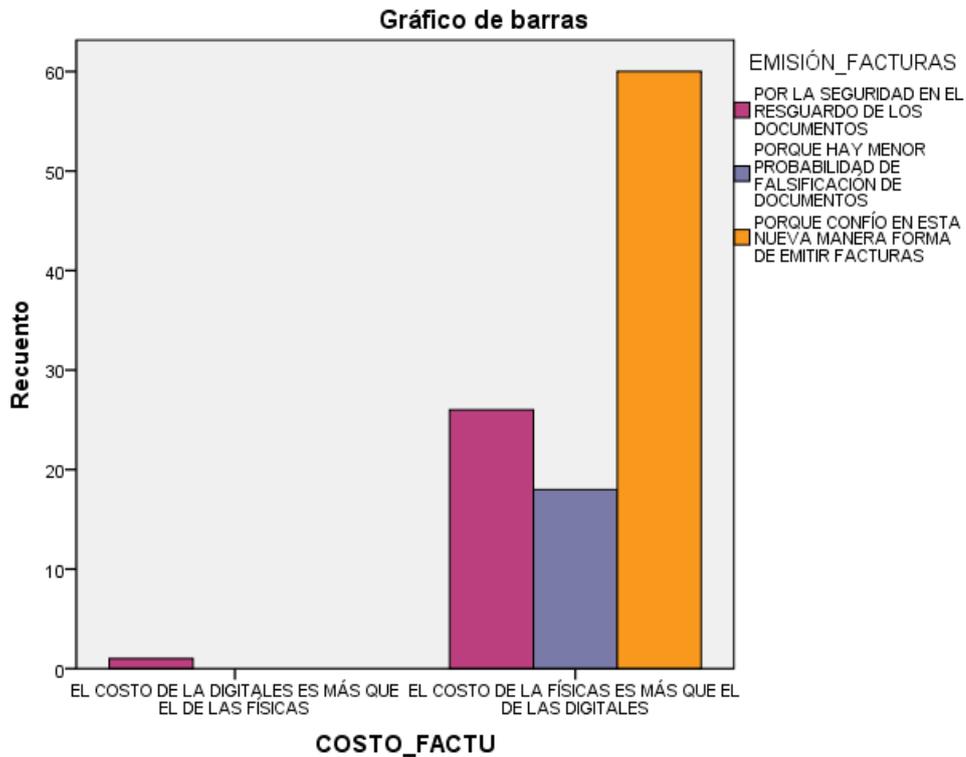
Tabla 22. Cuadro de variables, Preguntas 8 y 9 de la encuesta.

Tabla de contingencia COSTO_FACTU * EMISIÓN_FACTURAS					
Recuento					
		EMISIÓN_FACTURAS			Total
		POR LA SEGURIDAD EN EL RESGUARDO DE LOS DOCUMENTOS	PORQUE HAY MENOR PROBABILIDAD DE FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	PORQUE CONFÍO EN ESTA NUEVA MANERA FORMA DE EMITIR FACTURAS	
COSTO_FACTU	EL COSTO DE LA DIGITALES ES MÁS QUE EL DE LAS FÍSICAS	1	0	0	1
	EL COSTO DE LA FÍSICAS ES MÁS QUE EL DE LAS DIGITALES	26	18	60	104
Total		27	18	60	105

Elaborado por: Marilin Fuentes

Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Gráfico 21. Resultado del cruce de variables de las preguntas 8 y 9 de la encuesta.



Elaborado por:
Marilyn Fuentes

Fuente:
Encuesta Aplicada a empresas de servicios

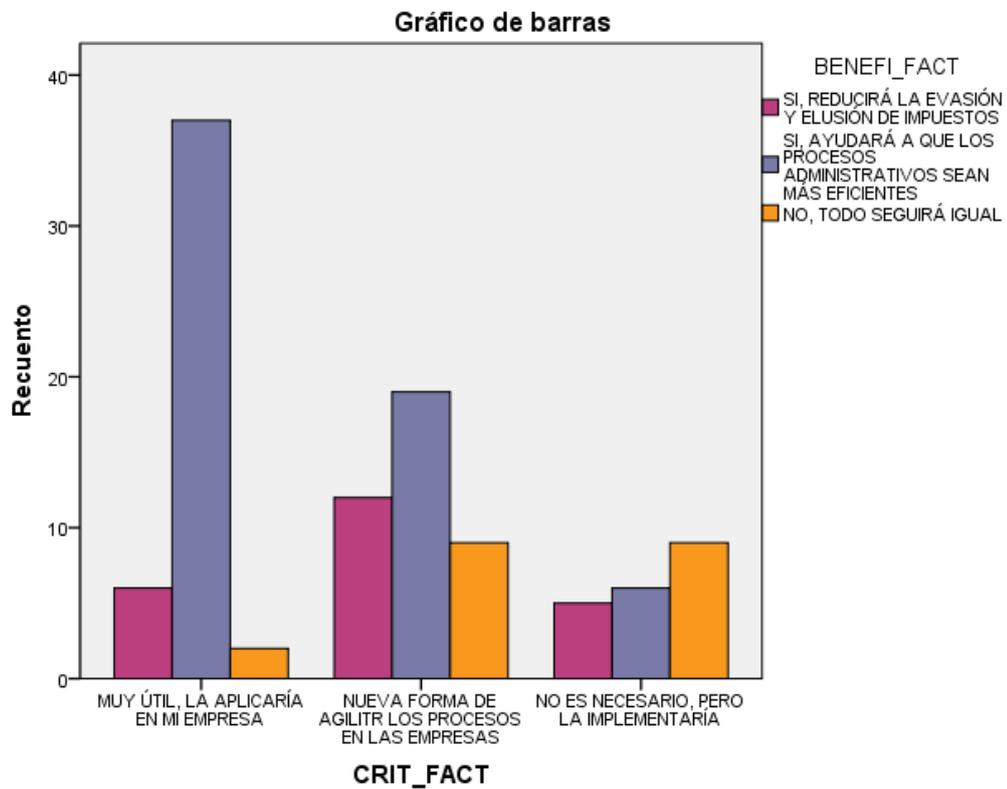
Análisis: Observamos en la gráfica, que los empresarios confían en la facturación electrónica y que este servicio le ha dado beneficios pues su coste es mucho menor que el de una factura física.

Gráfico 22. Cuadro de variables, Preguntas 10 y 11 de la encuesta.

Tabla de contingencia CRIT_FACT * BENEFI_FACT					
		BENEFI_FACT			Total
		SI, REDUCIRÁ LA EVASIÓN Y ELUSIÓN DE IMPUESTOS	SI, AYUDARÁ A QUE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SEAN MÁS EFICIENTES	NO, TODO SEGUIRÁ IGUAL	
CRIT_FACT	MUY ÚTIL, LA APLICARÍA EN MI EMPRESA	6	37	2	45
	NUEVA FORMA DE AGILITR LOS PROCESOS EN LAS EMPRESAS	12	19	9	40
	NO ES NECESARIO, PERO LA IMPLEMENTARÍA	5	6	9	20
Total		23	62	20	105

Elaborado por: Marilyn Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Gráfico 23. Resultado del cruce de variables de las preguntas 10 y 11 de la encuesta.



Elaborado por: Marilin Fuentes
Fuente: Encuesta Aplicada a empresas de servicios

Análisis: Podemos observar que, los empresarios que aplicarían la facturación electrónica se deben a que confían que este método ayudaría a que los procesos administrativos sean más eficientes y con esto se reducirá la evasión y elusión de impuestos.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Analizar como incide la implementación de la Facturación electrónica en las empresas de servicio del cantón Milagro mediante un estudio para determinar el impacto que esto ocasionaría.

Fundamentándome en las preguntas y gráficos 1, 2, 3 podemos decir que:

La implementación de este nuevo modelo de facturación en algunas empresas de servicios ocasionaría en su gran mayoría el aumento de clientes ya que se sienten satisfechos por esta nueva forma de facturar.

Que sus declaraciones sean puntuales y en otros casos que sean tardías debido a que recién están implementando el servicio.

4.3.2 Identificar si las empresas de servicio tienen la tecnología necesaria para implementar el servicio de facturación electrónica a través de un análisis para así brindarles una mejor atención a sus clientes.

De acuerdo a las preguntas y gráficos 4,5 sabemos que:

Las empresas si cuentan con la tecnología necesaria para implementar la facturación electrónica debido a que poseen buenos servidores de internet y tecnología de punta. No obstante hay que recalcar que un porcentaje no muy representativo, aunque posee buena tecnología no cuenta con Internet en todos los departamentos, y esto ocasionaría que este servicio no se brinde de la mejor manera y así no llegar a ofrecerle la mejor atención al público.

4.3.3 Determinar si las empresas de servicio del cantón Milagro cuentan con personal preparado sobre la facturación electrónica con un control de actividades para mejorar el desarrollo de sus gestiones.

De acuerdo a las preguntas y gráficos 6, 7 podemos decir que:

Los empleados de estas empresas, se han preparado con capacitaciones para disminuir errores en sus actividades y con esto mejorar el desarrollo de sus gestiones en la entidad.

4.4.4 Reconocer si al implementar este servicio las empresas reducirían sus costos al emitir comprobantes de ventas mediante un análisis para determinar el costo/beneficio de este.

Basándonos en la pregunta y el gráfico 8 observamos que:

Al emitir facturas digitales el costo de emisión de estas es menor que el de las facturas físicas. Por tanto el beneficio que se recibe de estas es mucho más que el costo de emitir facturas físicas.

4.4.5 Definir si los empresarios confían en el nuevo procedimiento de facturación electrónica a través de encuestas a ellos para conocer si implementarían o no el servicio.

Fundamentándonos en las preguntas y gráficos 9, 10, 11 podemos decir que:

Los empresarios implementarían este servicio, porque confían en esta nueva manera forma de emitir facturas, por ser una nueva forma de agilizar los procesos en las empresas para que sean más eficientes y ya que es muy útil en la actualidad, debido a que vivimos en un mundo globalizado en donde forma de comunicación más rápida entre las personas es el internet.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

4.4.1 La implementación de la facturación electrónica produciría grandes impactos a las empresas de servicio del cantón Milagro.

Se verificó cuáles son los impactos que produciría la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicio por medio de las preguntas 1, 2 y 3 donde se obtuvo que los efectos son aumento de clientes, declaraciones puntuales y satisfacción de los clientes con el nuevo servicio.

4.4.2 La buena tecnología en las empresas de servicio contribuiría a que estas puedan brindar las facturas en forma digital.

Se confirmó la hipótesis mediante las preguntas 4 y 5 en la cual se detalla que al momento de enviar y recibir facturas no han tenido inconvenientes porque cuentan con buenos servidores de internet y con buena tecnología.

4.4.3 Empleados capacitados sobre la facturación electrónica ayudaría a mitigar errores en el desempeño de sus actividades.

Por medio de las preguntas 6 y 7 se comprobó que si los empleados están capacitados sobre este nuevo sistema los errores en el desempeño de sus funciones se reducirían.

4.4.4 Instalar en las empresas el servicio de facturación electrónica significaría una disminución en los costos al emitir comprobantes de ventas.

Mediante la pregunta 8 se verificó que el costo para la emisión de las facturas digitales es menor al de las facturas físicas.

4.4.5 El nuevo procedimiento para emitir una factura generaría niveles de confianza aceptables entre los empresarios.

En las preguntas 9, 10 y 11 se constató que los empresarios si confían en esta nueva manera de emitir las facturas por cuanto si la implementarían en sus empresas.

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 TEMA

Elaboración de estrategias que contribuyan a una buena ejecución en la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

- **Estrategias**

La definición de estrategias consiste en adecuar factores internos a los factores externos para obtener una buena posición competitiva.⁴⁸

- **Actividades Comerciales**

La actividad comercial de naturaleza económica consiste en la distribución de productos o servicios que se necesitan para mejorar la calidad de vida.⁴⁹

- **Sanciones Tributarias**

La sanción es un reproche social con transcendencia moral. Imponer una sanción debe estar rodeado de garantías jurídicas. No se trata de regularizar una situación tributaria para hacer que se cumpla la contribución social, cívica y justa que establece la administración Tributaria.⁵⁰

5.3 JUSTIFICACIÓN

El estudio de tesis a ejecutarse es sustancial ya que hablaremos un tema que en los últimos años tiene suma importancia, debido al impacto que provocará en las

⁴⁸SAINZ, José: *La distribución comercial: opciones estratégicas*, p. 296

⁴⁹ GARCIA, Carmen: *Actividad comercial y espacio urbano (La organización espacial del comercio minorista en la ciudad de Albacete)*, p. 15

⁵⁰ PEREZ, Julio: *Guía práctica de sanciones tributarias*, p. 286

actividades comerciales y tributarias de nuestro país. El proyecto al que nos referimos es la Facturación Electrónica.

La razón para tomar este tema de investigación, es la relevancia que tiene este servicio en el avance de la adaptación tecnológica en el país

Es por esto que el propósito general es analizar el impacto que tendrá la implementación de este servicio en las empresas del cantón Milagro.

Al realizarse este análisis claramente se determinaran los efectos que tendrán los empresarios al implementar la facturación electrónica, de esta manera tendríamos una mejor disposición para poder establecer los principios de este inconveniente y diseñar estrategias lógicas que sirvan para mejorar.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Elaborar estrategias mediante campañas de enseñanza con el propósito de ayudar a reducir el nivel de empresas que no se adapten a esta nueva forma de emitir comprobantes de ventas.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Proponer la elaboración de 2 regímenes para la implementación de la facturación electrónica: Régimen General y Específico.
- Exponer la creación de dos sistemas de facturación: Sistema de facturación gratuito del SRI (Portal Mipyme) y Sistema de facturación propio o de mercado (Facture con software de mercado o desarrollado por su empresa)
- Plantear la obtención de un certificado digital o carnet de identidad virtual para ingresar a un simulador donde se mostrara la manera de como emitir comprobantes de ventas digitales. (Facturas, Guías de remisión, etc)

5.5 UBICACIÓN

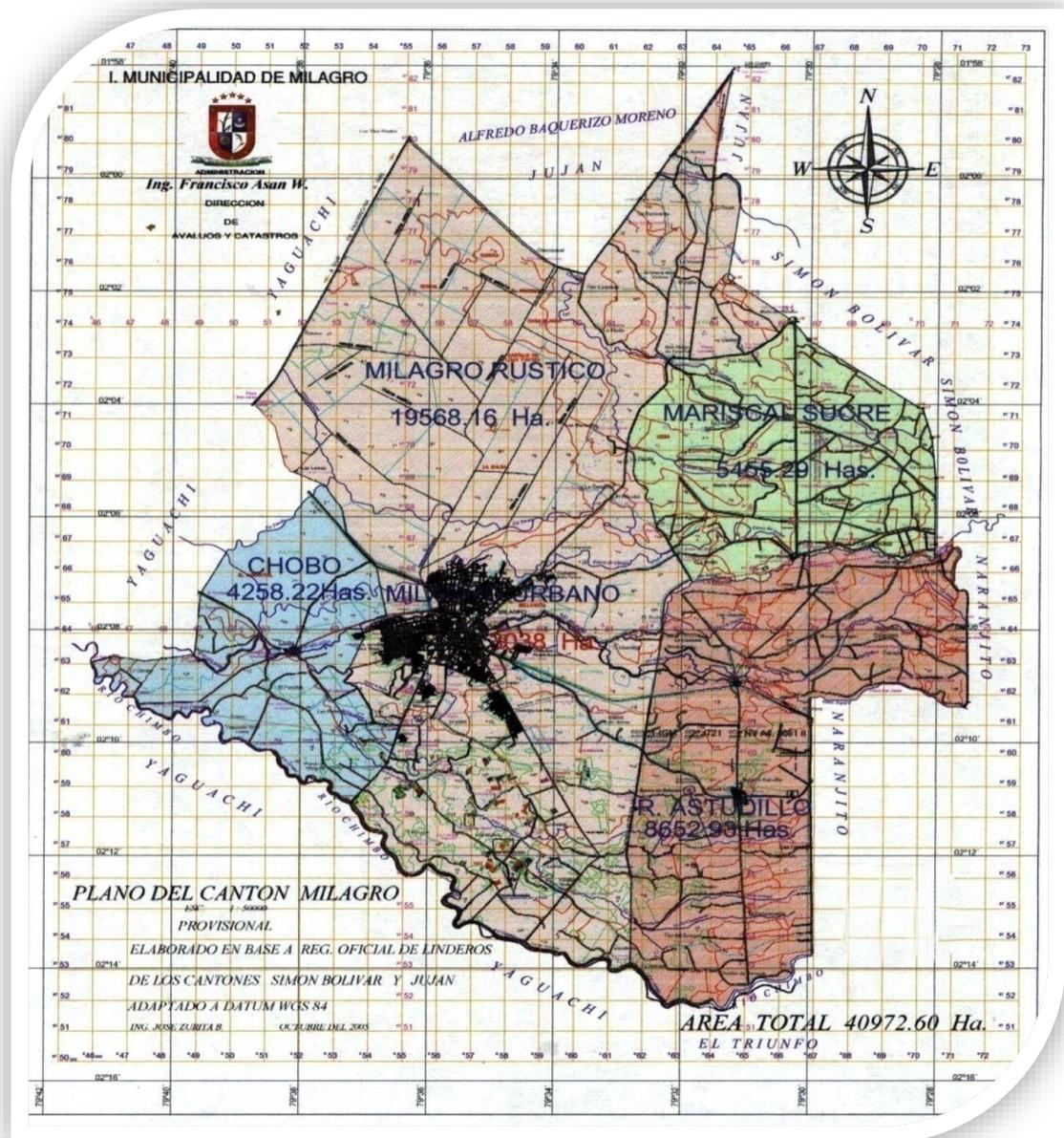
País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Año: 2014

Gráfico 24. Mapa del Cantón Milagro.



Fuente: Pagina web de la M.I. Municipalidad del cantón Milagro

5.6 FACTIBILIDAD

El proyecto se hallará operable ya que ayudará a que disminuya el número de empresas de servicios que no se adaptan a la implementación de la facturación electrónica, con el propósito de conseguir lo propuesto por la administración tributaria, que va para el año 2016 todas las empresas en Ecuador se adaptan a esta nueva forma de emitir documentos electrónicos.

5.6.1 Administrativo

De manera administrativa será factible, pues se bosquejara la propuesta de que los estudiantes de los últimos años de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – CPA de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), accedan a actuar como capacitadores, previo actualización de sus conocimientos en los establecimientos del Servicio de Rentas Internas (SRI).

De esta manera los estudiantes estarán facultados para brindar las campañas de enseñanzas sobre la implementación de la facturación electrónica al personal correspondiente en las empresas de servicio del cantón Milagro.

5.6.2 Legal

Es admisible que se pueda modificar la última **Resolución N° NAC-DGERCGC14-00366** dispuesta por El Servicio de Rentas Internas, ya que la Administración Tributaria pretende que para el 2016 todas las empresas en Ecuador cuenten con el servicio de facturación electrónica en sus negocios.

5.6.3 Presupuestario

En lo presupuestario será permisible, debido a que en los capacitadores y local en donde se brindaran las capacitaciones no será necesario el uso de dinero, solo se requerirá para lo administrativo (volantes, copias, etc) en las campañas de enseñanza.

El importe de capital a utilizarse es un monto aproximado de USD 430 dólares estadounidenses, monto que se presume podrá servir para la realización del proyecto.

5.6.4 Técnico

En el aspecto técnico los instrumentos que se utilizara en este proceso son un proyector, laptops, copias con la información a comunicarse en el día de la preparación, gigantografía e Internet.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se detalla las actividades que van a facilitar la implementación de la propuesta, para esto nos afirmamos en los objetivos de la propuesta.

Objetivo general de la propuesta

Elaborar estrategias mediante campañas de enseñanza con el propósito de ayudar a reducir el nivel de empresas que no se adapten a esta nueva forma de emitir comprobantes de ventas.

- ✚ Preparar publicidad respecto a las campañas de enseñanza mediante capacitaciones gratuitas que se ofrecerán al personal específico de las empresas de servicio, sobre que es la facturación electrónica y las maneras de implementarlas, estas capacitaciones serán en la Cámara de Comercio del cantón Milagro o en las diferentes salas de Laboratorios de Computación de la Universidad Estatal de Milagro. Las capacitaciones serán dictadas por estudiantes universitarios.

- ✚ Ofrecer guías al equipo de trabajo (estudiantes) por medio del personal de Servicio de Rentas Internas, mismos educandos que dictaran las capacitaciones al personal de las empresas de servicios.

1) Objetivo específico de la propuesta

Proponer la elaboración de 2 regímenes para la implementación de la facturación electrónica: Régimen General y Específico.

- ✚ Establecer alianzas estratégicas entre la Administración Tributaria y la Universidad Estatal de Milagro para que la elaboración de estos dos regímenes en la página web del SRI la elaboren los estudiantes de los últimos años de la carrera de Ingeniería en Sistemas. La creación de estos dos regímenes nos ayudaran a clasificar de mejor manera la implementación de

este nuevo servicio, debido a que en el régimen general estarán las personas naturales y en el régimen específico las personas jurídicas.

- ✚ Delinear cambios estratégicos en la Administración Tributaria para que los contribuyentes sean estos naturales o jurídicos se inscriban al régimen correspondiente y con esto fiscalizar de manera periódica que los contribuyentes estén implementando la nueva manera de emitir comprobantes de ventas.

2) Objetivo específico de la propuesta

Exponer la creación de dos sistemas de facturación: Sistema de facturación gratuito del SRI (Portal Mipyme) y Sistema de facturación propio o de mercado (Facture con software de mercado o desarrollado por su empresa).

- ✚ Plantear que entre técnicos de la Administración Tributaria y estudiantes de los últimos años de la carrera de Ingeniería en Sistemas de la Unemi, implementen en el portal web del Servicio de Rentas Internas dos opciones en la cual el contribuyente pueda escoger a que Sistema de facturación acogerse ya sea: a un Sistema de facturación gratuito dispuesto por el Servicio de Rentas Internas o un sistema de facturación propio o de mercado.
- ✚ Preparar difusión respecto a capacitaciones que se ofrecerán por el Servicio de Rentas Internas, al público en general para que conozcan cual será el proceso para que, el software de facturación electrónica que crean pueda ser aceptado y reconocido como un sistema de facturación electrónica y se pueda subir al portal web de dicha institución.

3) Objetivo específico de la propuesta

Plantear la obtención de un certificado digital o carnet de identidad virtual para ingresar a un simulador donde se mostrara la manera de como emitir comprobantes de ventas digitales. (Facturas, Guías de remisión, etc).

- ✚ Proyectar que técnicos de la Administración Tributaria elaboren un certificado digital para poder navegar de manera libre en el portal web y conocer la manera de cómo emitir documentos tributarios digitales.
- ✚ Preparar propagación respecto a capacitaciones por medio de estudiantes de los beneficios que se obtendrían con este certificado digital ya que lograríamos en seguridad un nivel elevado de confianza y privacidad al contribuyente en la ejecución de sus diligencias por internet.

5.7.1 Actividades

Tabla 23. Actividades del objetivo específico # 1.

Objetivo Específico Nº 1	Proponer la elaboración de 2 regímenes para la implementación de la facturación electrónica: Régimen General y Específico.		
Actividades	Responsables	Recursos	Resultados
Alianzas Estratégicas	Administración Tributaria. Universidad Estatal de Milagro.	Salas de computación de la UNEMI	Implementación de dos regímenes de facturación electrónica.
Cambios estratégicos.	Administración tributaria.	Computadoras Internet Capacidad innovadora.	Que los contribuyentes se inscriban a estos nuevos regímenes.

Elaborado por: Marilin Fuentes

Tabla 24. Actividades del objetivo específico # 2.

Objetivo Específico Nº 2	Exponer la creación de dos sistemas de facturación: Sistema de facturación gratuito del SRI (Portal Mipyme) y Sistema de facturación propio o de mercado (Facture con software de mercado o desarrollado por su empresa).		
Actividades	Responsables	Recursos	Resultados
Cambios en el portal web del SRI	Técnicos de la Administración Tributaria. Estudiantes de los últimos años de la carrera de Ingeniería en Sistemas	Salas de computación de la UNEMI	Creación de dos formas de implementar el sistema de facturación.
Campañas ilustrativas	Personal del SRI	Computadoras Internet	Que el público conozca los requisitos para aceptar su sistema de facturación.

Elaborado por: Marilin Fuentes

Tabla 25. Actividades del objetivo específico # 3.

Objetivo Específico Nº 3	Plantear la obtención de un certificado digital o carnet de identidad virtual para ingresar a un simulador donde se mostrara la manera de como emitir comprobantes de ventas digitales. (Facturas, Guías de remisión, etc).		
Actividades	Responsables	Recursos	Resultados
Elaboración de Certificado digital.	Técnicos de la Administración Tributaria.	Salas de computación del SRI	Carnet de identidad virtual.
Campañas ilustrativas	Estudiantes de la Unemi	Computadoras Internet Volantes Copias	Que los contribuyentes conozcan los beneficios del certificado digital.

Elaborado por: Marilin Fuentes

5.7.2 Recursos Análisis Financiero

Tabla 26. Recursos, Análisis Financiero.

N°	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Presupuesto
1	Proponer la elaboración de 2 regímenes para la implementación de la facturación electrónica: Régimen General y Específico.	Alianzas Estratégicas	Salas de computación	De la Unemi
		Cambios estratégicos.	Internet	De la Unemi y SRI
			Computadoras	De la Unemi y SRI
			Capacidad innovadora.	Mismo sueldo del personal del SRI
2	Exponer la creación de dos sistemas de facturación: Sistema de facturación gratuito del SRI (Portal Mipyme) y Sistema de facturación propio o de mercado (Facture con software de mercado o desarrollado por su empresa).	Cambios en el portal web del SRI	Salas de computación	Unemi o SRI
			Personal (Técnicos del SRI)	Mismo Sueldo del SRI
			Personal (Estudiantes)	\$ 0,00
		Campañas ilustrativas	Publicidad de Difusión Radios, TV y periódicos del cantón	\$ 300
			Computadoras	De la Unemi
			Proyector	De la Unemi
			Volantes	\$ 40 (150 Volantes)
			Gigantografía con información	\$ 20
			Copias con información	\$ 5 (150 copias)
			Lugar	Salas de la Unemi o Auditorium de la Cámara de Comercio del cantón Milagro.
			Material	Del SRI
			Personal (Estudiantes)	\$ 0, 00

			Personal (Supervisor del SRI)	Mismo Sueldo del SRI
3	Plantear la obtención de un certificado digital o carnet de identidad virtual para ingresar a un simulador donde se mostrara la manera de como emitir comprobantes de ventas digitales. (Facturas, Guías de remisión, etc).	Elaboración de Certificado digital.	Salas de computación	Unemi o SRI
			Personal (Técnicos del SRI)	Mismo Sueldo del SRI
			Personal (Estudiantes)	\$ 0,00
		Campañas ilustrativas	Computadoras	De la Unemi
			Proyector	De la Unemi
			Volantes	\$ 40 (150 Volantes)
			Gigantografía con información	\$ 20
			Copias con información	\$ 5 (150 copias)
			Lugar	Salas de la Unemi o Auditorium de la Cámara de Comercio del cantón Milagro.
			Material	Del SRI
			Personal (Estudiantes)	\$ 0, 00
		Personal (Supervisor del SRI)	Mismo Sueldo del SRI	
Subtotal			\$ 430,00	

Elaborado por: Marilin Fuentes

Análisis Financiero

Para que nuestro proyecto se llegue a cumplir, es ineludible la colaboración de un supervisor del SRI, estudiantes y personal del SRI como capacitadores que orienten a nuestros educandos, conjuntamente de los recursos administrativos y todo lo que se necesita para la preparación de las campañas ilustrativas y las conferencias de capacitación, lo que se prevé gastar es \$ 430, 00 dólares estadounidenses en 24 semanas de elaboración de actividades.

5.7.3 Impacto

Al emplear esta propuesta causará un impacto beneficioso para la Administración Tributaria, pues los empresarios del cantón Milagro preferirán aportar con el Estado en la aceptación de la nueva forma de emitir comprobantes de ventas.

Pues ellos implementarán el servicio, ya que no tendrán excusas al decir que no saben manejar la facturación electrónica. Y con la creación de los sistemas y regímenes detallados en la propuesta, la Administración Tributaria podrá fiscalizar que empresas de servicio no se adaptan al sistema.

Y así podrán llegar al objetivo de que al año 2016 todas las empresas brinden el servicio de facturación electrónica.

5.7.3.1 Impacto Social

Se considera que la propuesta tiene impacto social, pues se ayudará a los microempresarios que no tengan conocimiento, sobre que es la facturación electrónica y los que ya conozcan sobre este tema responderemos si tienen alguna duda.

También los estudiantes, pondrán en práctica en las capacitaciones los conocimientos aprendidos en la universidad. Y esto podría ser utilizado por ellos para completar sus horas de vinculación.

5.7.3.2 Impacto Financiero

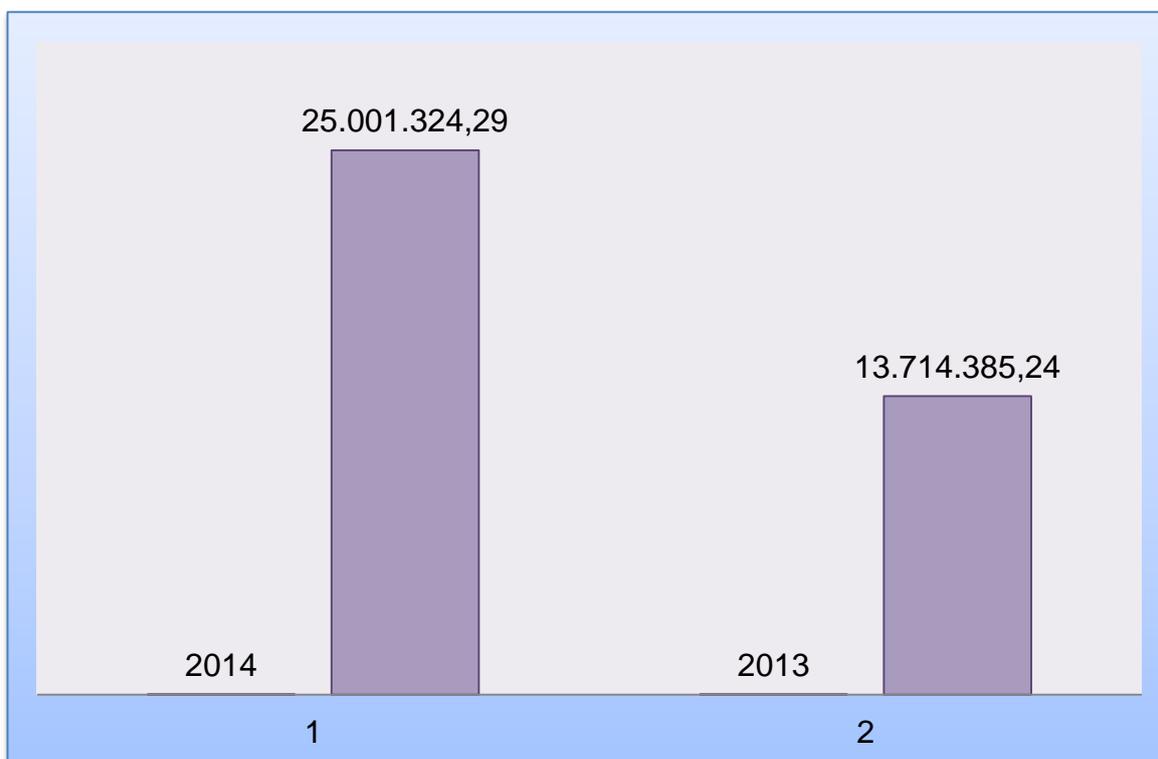
Considerado de impacto financiero, pues mientras más contribuyentes se acoplen a este sistema, habrá un aumento en las recaudaciones de impuestos con respecto al cantón Milagro.

En el año 2013, la Administración Tributaria recaudó \$ 13.714.385,24 en impuestos, considerando que a ese tiempo pocas eran las empresas que emitían facturación electrónica.

Promediando los ingresos anuales, el aumento medio de cada período y estimando que desde este año comienza la implementación obligatoria de la adaptación al nuevo sistema de facturar se prevé que, la Administración Tributaria recaudará \$ 25.001.324,29 en impuestos.

Es decir que aumentaría 82.3% desde el año 2013 al año 2014.

Gráfico 25. Crecimiento promedio para el año 2014.



Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: Marilyn Fuentes M

5.7.4 Cronograma

Tabla 27. Cronograma

Actividades	DURACIÓN EN SEMANAS																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Alianzas Estratégicas	■	■	■	■	■	■	■	■																
Cambios estratégicos.									■	■	■	■												
Cambios en el portal web del SRI	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Campañas ilustrativas																	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de Certificado digital.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Campañas ilustrativas																	■	■	■	■	■	■	■	■

Elaborado por: Marilin Fuentes M

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Tabla 28. Lineamiento para la evaluación de la propuesta.

N°	Objetivos General / Específicos	Indicadores	Valor esperado
1	Elaborar estrategias mediante campañas de enseñanza con el propósito de ayudar a reducir el nivel de empresas que no se adapten a esta nueva forma de emitir comprobantes de ventas.	Número de empresas que han implementado el nuevo servicio	90% del total de empresas= Porcentaje de las empresas que se han acoplado a la normativa
		Variación de las empresas que se han adaptado al nuevo servicio desde el año que se emitió la normativa hasta la actualidad.	Aumento o Disminución= Porcentaje de la acogida de la normativa.
2	Proponer la elaboración de 2 regímenes para la implementación de la facturación electrónica: Régimen General y Específico.	Número de pruebas de los regímenes	Errores del nuevo sistema.
		Número de empresas que se han inscrito a cualquiera de los regímenes.	90% del total de empresas= Nivel de aceptación.
3	Exponer la creación de dos sistemas de facturación: Sistema de facturación gratuito del SRI (Portal Mipyme) y Sistema de facturación propio o de mercado (Facture con software de mercado o desarrollado por su empresa).	$(\text{Cantidad de empresas que se acogieron a cualquiera de los dos sistemas} / \text{Número total de empresas}) * 100$	90% = Calidad del producto
		Número de visitas al sistema por los contribuyentes.	85% de visitas del total de contribuyentes= El nivel de aceptación.
4	Plantear la obtención de un certificado digital o carnet de identidad virtual para ingresar a un simulador donde se mostrara la manera de como emitir comprobantes de ventas digitales. (Facturas, Guías de remisión, etc).	Número de pruebas de la navegación en el simulador con el certificado digital.	Errores del nuevo sistema.
		Número de contribuyentes que han solicitado el certificado digital	75% del total de contribuyentes= Nivel de aceptación

Elaborado por: Marilyn Fuentes

CONCLUSIONES

- ♣ Al analizar las opiniones de los empresarios del cantón Milagro, mediante las encuestas se expresa en esta tesis que para la Administración Tributaria es importante, que las empresas se adaptan a la nueva forma de emitir o recibir documentos tributarios digitales, ya que con esto el Estado podrá cumplir el objetivo de que en el año 2016 todas las empresas establecidas en Ecuador emitan facturación electrónica.
- ♣ La tecnología que poseen las empresas de servicios, le ayudaría a que la convergencia de los documentos tributarios físicos a digitales sea más fácil y con esto, no incomodar a los clientes al momento de entregar las facturas, mejorando la atención que se les brinda a los mismos.
- ♣ El personal con el que cuentan las empresas de servicios del cantón Milagro, están preparados para afrontar esta nueva forma de emitir facturas, la cual ayudará a que realicen las actividades en la empresa de una manera más eficiente y eficaz.
- ♣ Al implementar la facturación electrónica en las empresas de servicio, uno de sus mayores beneficios, sería que los costos de emitir una factura digital concurriría en un valor mucho menor que el de las facturas físicas.
- ♣ Finalmente, la mayoría de los empresarios confían en este nuevo método de facturación y lo aplican, aunque cabe destacar que falta un pequeño porcentaje que recién se está adaptando a este nuevo servicio y se estima que para el año 2015 ya lo brindarían en sus empresas.

RECOMENDACIONES

- ♣ Que el Servicio de Rentas Internas del cantón, ejerza controles desde la vigencia de la norma para así conocer que empresas de servicio no se están brindando la facturación electrónica, y así obligarlas a que se cumpla con la normativa.
- ♣ Aunque con la tecnología que poseen las empresas se puede afrontar la emisión y recepción de facturas digitales, se exhorta a no descuidar el mantenimiento de esta y año tras año actualizarse sobre los programas que ayudan a mejorar este servicio.
- ♣ Por lo menos una vez por año, actualizar al personal de la empresa sobre los cambios en que se incurran en el proceso de implementar la facturación electrónica en las empresas.
- ♣ No obstante, que la gran mayoría de empresarios del cantón Milagro confían en el nuevo servicio, se descuidará al pequeño porcentaje de empresas que, todavía no implementan la facturación electrónica en sus negocios.
- ♣ Los costos que se ahorra al implementar facturas digitales, invertirlos en las empresas en el aspecto tecnológico para así mejorar el servicio que se les da a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

AAMODT, M. *Psicología industrial/organizacional*. Wadsworth.

ACEVEDO, A., AMARO, O., & AVILA, J. (03 de 2012). *Wordpress*. Obtenido de <http://procedimmanual.files.wordpress.com/2012/03/manualdeprocedimientos.pdf>

AIDIMA. (s.f.). www.aidima.es. Obtenido de <http://aidima.es/servicios/formacion/Manual%20de%20funciones.html>

American Institute of CPA. (2006). Recuperado el 15 de 07 de 2013, de <http://www.aicpa.org/Pages/default.aspx>

AYAVIRI GARCIA, D. *CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES*. Argentina: N-DAG.

CALVACHE LÓPEZ, E. J. (2012). *La investigación científica como alternativa en la formación profesional*. Universidad de Nariño.

Cardenas, L. (2009). *Comunicación y construcción de ciudadanía*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

DIAZ, V. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Santiago de Chile: RIL.

DOMÍNGUEZ, S. (03 de 08 de 2011). *STELLADOMINGUEZ*. Recuperado el 06 de 08 de 2013, de <http://www.stelladominguez.com/2011/03/invexploratoria/>

Ecured. (s.f.). Recuperado el 05 de 08 de 2013, de http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Correlacional

EUMED.NET. (s.f.). Recuperado el 08 de AGOSTO de 2013, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm>

FABBRI, M. (s.f.). *Facultad de Humanidades y Artes*. Recuperado el 12 de Agosto de 2013, de <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>

García, C. (2000). Actividad comercial y espacio urbano (La organización espacial del comercio minorista en la ciudad de Albacete), . *Actividad comercial y espacio urbano (La organización espacial del comercio minorista en la ciudad de Albacete)*, . Albacete: Universidad de Castilla - La Mancha.

GÓMEZ, M. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica* . Córdoba, Argentina: Brujas .

HERRERA, H. (02 de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

Internas, S. d. (23 de Octubre de 2008). *Servicio de çrentas Internas*. Recuperado el 30 de 05 de 2014, de http://descargas.sri.gov.ec/download/anexos/dimm/MANUAL_DE_USUARIO_DIMM.pdf

LAMPREA, O., & Miller, L. (s.f.). *Scribd*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/15487807/Manual-de-Funciones>

MARTÍNEZ BENCARDINO, C. (2006). *ESTADÍSTICA BÁSICA APLICADA*. BOGOTÁ: Ecoe Ediciones.

MARTINEZ, E. (2007). *Gestión de Compras*. Madrid: Fundación Confemetal.

MEJIA, B. (2006). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Ecoe.

Mis Tareas. (s.f.). Recuperado el 08 de Agosto de 2013, de <http://www.mistareas.com.ve/investigacion-explicativa.htm>

MONTOYA, A. (2002). *Conceptos modernos de Administración de Compras*. Bogotá: Norma.

Moro, M., & Rodés, A. (2014). *Marketing Digital*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.

OMONTE RIVERO, A. (09 de 10 de 2009). *EMAGISTER*. Recuperado el 06 de 08 de 2013, de <http://www.emagister.com/curso-como-hacer-tesis-monografia-ensayo-1/tipos-investigacion>

PÉREZ FERNÁNDEZ, J. (2010). *Gestión por procesos* . Madrid : ESIC.

POMBO REY, J. (2011). *Contabilidad General*. Madrid: Paraninfo, SA.

Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 15 de 07 de 2013, de http://www.rae.es/drae/?type=3&val=mono&val_aux=&origen=REDRAE

RÍOS, F. (s.f.). *Perfil Centro de Desarrollo Personal y Profesional* . Recuperado el 17 de 07 de 2013, de <http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>

ROJAS SORIANO, R. (2002). *Investigación Social Teoría y Praxis*. Mexico : Plaza y Valdés S.A. .

Rubio, J. (2008). *Gestión del cobro de las operaciones de venta internacional 2° Ed.* San Vicente: Club Universitario.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.

Sainz, J. (2012). *La distribución comercial: opciones estratégicas*. Madrid: ESIC Editorial.

TAMAYO, M. (2004). *El Procedimiento de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.

TAMAYO, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* . Mexico: LIMUSA S.A.

TEMPLENTON, F. (s.f.). *Franklin Templeton Investments*. Obtenido de <http://www.franklintempleton.com.es/>

THOMPSON, I. (07 de 2006). <http://www.promonegocios.net/>. Recuperado el 06 de 07 de 2013, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>

TORO JARAMILLO, I., & PARRA RAMIREZ, R. *Metodología de la investigación* . Universidad EXFIT .

UNEMI. (s.f.). *UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*. Recuperado el 08 de AGOSTO de 2013, de http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/Reglamento%20de%20Proyectos%20de%20Grado.pdf

VASTA, R. *Introducción a los métodos de investigación*. Madrid: Siglo XXI de España S.A.

VERTICE, E. (2011). *Contabilidad Básica*. Vértice.

FUENTES ELECTRÓNICAS

<http://www.inalambrik.com.ec/index.php/los-retos-de-la-facturacion-electronica/>

<http://www.ciat.org/index.php/productos-y-servicios/asistencia-tecnica/programas-especificos/factura-electronica.html>

<http://www.afip.gov.ar/efactura/>

<http://www.dian.gov.co/>

http://www.sii.cl/factura_electronica/index.html

http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/factura_electronica/Paginas/default.aspx

<http://www.sunat.gob.pe/>

<https://esdinamico.wordpress.com/tag/sri/>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GRUPO POBLACIONAL	HERRAMIENTA		PREGUNTAS	OBSERVACIONES
¿De qué manera incide la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios del cantón Milagro?	Analizar como incide la implementación de la Facturación electrónica en las empresas de servicio del cantón Milagro mediante un estudio para determinar el impacto que esto ocasionaría.	La implementación de la facturación electrónica produciría grandes impactos a las empresas de servicio del cantón Milagro.	Negocios de telecomunicaciones	Encuesta	1	¿Al implementar el Servicio de Facturación electrónica que efectos tuvo en su negocio,	Aumento de Clientes
							Disminución de clientes
							Multas por el Servicio de Rentas Internas
					2	Con el servicio de Facturación electrónica sus declaraciones han sido :	Puntuales
							Tardías
							Cada tres meses
					3	Al enviarle por medio digital las facturas a los clientes ellos se han sentido:	Satisfechos por el nuevo servicio
							Les molesta que se de manera digital
							No les importa que las facturas sean físicas o digital.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS PARTICULARES	GRUPO POBLACIONAL	HERRAMIENTA		PREGUNTAS	OBSERVACIONES					
¿En qué medidas las empresas de servicios del cantón, cuentan con la tecnología necesaria para implementar la facturación económica?	Identificar si las empresas de servicio tienen la tecnología necesaria para implementar el servicio de facturación electrónica a través de un análisis para así brindarles una mejor atención a sus clientes.	La buena tecnología en las empresas de servicio contribuiría a que estas puedan brindar las facturas en forma digital.	Negocios de telecomunicaciones	Encuesta	4	Al momento de enviar o recibir las facturas electrónicas ha tenido inconveniente.	Sí, porque no tenemos los software correctos.					
							Si, debido a que no todos los departamentos de la empresa cuentan con internet					
							No, porque contamos con buenos servidores de internet					
						5	Cree Usted que los recursos tecnológicos que posee la empresa son idóneos para poder emitir facturas electrónicas	Si, la empresa cuenta con buena tecnología.				
								No, aunque en la empresa hay materiales tecnológicos no son los correctos para brindar este servicio				
		No, porque no										

							poseemos material tecnológico.
¿Las empresas de servicios del cantón Milagro, se encuentran preparadas en cuanto a su personal para la facturación electrónica?	Determinar si las empresas de servicio del cantón Milagro cuentan con personal preparado sobre la facturación electrónica con un control de actividades para mejorar el desarrollo de sus gestiones.	Empleados capacitados sobre la facturación electrónica ayudaría a mitigar errores en el desempeño de sus actividades.	Negocios de telecomunicaciones	Encuesta Observación	6	Desde que se conoció que en Ecuador iban a ser obligatorias la emisión de facturas digitales usted ha recibido alguna capacitación sobre ese tema	Si, hace 5 meses
							Si, hace 1 año
							No
					7	Cree Usted que si se capacitaran a los empleados sobre la facturación electrónica se cometerían menos errores al momento de emitirlas o receptorlas.	Si, ya que por la falta de información se cometen muchos errores
							Si, debido a que algunos no conocemos de qué se trata este tema.
							No, porque los errores no dependen de la información sino de la capacidad de cada persona para resolverlos.

¿La implementación de la facturación electrónica significaría una reducción o aumento en el costo de emisión de comprobantes de venta, para las empresas de servicios del cantón Milagro?	Reconocer si al implementar este servicio las empresas reducirían sus costos al emitir comprobantes de ventas mediante un análisis para determinar el costo/beneficio de este.	Instalar en las empresas el servicio de facturación electrónica significaría una disminución en los costos al emitir comprobantes de ventas.	Negocios de telecomunicaciones	Encuesta	8	Cuando en su empresa se emitieron facturas digitales el costo de estas era diferente al costo de las físicas	El costo de las digitales era más que el de las físicas.
							El costo de las físicas era más elevado que el de las digitales.
							La emisión de cualquiera de las dos tendría el mismo costo.
¿Cómo están los niveles de confianza de los empresarios del sector servicios del cantón Milagro, con respecto al nuevo procedimiento de facturación electrónica?	Definir si los empresarios confían en el nuevo procedimiento de facturación electrónica a través de encuestas a ellos para conocer si implementarían o	El nuevo procedimiento para emitir una factura generaría niveles de confianza aceptables entre los empresarios.	Negocios de telecomunicaciones	Entrevista	9	Porque usted emitiría sus facturas digitales.	Por la seguridad en el resguardo de los documentos.
							Porque hay menor probabilidad de falsificación de documentos
							Porque confío en esta nueva forma de emitir facturas.

	no el servicio					1 0	Considera Usted que la nueva forma de emitir facturas es:	Muy útil, y la aplicaría en mi empresa.
								Nueva forma de agilizar los procesos en las empresas.
								No es necesario, pero la implementaría

Anexo 2
Encuestas aplicadas a Empresas de Telecomunicaciones e Instituciones de enseñanza Primaria y Secundaria



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA APLICADA A LAS INSTITUCIONES DE TELECOMUNICACIONES Y DE ENSEÑANZA PRIMARIA Y SECUNDARIA.
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – CPA

Junto con saludarle, le invito a responder la presente encuesta. Sus contestaciones, confidenciales y secretas, tienen como objetivo acopiar su importante opinión sobre la facturación electrónica, con la finalidad de conocer y analizar los impactos que ocasionaría la implementación de la facturación electrónica.

Nombre: **(No obligatorio)**

Por favor marque con una X su respuesta

1. ¿Al implementar el Servicio de Facturación electrónica que efectos tuvo en su negocio?

Aumento de Clientes	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------

Disminución de clientes	<input type="checkbox"/>
-------------------------	--------------------------

Multas por el Servicio de Rentas Internas	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

2. ¿Con el servicio de Facturación electrónica sus declaraciones han sido?

Puntuales	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

Tardías	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

Cada tres meses	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------

3. Al enviarle por medio digital las facturas a los clientes ellos se han sentido:

Satisfechos por el nuevo servicio	<input type="checkbox"/>
-----------------------------------	--------------------------

Les molesta que sea de manera digital	<input type="checkbox"/>
---------------------------------------	--------------------------

No les importa que las facturas sean físicas o digital.	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

4. ¿Al momento de enviar o recibir las facturas electrónicas ha tenido inconvenientes?

Sí, porque no tenemos los software correctos.	
---	--

Si, debido a que no todos los departamentos de la empresa cuentan con internet	
--	--

No, porque contamos con buenos servidores de internet	
---	--

5. ¿Cree Usted que los recursos tecnológicos que posee la empresa son idóneos para poder emitir facturas electrónicas?

Si, la empresa cuenta con buena tecnología.	
---	--

No, aunque en la empresa hay materiales tecnológicos no son los correctos para brindar este servicio	
--	--

No, porque no poseemos material tecnológico.	
--	--

6. ¿Desde que se conoció que en Ecuador van a ser obligatorias la emisión de facturas digitales usted ha recibido alguna capacitación sobre ese tema?

Si, hace 5 meses	
------------------	--

Si, hace 1 año	
----------------	--

No	
----	--

7. ¿Cree Usted que si se capacitaran a los empleados sobre la facturación electrónica se cometerían menos errores al momento de emitirlas o receiptarlas?

Si, ya que por la falta de información se cometen muchos errores	
--	--

Si, debido a que algunos no conocemos de qué se trata este tema.	
--	--

No, porque los errores no dependen de la información sino de la capacidad de cada persona para resolverlos.	
---	--

8. ¿Cuándo en su empresa se emitieron facturas digitales el costo de estas era diferente al costo de las físicas?

El costo de las digitales era más que el de las físicas.	
--	--

El costo de las físicas era más elevado que el de las digitales.	
--	--

La emisión de cualquiera de las dos tendría el mismo costo.	
---	--

9. ¿Porque usted emitiría sus facturas digitales?

Por la seguridad en el resguardo de los documentos.	
---	--

Porque hay menor probabilidad de falsificación de documentos	
--	--

Porque confío en esta nueva forma de emitir facturas.	
---	--

10. ¿Considera Usted que la nueva forma de emitir facturas es: ?

Muy útil, y la aplicaría en mi empresa.	
---	--

Nueva forma de agilizar los procesos en las empresas.	
---	--

No es necesario, pero la implementaría	
--	--

11. ¿Cree usted que la facturación electrónica generaría grandes beneficios al país?

Si, se reducirá la evasión y elusión de impuestos.	
--	--

Si, ayudará a que los procesos administrativos sean más eficientes.	
---	--

No, todo seguirá igual.	
-------------------------	--

DIOS LE BENDIGA.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3 Reporte de Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Completa_ Marilyn Fuentes M_ ING. CPA.docx (D11563839)
Submitted: 2014-09-22 21:36:00
Submitted By: fuentesmarilin19@gmail.com

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0