



POSGRADOS

Maestría en

CONTABILIDAD

Y AUDITORÍA

RPC-PPSD-0308-NO.009-2024-11-07

Opción de Titulación:

Artículos profesionales de alto nivel

Tema:

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA EN LA
APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN
ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES
NEGOCIO POPULAR DEL CENTRO
HISTÓRICO DE QUITO ENTRE LOS AÑOS
2022-2023.

Autor(es)

Claudia María Perugachi Escola

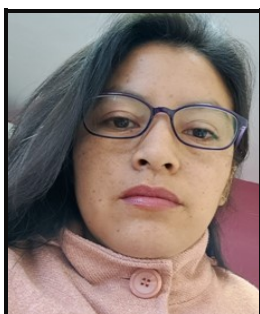
Director:

Hugo José Silva Silva

QUITO – Ecuador

2025

Autor(es):



Claudia María Perugachi Escola
Ingeniera Comercial
Candidata a Magíster en Contabilidad y Auditoría por
la Universidad Politécnica Salesiana –Sede Quito.
klaudiaperugachi@gmail.com

Dirigido por:



Hugo José Silva
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
Magíster Auditoría Integral
hsilva@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2025©Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO–ECUADOR –SUDAMÉRICA

Claudia María Perugachi Escola

“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES NEGOCIO POPULAR DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO ENTRE LOS AÑOS 2022-2023”.

DEDICATORIA

El presente artículo académico lo dedico a Dios por que el me concedió las fuerzas, la sabiduría necesaria para lograr mi objetivo, la salud y vida para ver plasmado el sueño que tuve desde niña sacar mi maestría, agradezco a mi madre por estar siempre a mi lado apoyándome y siendo parte esencial en mi día a día agradezco sus consejos y sus palabras sabias para formarme como persona y como profesional.

Dedico el presente artículo académico a la persona quien me impulso con su perseverancia y decisión siendo una guía y camino a seguir, la persona que llegó a mi vida cuando más lo necesite Edgar quien tiene un bello corazón bondadoso y siempre emprendedor, agradezco a mis hermanos, aunque no están a mi lado me dan ánimo para seguir siempre por el camino correcto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi amor y cariño a mi madre por su sacrificio y esfuerzo por darme la oportunidad de demostrarle que todo se puede, al concluir la maestría una etapa maravillosa de mi vida quiero extender mis agradecimientos, a quienes formaron parte de mi vida y caminaron junto a mí en este trayecto a quienes fueron inspiración apoyo y fortaleza, extendiendo mi más grato agradecimiento al Ingeniero Hugo Silva quien fue mi gran mentor gracias por guiarme y brindar su sabiduría hacia a mí, gracias por tenerme paciencia y ser el mejor.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	9
1.INTRODUCCIÓN	11
2. Determinación del Problema	13
3.Marco Teórico.....	15
3.1. La facturación electrónica	17
3.2. Sistema de facturación electrónica de Ecuador.....	18
3.3 Comprobantes Electrónicos que se pueden emitir en el portal SRI	22
3.4. Beneficios de la Facturación Electrónica	23
4. MATERIALES Y METODOLOGÍA.....	27
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
5.1. Resultados de la encuesta	33
5.2. Resultados.....	56
5.3. Validación Metodológica: Encuesta	56
6. CONCLUSIONES	57
7. REFERENCIAS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Contribuyentes	19
Tabla 2. Requisitos según SRI para facturar	20
Tabla 3. Tipos de documentos electrónicos y sus características	22
Tabla 4. Empresas dedicadas a emitir firmas electrónicas	23
Tabla 5. Beneficios de los comprobantes electrónicos	26
Tabla 6: Datos adicionales sobre la facturación electrónica	27
Tabla 7. Esquema de tipos de investigación	30

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1	33
Figura 2. Pregunta 2	34
Figura 3. Pregunta 3	35
Figura 4. Pregunta 4	36
Figura 5. Pregunta 5	37
Figura 6. Pregunta 6	38
Figura 7. Pregunta 7	39
Figura 8. Pregunta 8	40
Figura 9. Pregunta 9	41
Figura 10. Pregunta 10	42
Figura 11. Pregunta 11	43
Figura 12. Pregunta 12	44
Figura 13. Pregunta 13	45
Figura 14. Pregunta 14	46
Figura 15. Pregunta 15	47
Figura 16. Pregunta 16	48
Figura 17. Pregunta 17	49
Figura 18. Pregunta 18	50
Figura 19. Pregunta 19	51
Figura 20. Pregunta 20	52

Figura 21.Pregunta 21	53
Figura 22.Pregunta 22	54
Figura 23.Pregunta 23	55

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.Proceso para la facturación electrónica	21
---	----

“Análisis de la incidencia en la aplicación de la facturación electrónica en los contribuyentes negocio popular del Centro Histórico de Quito entre los años 2022-2023”

Autor(es):

CLAUDIA MARIA PERUGACHI ESCOLA

RESUMEN

La presente investigación pretende evaluar la percepción de los contribuyentes negocio popular del Centro Histórico de Quito, sobre la incidencia en el uso de la facturación electrónica en sus actividades comerciales, además de identificar las ventajas y los desafíos para su implementación, considerando una investigación cualitativa y cuantitativa desarrollando un análisis de la información recopilada recalcando y plasmando en este artículo académico los hallazgos más relevantes y posteriormente lograr las metas que se han establecido en esta investigación.

Los resultados obtenidos determinaron que las ventajas más valoradas se encuentran en la rapidez, el procesamiento, la seguridad, la confianza y entrega de las facturas, así también cuidando el medio ambiente sin impresiones innecesarias, la misma favorece las relaciones entre clientes y proveedores. Sin embargo, entre las limitaciones que más afectan su implementación se encuentran los altos costos de adopción tecnológica, la necesidad de una capacitación permanente a los contribuyentes por parte del ente regulador, además, la infraestructura y conectividad también representan un gran reto. Al conocer estas limitaciones se pueden establecer acciones para la correcta adopción de los sistemas para las facturas electrónicas.

Palabras clave:

factura electrónica, cumplimiento tributario, Contribuyente, negocio popular

Abstract

This research aims to evaluate the perception of taxpayers in the popular businesses of Quito's Historic Center regarding the impact of electronic invoicing on their commercial activities, as well as to identify the advantages and challenges for its implementation, considering qualitative and quantitative research by developing an analysis of the information collected, highlighting and reflecting the most relevant findings in this academic article, and subsequently achieving the goals that have been established in this research.

The results obtained determined that the most valued advantages are speed, processing, security, trust, and delivery of invoices, as well as caring for the environment by avoiding unnecessary printing, which also favors relationships between customers and suppliers. However, among the limitations that most affect its implementation are the excessive costs of technology adoption, the need for ongoing training of taxpayers by the regulatory body, and infrastructure and connectivity also represent a major challenge. By understanding these limitations, actions can be established for the proper adoption of electronic invoicing systems.

Keywords:

electronic invoicing, tax compliance, taxpayer, popular business

1. INTRODUCCIÓN

En las investigaciones de Flynn & Li (2023) y Tkáč & Sieber(2022) se muestra el incremento e interés por las tecnologías que facilitan la adopción del comercio electrónico tanto desde el punto de vista práctico como científico, este acontecimiento se vio impulsado por la reciente pandemia del COVID-19 debido a la imposibilidad de movilidad y el distanciamiento de las personas, lo que forzó que la población debía efectuar compras y facturas en línea.

La evolución de las temáticas relacionadas con la facturación electrónica ha sido solida a lo largo del tiempo mostrando sistematización en conceptos básicos, pero también ha incorporado nuevas temáticas principalmente relacionadas con las tecnologías digitales.

Términos como "*e-invoicing*" y "*e-invoice*"(*facturación electrónica envío y recepción*), han demostrado ser pilares fundamentales en el campo debido a su relevancia constante, su alta frecuencia y estabilidad a lo largo de los años, mostrando ser conceptos centrales en las investigaciones científicas. Algunos temas emergentes impulsados por la digitalización son "*blockchain*" y "*e-government*" (*servicios gubernamentales a través de medios electrónicos para lograr integración de la ciudadanía*).

Los estudios de estas nuevas tecnologías reflejan el interés por evaluar cómo las mismas influyen en el transcurso de las facturas electrónicas y el comercio digital en general.

Autores como Bani-Ahmad, (2024), Bojanc et al. (2024) y Jones et al., (2024) resaltan la importancia del comercio y la facturación electrónica debido a la capacidad que tiene para reducir los costos, brindar acceso a mayor variedad de mercados, y mejorar la

competitividad de las empresas y organizaciones, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), esto les permite llegar a clientes más diversos y aumentar el número de los mismos debido a que sus negocios llegan hasta las áreas más remotas y rurales.

El incremento en el uso de estas tecnologías también ha sido notorio en Ecuador, principalmente la facturación electrónica (Romero-Montalvan, 2024). En el 2022 hubo un aumento de las ventas digitales del 150 % en comparación con el año 2021, mostrando una gran aceptación del comercio digital.

El número de personas en Ecuador que poseen el Registro Único del Contribuyente (RUC) es de 2,27 millones, y de estos solo el 11,8 % tiene implantado en sus negocios sistemas de facturas electrónicas, el otro 88,2 % prefieren hacerlas de manera tradicional mediante notas de ventas (J. Ortega, 2023; Tapia, 2022). En el informe según la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE), se pronostica que en el año 2025 los ingresos por ventas digitales sobrepasaran los 6 millones de dólares.

El Gobierno ecuatoriano ha efectuado políticas y normativas para impulsar la digitalización y el comercio electrónico a nivel institucional, donde la adopción de las nuevas tecnologías como las facturas electrónicas y las herramientas para la evolución de los sistemas de pagos digitales juegan un papel fundamental.

Sin embargo, a pesar de estos avances, Ecuador aún enfrenta desafíos importantes para consolidar y expandir su ecosistema de comercio y facturación electrónica. Entre los principales obstáculos se encuentran la limitada implementación de internet en ciertas áreas, falta de programas de capacitación tanto para empresas como para consumidores,

la falta de infraestructura logística que permita entregar productos de manera eficiente y rápida, evitando desconfianza en el proceso de compra y venta.

El comercio electrónico no solo representa una tendencia global, también favorece significativamente el desarrollo económico de Ecuador (Briones et al., 2023; Molina & Orellana, 2022). Con una infraestructura mejorada y una mayor adopción por parte de los consumidores, el país se posiciona favorablemente para capitalizar este crecimiento y enfrentar los retos que surgen en el camino hacia una economía cada vez más digitalizada (Choez & Arturo, 2024).

Esta investigación no solo busca aportar sobre la realidad del comercio y las facturaciones digitales, sino dar también dar a conocer los beneficios de la adopción de esta útil herramienta, adaptada a las particularidades del negocio popular en Quito.

2. Determinación del Problema

Los estudios revisados resaltan los beneficios de la aceptación de la tecnología abordada, así como la complejidad de esta en términos de infraestructura, capacitación del personal, integración de las tecnologías y las barreras legales. Resulta necesario abordar estos obstáculos para que cada vez más organizaciones puedan integrarse en este ámbito, de una manera segura y efectiva, facilitando el cambio hacia una administración más eficaz y digitalizada.

La aplicación del comercio digital en Ecuador ha tenido un despunte en los últimos años, consecuencia del progreso de las nuevas tecnologías y su demanda de actualizar los procesos fiscales, además de perfeccionar las operaciones comerciales. Aunque estos procesos brindan muchas ventajas, existen muros para la adopción general de estas

nuevas técnicas digitales. En un contexto más específico, los contribuyentes que tienen comercios pequeños y medianas empresas (Pymes), se enfrentan a los retos antes abordados relacionados con la oposición al cambio y la complejidad tecnológica, desconocimiento al uso de plataforma del facturador electrónico del SRI, y a su vez de las empresas privadas que ofrecen estos productos, así como también las normativas fiscales entre otras.

Por lo anteriormente planteado, resulta complicado lograr la adopción de las facturas digitales en los pequeños negocios del Centro Histórico de Quito, lo que provoca que los contribuyentes manifiesten descontento e incertidumbre respecto a las bondades que ofrece el campo de la digitalización comercial, de hecho se ha detectado mediante la revisión de la literatura que no existen estudios que evalúen de manera profunda el efecto que tiene la adopción de la facturación electrónica, así como la percepción de los contribuyentes del Negocio Popular en el Centro Histórico de Quito entre los años 2022-2023, lo cual justifica el presente artículo de maestría.

Objetivo General:

Evaluar las opciones de los contribuyentes del Negocio Popular en el Centro Histórico de Quito acerca de la facturación electrónica es el propósito principal de este estudio, buscando reconocer tanto los beneficios como los retos involucrados.

Objetivos específicos:

- Identificar los impedimentos que dificultan el manejo de los softwares para la factura electrónica en la comunidad.
- Evaluar cómo afecta la adopción de estas tecnologías al cumplimiento tributario en los negocios populares.

- Medir la satisfacción de los contribuyentes usuarios de las plataformas de la facturación electrónica en el Centro Histórico de Quito.

3. Marco Teórico

El SRI clasifica a los contribuyentes en dos grandes grupos: el Régimen General y el Régimen RIMPE. Este último a su vez se subdivide en dos categorías: RIMPE Emprendedor y RIMPE Negocio Popular.

El SRI quien asigna la categoría según la actividad económica y los niveles de ingresos anuales. Algunas actividades como prestación de servicios profesionales, arriendo de bienes inmuebles o construcción, están excluidas del RIMPE y obligatoriamente entran en el Régimen General.

Los contribuyentes que se encuentran en Régimen General pagan el impuesto a la renta a partir del cálculo sobre la utilidad neta. La tarifa del impuesto es progresiva y va desde el 5% hasta el 37%, dependiendo del nivel de utilidad anual. Este régimen permite una mayor flexibilidad para deducir costos, pero también implica un mayor control contable.

El régimen RIMPE Emprendedor es una alternativa simplificada diseñada para negocios pequeños o en crecimiento. A diferencia del régimen general, el impuesto se calcula sobre los ingresos brutos, sin considerar las utilidades o pérdidas. Este cálculo se realiza sobre una tabla progresiva que va del 0% al 2% dependiendo del monto de ingresos anuales. El límite de ingresos anuales para estar en esta categoría es de \$300.000. Si se supera, automáticamente se pasa al Régimen General.

El RIMPE Negocio Popular está diseñado para personas naturales con actividades comerciales pequeñas, que facturan menos de \$20.000 al año y no realizan actividades profesionales.

Algunas características claves de esta categoría:

- No se declara ni se factura IVA.
- Las facturas deben ser con IVA 0%, ya sean físicas o electrónicas.
- Solo se presenta la declaración anual de impuesto a la renta (SRI, 2024).

Los contribuyentes que pertenecen al Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE) pueden emitir comprobantes electrónicos de acuerdo con las nuevas regulaciones tributarias establecidas en el Reglamento para la aplicación de la Ley para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia COVID-19; para ello, el Servicio de Rentas Internas (SRI) realizó los cambios tecnológicos necesarios en su sistema de comprobantes electrónicos.

Los contribuyentes que requieren incorporar la leyenda de Contribuyente Régimen RIMPE deben realizar los ajustes correspondientes en sus sistemas de emisión de comprobantes electrónicos antes de los 90 días señalados en la Resolución No. NAC-DGERCGC21-00000060, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 608 de 30 de diciembre de 2021 (SRI, 2024).

Las notas de venta físicas solo pueden ser utilizadas en casos de emergencia o fuerza mayor, hasta un 5% del total de comprobantes emitidos en el ejercicio fiscal anterior, estos casos pueden ser; cortes de energía que impidan la facturación electrónica, fallas en los sistemas de facturación. Aunque la obligatoriedad de la facturación electrónica es en general desde el año 2022 y la suspensión de facturas físicas en el año 2023, el SRI consideró que estas razones son importantes tener en

cuenta. Además, las notas de venta se pueden seguir utilizando para fines internos o administrativos, siempre y cuando el emisor este autorizado (SRI, 2024).

3.1. La facturación electrónica

El avance de las herramientas tecnológicas es indiscutible en la actualidad, ya que se han extendido en casi todas las áreas del diario vivir, y el comercio digital enfocado en las facturas desde un enfoque fiscal no está exento de este desarrollo. Las facturas electrónicas sirven como una herramienta para la fiscalidad debido que permite un mejor control sobre la detección de los fraudes (Tosca-Magaña et al., 2021).

Sin embargo, los contribuyentes pueden emitir sus comprobantes digitales para tener constancia de las correctas operaciones, estos comprobantes pueden ser realizados por sus propios medios o bien mediante la contratación de proveedores de servicios que deben estar autorizados y certificados (Guerra et al., 2023). Este tipo de facturas son conveniente para los contribuyentes debido a que se pueden almacenar de manera digital y de manera más rápida además de emitirse en diferentes formatos siempre y cuando estén dentro del marco de la ley y las normativas que la rigen lo que no era posible con las facturas clásicas de papel.

Las facturas son documentos con características e información y descripción de la entrega de un servicio o un bien, en la cual debe estar detallado la fecha, cantidad, valor unitario subtotal, impuesto al valor agregado y el valor total a pagar, además es necesario colocar los datos del cliente o proveedor, información sobre, los descuentos e impuestos aplicados en la compra o venta.

Al generarse a partir de un certificado digital y estar garantizada al cien por ciento por el SRI, la factura electrónica se define como un documento fiscal generado por ordenador

en formato digital que sustituye a un documento físico manteniendo el mismo valor legal y características de seguridad que no se encuentran en las facturas en papel, como la inclusión de una marca y sello digital que garantiza la legitimidad de la factura (Contifico, 2022).

3.2. Sistema de facturación electrónica de Ecuador

Los modelos ecuatorianos para la facturación son offline, las facturas emitidas son mediante las plataformas de facturación del personal contratado por los clientes, estas son verificadas por el SRI y son enviadas al destinatario junto con una representación visual que es llamada RIDE (EDICOM, 2024).

Es fundamental tener en cuenta que, para que los destinatarios reciban los comprobantes electrónicos debe obtener su consentimiento, además de ello deben otorgar los datos obligatorios para poder emitir dicha factura, sin errores debe verificar si el RUC es correcto, la dirección domiciliaria, número de teléfono, el bien o servicio que está adquiriendo o vendiendo, dirección del correo electrónico.

Los contribuyentes que pueden emitir facturas electrónicas según el ente regulador tributario del Ecuador se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipos de Contribuyentes

Grandes contribuyentes:	<ul style="list-style-type: none">•Personas jurídicas o personas naturales consideradas por el SRI que por su volumen de ingresos, patrimonio, incluye grandes grupos económicos del país.
Contribuyentes especiales:	<ul style="list-style-type: none">•Son los sujetos que han sido notificados y clasificados particularmente, pueden ser empresas, entes públicos, personas jurídicas o naturales que participan en la recaudación tributaria .
Agentes de retención:	<ul style="list-style-type: none">•Personas o entidades públicas y privadas que retienen y pagan impuestos internos por remuneración por el trabajo personal o salario.
Personas naturales:	<ul style="list-style-type: none">•Hace referencia a las personas nacionales o extranjeras que tienen capacidad de efectuar actividades económicas en nuestro país, utilizan su nombre para dichas actividades.

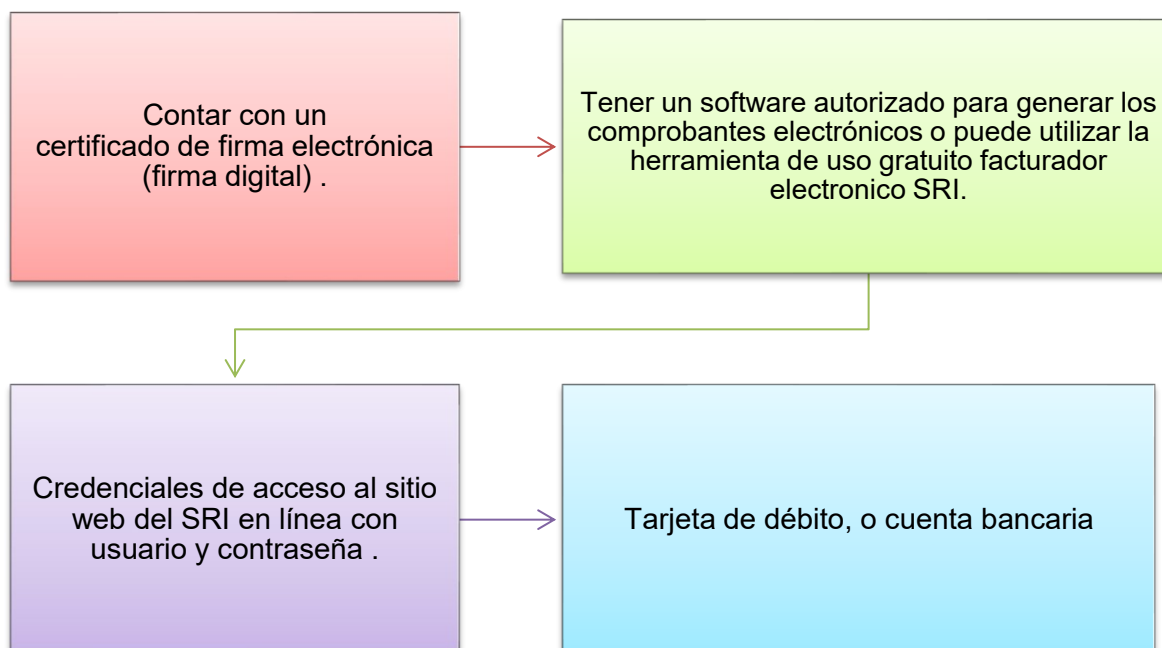
Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Según el Servicio de Rentas Internas (SRI), para emitir facturas electrónicas en Ecuador se debe contar con un certificado (firma electrónica) en la cual la empresa que la otorgue tiene la obligación de cumplir con los requerimientos del SRI, un software que genere comprobantes electrónicos autorizados, tener conexión a internet, la persona debe estar registrado en línea con su usuario y contraseña, además es obligatorio registrar una tarjeta o cuenta bancaria para débitos automáticos para el cumplimiento tributario.

A continuación, se muestran los requisitos:

Tabla 2. Requisitos según SRI para facturar



Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

En el proceso de facturación electrónica online, no es necesario validar los documentos con anterioridad al envío de los clientes; debido a que, si cumplen con las especificaciones y la validación de la firma electrónica, son aprobados por el SRI de manera automática. En el caso de que sean detectados errores y rechazados, el emisor empleará el mismo número del archivo y contraseña con la solución de la información en la plataforma.

Ilustración 1. Proceso para la facturación electrónica



Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Los comprobantes electrónicos son documentos que se sustentan en los reglamentos y requisitos legales que se exigen por todos los comprobantes de ventas, manteniendo la autenticidad de su origen y contenido. Es fundamental tener en cuenta que, el emisor está obligado a imprimir y entregar el RIDE y el XML, si el destinatario no da su aprobación, no facilita al emisor la información que necesita para enviar el comprobante electrónico se imprimirá el comprobante como consumidor final.

3.3 Comprobantes Electrónicos que se pueden emitir en el portal SRI

Los comprobantes electrónicos, o documentos fiscales electrónicos que cumplen los requisitos legales del SRI, incluyen facturas, liquidaciones de compra, notas de crédito y débito desmaterializados, comprobantes de retención y guías de remisión. Estos comprobantes se encuentran en ficheros XML 1.0 archivados digitalmente que deben ser conservados durante siete años tanto por el remitente como por el destinatario. Se explican las características de los documentos electrónicos seguidamente:

Tabla 3. Tipos de documentos electrónicos y sus características

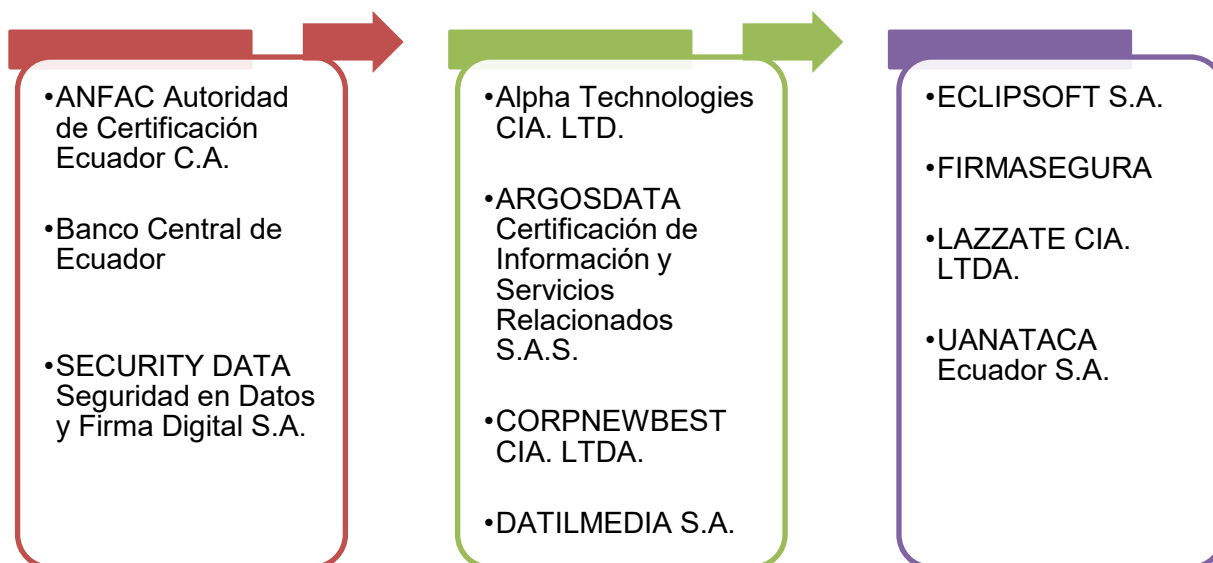
Documentos	Características
Factura electrónica	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen requisitos legales y reglamentarios. • Brindan autenticidad de las informaciones. • Incluye firma electrónica de cada emisor.
Liquidación de compra de bienes y prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Son emitidos y recibidos por sujetos pasivos establecidos en el marco regulatorio.
Notas de crédito y débito	<ul style="list-style-type: none"> • Están diseñadas para modificar o corregir facturas emitidas anteriormente.
Comprobantes de retención	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante para indicar las retenciones de impuestos.
Guías de remisión	<ul style="list-style-type: none"> • Respaldo del traslado en el territorio nacional de mercancías.

Fuente: Obtenido de (Menoscal Ruiz, 2023)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

En Ecuador, las empresas reconocidas dedicadas a la emisión de las firmas electrónicas están las siguientes:

Tabla 4. Empresas dedicadas a emitir firmas electrónicas



Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

3.4. Beneficios de la Facturación Electrónica

De acuerdo con Romero-Montalvan, (2024), recientemente la facturación electrónica ha generado debate en la comunidad científica internacional debido a los beneficios y desafíos que esta representa. Algunas de las ventajas son la facilidad en la facturación, el descenso de los gastos costos de operación y el aumento de la confiabilidad en las transacciones. Pinargote et al. (2023) y Bani Ahmad, (2024) señalan además que facilita la reducción de costos y propicia el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, Olaleye et al., (2023) destaca como principal desafío las limitaciones de las pequeñas empresas en cuanto a la adquisición de las tecnologías requeridas para adoptar estas prácticas innovadoras

Ramírez-Álvarez et al. (2022) en su investigación determinó el efecto que tuvo el sistema de facturas electrónicas sobre la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el periodo 2014-2016, mediante la técnica de diferencias en diferencias (DID). Los hallazgos demostraron impactos beneficiosos en la declaración de ventas, adquisiciones. Sin embargo, plantearon que los gastos iniciales de inversión son relevantes, lo que dificulta la generalización de dichas prácticas.

Siguiendo esta misma línea, Hong & Shibghatullah (2024) destacan los beneficios de aplicación de las facturaciones digitales en las cadenas de suministro en cuanto a la eficiencia operativa. No obstante, también sugieren que el éxito está estrechamente ligado a la existencia de programas actuales de administración de datos, los cuales no siempre son posibles en las organizaciones.

Desde otra óptica Bahari et al., (2020) evalúan la percepción de los usuarios en cuanto al empleo de la facturación electrónica, en el estudio se incluyen factores como la conveniencia, la comodidad y el disfrute de este servicio. Los autores destacan que los elementos estudiados favorecen la aceptación de la nueva tecnología, pero es necesario superar el rechazo a la innovación, y el cambio de la infraestructura que conlleva la implementación del comercio digital.

Por otro lado, Dethier et al., (2024) realizaron entrevistas orientadas al diseño de las aplicaciones digitales, siguiendo a 17 consumidores en sus prácticas cotidianas de gestión de facturas para hacer visible el trabajo administrativo invisible que conlleva este proceso. Los autores de libros reconocieron y aplicaron los instrumentos pertinentes y relevantes que se empleaban en un proceso tiempo -espacio en diferentes partes de almacenamiento, tales como, los sistemas de entrada, de recordatorio (para aplazar casos), y para la organización de la documentación en las entidades.

Chen et al., (2024) por su parte, analizaron los sistemas para la verificación de la precisión de la información basada en los metadatos de las facturas. Los datos muestran la información con respecto a las funciones, contenido y ubicación.

En el estudio de Qi & Che Azmi (2021) analizaron la seguridad en los sistemas de gobierno electrónico, determinando que las compañías que todavía no implementan la facturación electrónica afrontan dificultades significativas, tales como la ausencia de instrucción en este tema, y la ignorancia de sus beneficios.

En correspondencia con lo anterior, Kowal-Pawul (2023) encuentra como limitantes en el sistema tributario polaco, la resistencia a la adopción de la digitalización comercial debido a la complejidad tecnológica y organizativa. De manera similar, en Turquía, Baysal Artik & Kula (2023) también identificaron normativas que no favorecen la adopción de este tipo de comercio, principalmente en el ámbito de la contabilidad.

No obstante, Jones et al., (2024) determinaron que sí se está generando una modificación regulatoria en las alianzas de comercio electrónico e identificaron que los Estados están actuando como emprendedores normativos. Lo anterior se complementa con lo abordado por Yu et al., (2024) y Trebo et al., (2024) referente a la importancia de la colaboración estratégica del financiamiento en tiempo real para la adopción del comercio digital por las pequeñas y medianas empresas. Lo que demuestra la necesidad con la compatibilidad tecnológica y el respaldo del gobierno para asegurar el triunfo de la puesta en marcha de las facturas digitales.

Tabla 5. Beneficios de los comprobantes electrónicos

Reduce los costos

- La emisión de los comprobantes disminuye los gastos de impresión y envío de facturas, hace que el proceso sea más sostenible con el medio ambiente.

Agiliza los procesos administrativos

- El tiempo se concentra en las tareas estratégicas y analíticas y un menor tiempo en las operativas; por la agilización de los procedimientos.

Propicia la trazabilidad de tu producto y negocio

- Con la emisión de los comprobantes se obtiene un mayor control de las facturas, porque pueden ser descargadas y consultarlas en otro periodo de tiempo.

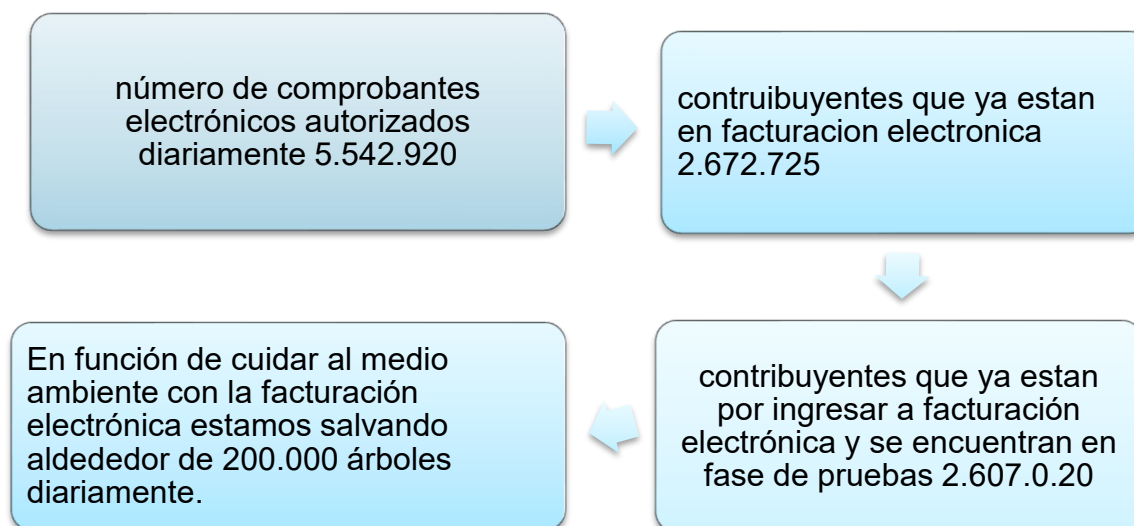
Garantiza la integridad de la información

- Brinda seguridad sobre el origen y autenticidad de los documentos e informaciones y reducción de errores.

Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Tabla 6: datos adicionales sobre la facturación electrónica



Fuente: Obtenido del sitio de (SRI, 2024)

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El tema de la facturación electrónica también ha servido para de alguna manera disminuir la evasión tributaria, Lastra, J. I. (2022) menciona que, una de las razones radica en la falta de la auténtica conciencia fiscal, debido a la percepción que la comunidad posee del Estado. La elusión y la evasión en el ámbito tributario plantean eludir impuestos, por un lado, la evasión ha provocado un descenso en las rentas, provocando un desequilibrio fiscal, mencionando la frase “el que más tiene más paga” provocando así que la clase adinerada evada sus verdaderos ingresos, y la elusión tributaria buscando vías legales para minimizar o evitar el pago de impuestos.

4. MATERIALES Y METODOLOGÍA

Metodología

Para Delgado Galindo (2021) la metodología son conocimientos o técnicas que se emplean en las investigaciones para determinar los problemas y lograr los objetivos

propuestos. Por tal razón la metodología de la investigación para Ortega (2021) es el cómo un investigador diseña un estudio para lograr resultados fiables y válidos que respondan a las metas de la investigación, es decir utiliza la recopilación de las informaciones a través de variadas técnicas.

Metodología cuantitativa de la investigación

Las investigaciones cuantitativas parten de la comprensión de promedios, frecuencias y correlaciones del objeto de análisis mediante las estadísticas. En concordancia con lo planteado anteriormente explica Samaniego (2022) que los enfoques cuantitativos emplean las técnicas numéricas y estadísticas para la medición de los aspectos estudiados de forma objetiva y deductiva de los procesos, donde se emplean preguntas para recopilar información cuantificable que permitan realizar un análisis y arribar a conclusiones.

Metodología cualitativa de la investigación

El método cualitativo parte de la recopilación y análisis de informaciones no numéricas, siendo expresados en palabras y textos los resultados.

Según Samaniego (2022) el método cualitativo son atributos que describen características o propiedades de una situación en específico, no son cuantificables, no pueden ser medidos para expresar los sucesos o acontecimientos del ser humano o un colectivo social. Generalmente parten de una pregunta de investigación que se requieren responder, y utilizan una combinación de entrevistas y observaciones para compilar datos y conocer su comportamiento.

Metodología mixta de la investigación

Esta metodología de investigación según Roche & Benavides (2021) no es más que la composición de la metodología cuantitativa y cualitativa, en el cual se pueden llegar de

forma amplia y precisa a la comprensión de los fenómenos tomando las fortalezas de cada uno de los métodos. Los resultados de un método favorecen el despliegue del otro método tales como el muestreo, la recopilación y el estudio de los datos.

Para Arias (2020) se fundamenta en los dos sistemas cuantitativos y cualitativos con el objetivo de aprovechar sus ventajas y disminución de los inconvenientes es muy empleada en los aspectos económicos.

Tabla 7. Esquema de tipos de investigación

<p>Por el nivel de profundización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exploratoria. no parte de teorías detalladas, crea primeras explicaciones • Descriptiva: describe una situación un fenómeno o elemento, detalladamente. • Explicativa: identifica las razones y las repercusiones consecuencias de un fenómeno en específico.
<p>Por el tipo de inferencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deductiva: nace de una idea para llegar a conclusiones específicas. • Inductiva: parte de observaciones específicas y llega a conclusiones generales • Hipotética-deductiva: combina la inducción con la deducción
<p>Por la forma de manipular variables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experimental: se manipula una o más variables independiente y observa el efecto en la variable dependiente • Cuasi-experimental: puede haber aspectos no controlados en la selección de la muestra
<p>Por tipo de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa: utiliza palabras, textos, imágenes para explorar y analizar • Cuantitativa: utiliza datos numéricos y estadísticos • Mixta: se aplica palabras texto palabras y números
<p>Por el período de tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transversales: examina un fenómeno en un punto específico de tiempo • Longitudinal: observa un fenómeno o cambio a lo largo del tiempo

Fuente: Obtenido de (Arias, 2020)
Elaborado por: Claudia Perugachi.

Metodología por emplear

En el siguiente estudio se aplica los tipos de investigación: descriptivo y cuantitativo donde se analiza la percepción de los contribuyentes sobre el uso de las facturas digitales. Los datos se obtuvieron de las encuestas, y de la revisión documental, analizados mediante la estadística descriptiva para determinar frecuencias, porcentajes y desviaciones; validados con el software SPSS V21 con el cálculo de la confiabilidad y la legitimidad de la encuesta mediante los indicadores alfa de Cronbach.

Los negocios populares del Centro Históricos componen la población del estudio, en este sector se encuentran una cantidad creciente de negocios que están abogando por el comercio electrónico; estos poseen características similares en términos de acceso a las tecnologías que permiten realizar facturas en línea. Para que todos los negocios tuvieran probabilidades iguales de ser seleccionados para las encuestas, se utilizó un muestreo aleatorio simple, para evitar posibles sesgos. Los datos de la población se obtuvieron a partir de los registros de contribuyentes del SRI y del Municipio de Quito (SRI, 2024).

Para determinar la cantidad de datos seleccionados del universo y la variable por categoría, es necesario saber "N", es decir el número total de la población. Para ello se deberá examinar los datos estadísticos del Centro Histórico de Quito, en este caso es de 200 contribuyentes. La fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(E^2 * (N - 1)) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

- N = Total de la población (200)
- z= 1.96 al cuadrado (seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0,5)
- q = 1 – p (en este caso 1 -0.05 = 0,95)

- E = precisión (5%= 0,05).

Reemplazando los valores en la fórmula se muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{200 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2 * (200 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 131,75$$

Así con la confiabilidad del 95% y un margen de error admisible del 5%, por lo cual como mínimo se deben encuestar 132 contribuyentes para garantizar resultados fiables.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis del índice de confiabilidad del instrumento se evalúa a través del coeficiente Alfa de Cron Bach, en el cual se aprecia que el cuestionario tiene una confiabilidad de 0,988, por tanto, es considerado que posee una excelente confiabilidad.

Figura 10. Estadísticas de confiabilidad de Alfa Cron Bach

Alfa de Cron Bach	"N" de elementos
0,988	23

Fuente: Estadística de fiabilidad con el software SPSS.

Elaborado por: Claudia Perugachi.

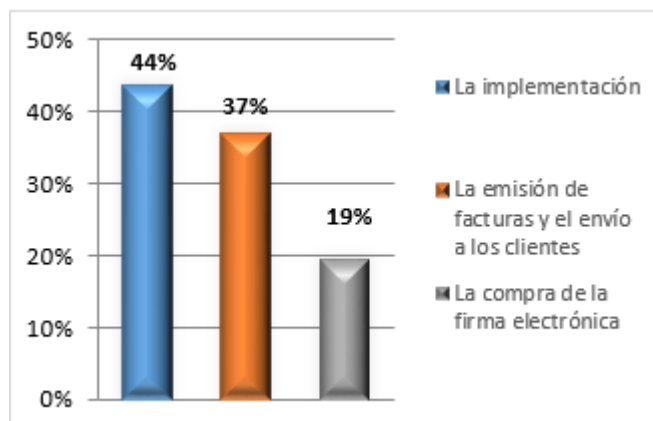
5.1. Resultados de la encuesta

Los resultados de las encuestas aplicadas se dieron de acuerdo con los objetivos planteados en esta investigación.

1. Evaluar las opiniones de los contribuyentes acerca de la facturación electrónica.

¿Qué le resulta más difícil al utilizar un software de facturación electrónica?

Figura 1. Pregunta 1



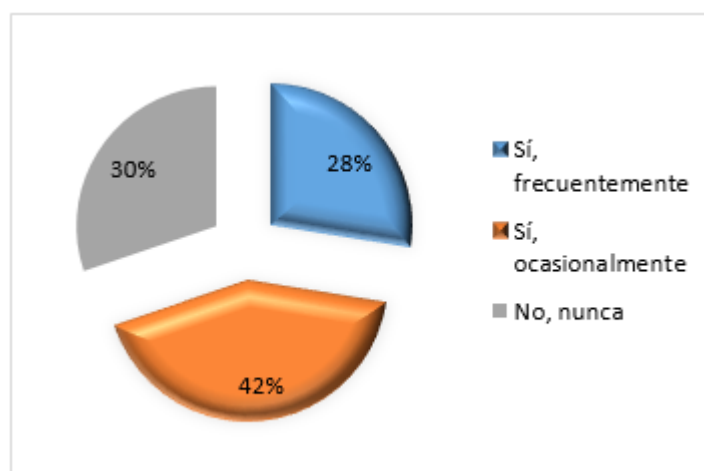
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Los resultados que se presentan a esta pregunta en donde la población estimada son 132 contribuyentes negocio popular del cual 44% refieren que la mayor dificultad está en la implementación del software, mientras que el 37% se refiere a la emisión de facturas y el envío a los clientes por falta de capacitación y el 19% por la compra de la firma electrónica no saben a qué empresa acudir y el costo. Estos resultados coinciden con estudios similares donde los emprendedores presentan dificultades con la utilización de los sistemas informáticos. El estudio presentado por Albastaki, (2024) muestra un comportamiento similar al presentado en nuestra investigación.

¿Ha experimentado algún problema con el software de facturación electrónica (errores, fallos, lentitud)?

Figura 2. Pregunta 2



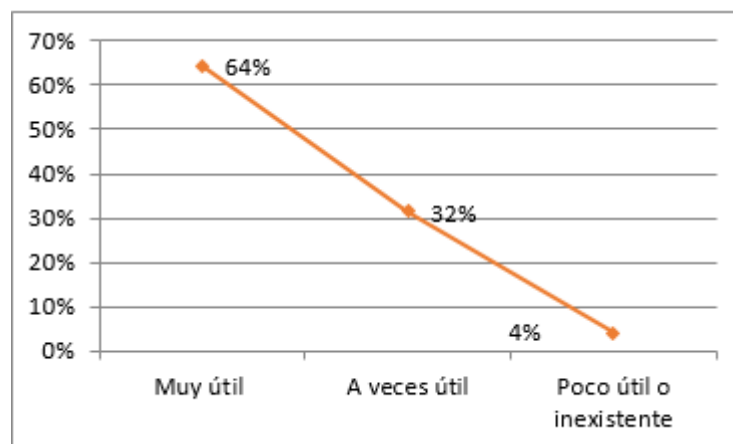
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Estos resultados revelan que el proceso de utilización de los softwares se enfrenta a barreras internas y externas. Solo el 30% aborda nunca haber tenido problemas, el 42% ocasionalmente tienen problemas con los softwares ya que presentan lentitud o tienden a colgarse, el 28% manifiesta que tienen problemas con los softwares ya que no conocen sus beneficios y no recibieron capacitación sobre el manejo de estos por parte del ente regulador (SRI). Al igual que en el estudio de Tosca Magaña (2021) la selección de los softwares es muy importante para lograr que el proceso de facturación electrónica sea rápido y sencillo, en muchos casos los emprendedores cuentan con sistemas que al no saber utilizar no obtienen todos los beneficios y les dificulta las operaciones.

¿Qué tan útil le resulta el soporte técnico del software de facturación electrónica por parte del ente regulador y o proveedor privado?

Figura 3. Pregunta 3



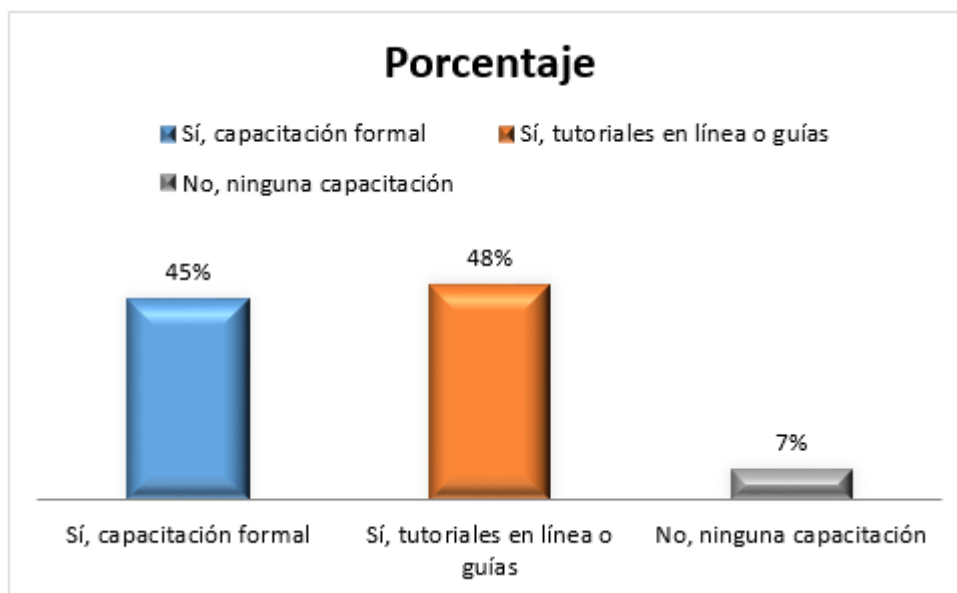
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 64% de las personas encuestadas reconocen la utilidad de los soportes técnicos, permitiendo al usuario desarrollar las diferentes tareas propiciando la trazabilidad y finalidad de los comprobantes electrónicos el 32% comentaron que les resulta útil el soporte técnico ya que no ha sido necesario utilizarlo, el 4% les resulta poco útil. Tener un acompañamiento y un soporte de calidad ayuda a mejorar el uso de las herramientas de facturación electrónica Tosca Magaña (2021) plantea los principales retos y la importancia de este.

¿Ha recibido alguna capacitación sobre el uso de softwares de facturación electrónica por parte del SRI?

Figura 4. Pregunta 4



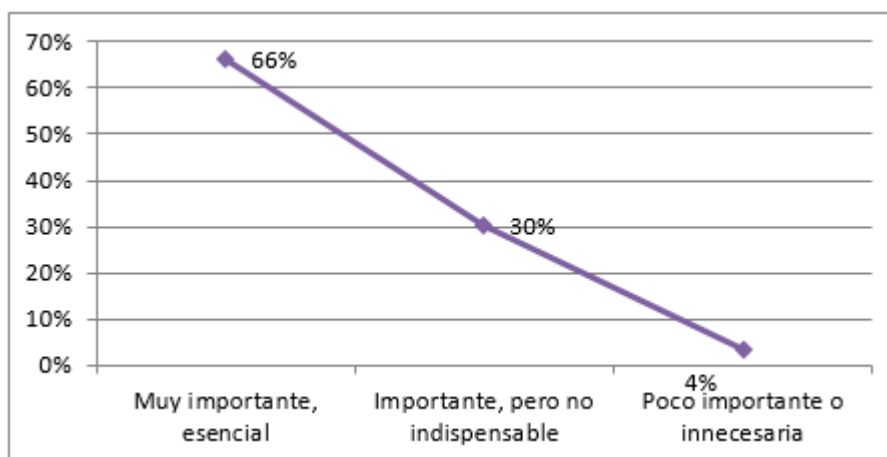
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

De manera en general el 45 % de los encuestados manifiestan haber recibido capacitación en la facturación electrónica formal acudiendo a los cursos gratuitos del SRI mientras que, el 48% manifiestan que han recibido capacitaciones mediante los tutoriales en línea y solo el 7% expresó no tener ningún tipo de capacitación. La implicación de los entes rectores en la capacitación ayuda a mejorar los resultados, como se muestra en la investigación de Albastaki, T (2024).

¿Qué tan importante considera usted que es la facturación electrónica para su negocio?

Figura 5. Pregunta 5



Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 66% de las personas que respondieron las encuestas reconocen la importancia de la facturación electrónica como soporte legal en las transacciones comerciales realizadas entre ambas partes detallando el costo de los servicios o los productos, el 30% respondieron es importante pero no indispensable ya que utilizan Notas de Ventas, el 4% respondieron que es poco importante o innecesaria personas de tercera de edad que se niegan al cambio digital. La facturación electrónica no solo permite el ahorro de papel y una mayor trazabilidad de las transacciones. Permiten también mejorar la comunicación con los clientes, hacer procesos de ventas más rápidos y eficientes. En los resultados alcanzados se observa la predisposición de los emprendedores para adoptar estas tecnologías, y la presencia de jóvenes emprendedores en esta área de comercio Quiteña.

¿Qué tan seguro se siente al utilizar un software de facturación electrónica para manejar la información financiera de su negocio?

Figura 6. Pregunta 6



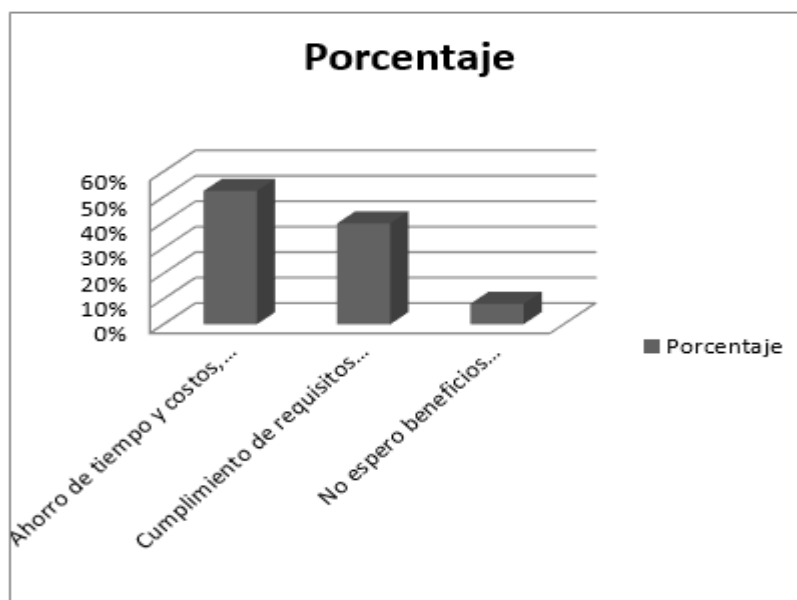
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 60% de las personas encuestadas afirman que es seguro la utilización de los softwares de facturación electrónica, aunque se presentan algunas preocupaciones en cuanto a los respaldos si se guardan o no la información el 32% manifiestan estar algo seguros, pero con preocupaciones sobre el costo, 8% explica que de cierta manera es inseguro por ejemplo tienen inseguridad ya que los datos están expuestos a cualquier fraude o transacciones ilícitas. A pesar de los resultados de las encuestas, es importante trabajar con los emprendedores sobre temas de seguridad informática. Se puede evidenciar falta de conocimiento sobre estos temas y cierto grado de confianza que puede ser perjudicial (Contífico, 2022).

¿Qué beneficios espera obtener al utilizar un software de facturación electrónica?

Figura 7. Pregunta 7



Fuente. Encuesta

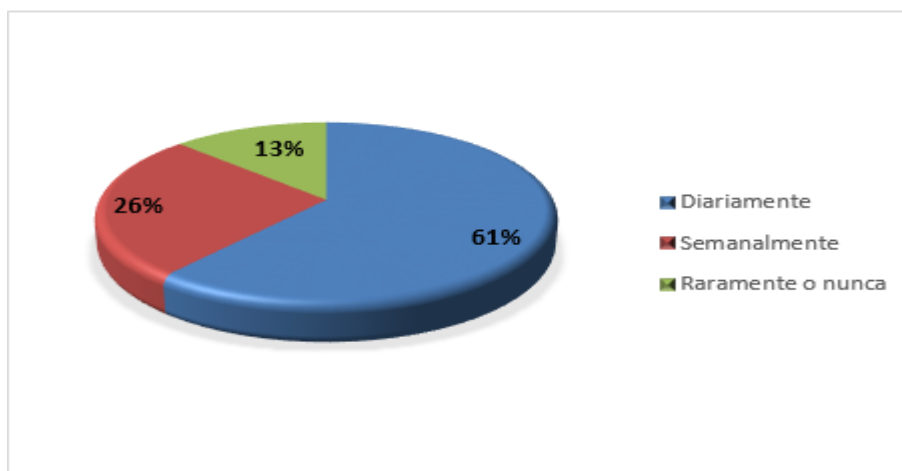
Elaborado por: Claudia Perugachi.

Dentro de los encuestados el 52% refleja que con estos softwares ocurre un ahorro de tiempo y costos con mayor eficiencia en los procesos y en correspondencia el 40% plantea que es un beneficio para el cumplimiento de los requisitos legales, el 8% no espera beneficios significativos. Estos resultados son similares a lo que muestra el estudio desarrollado en Manta sobre facturación electrónica y en otros lugares de Ecuador (Contifico, 2022)(Guerra et al., 2023).

2. Identificar los impedimentos que dificultan la implantación de la factura electrónica en la comunidad.

¿Con qué frecuencia utiliza dispositivos electrónicos (computadora, tableta, teléfono inteligente)?

Figura 8.Pregunta 8



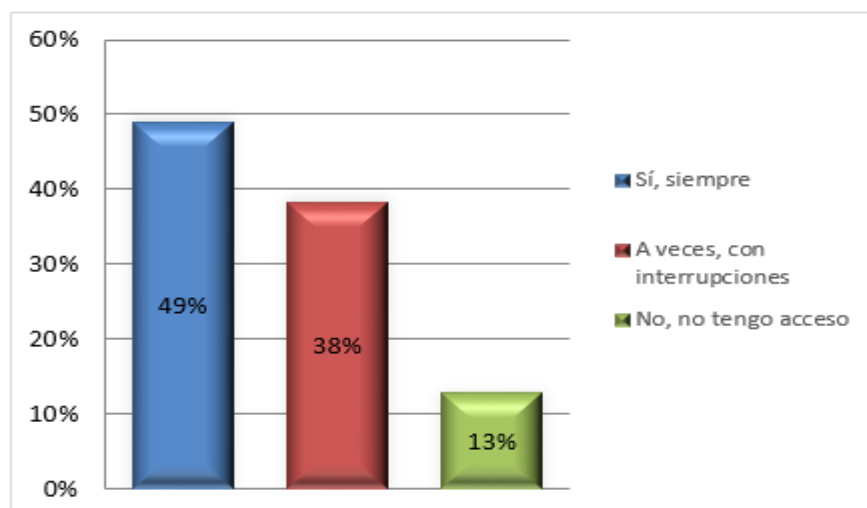
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

De los encuestados el 61% refieren utilizar de manera diaria los dispositivos electrónicos, el 26% semanalmente y el 13% raramente apreciando una frecuencia alta en la eficiencia, rapidez y calidad de la comunicación. El uso de los dispositivos electrónicos es frecuente en el trabajo diario, es por ello que se deben utilizar de forma que se obtenga el mejor provecho (Guerra et al., 2023).

¿Tiene acceso a una conexión de internet estable en su hogar o negocio?

Figura 9. Pregunta 9



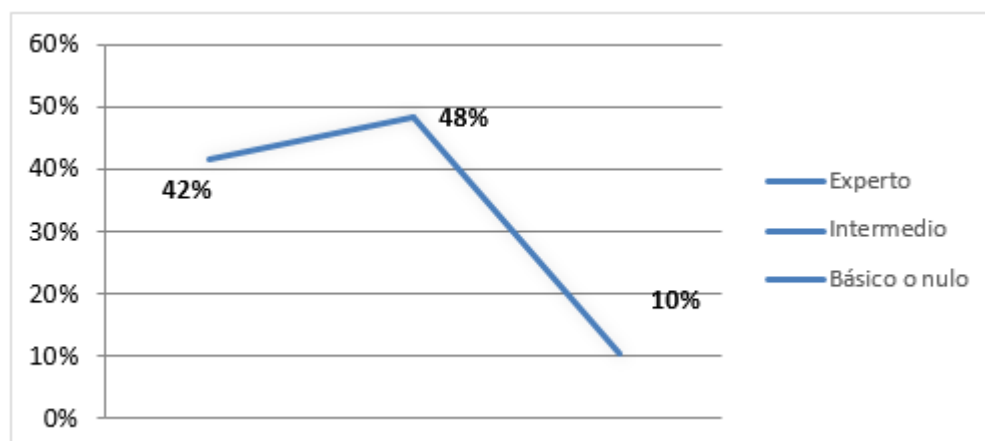
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 49% plantea poseer conexión siempre a internet ya que es útil para cualquier negocio o tarea en la actualidad, el 38% a veces con interrupciones y el 13% que no tiene acceso en correspondencia con la infraestructura tecnológica que presentan estos contribuyentes. La conectividad es un aspecto importante para poder operar de forma efectiva los sistemas informáticos dedicados a la facturación electrónica. Aunque muchos de estos sistemas permiten el trabajo fuera de línea, para la autorización de las facturas es importante poder contar con la conexión para el envío de las mismas al SRI (Contifico, 2022)(Guerra et al., 2023)

¿Qué nivel de conocimiento que tiene sobre el uso de programas de facturación electrónica?

Figura 10.Pregunta 10



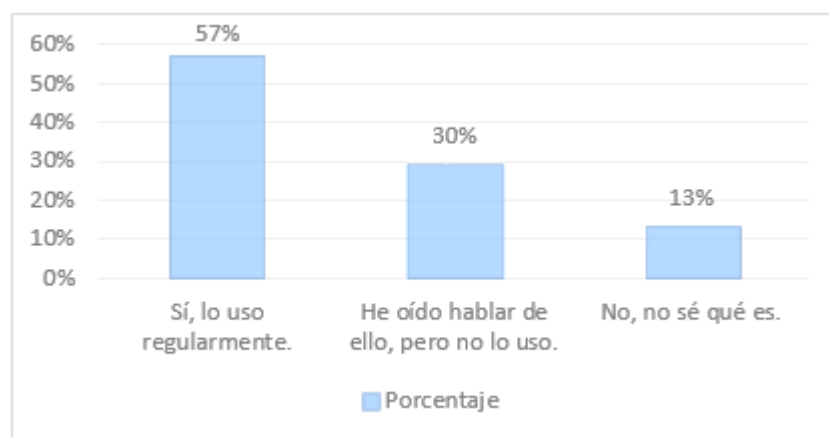
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Con respecto al conocimiento del uso de programas de facturación, el 48% de los encuestados son expertos, el 42% poseen un conocimiento intermedio y el 10% no tienen mucho conocimiento. Es decir, los resultados anteriores indican que las empresas encuestadas poseen dificultades para la utilización de estos programas por que deben invertir en capacitaciones y no tienen liquidez para ello. Para pequeños negocios como los estudiados el tema de la liquidez es un punto a tener en cuenta para implementar este tipo de sistemas, algunos tienen planes económicos para este tipo de emprendimientos pero no cuentan con esquemas de capacitación que faciliten el correcto uso de los mismos (Contifico, 2022)(Guerra et al., 2023)

¿Está familiarizado con el concepto de facturación electrónica?

Figura 11. Pregunta 11



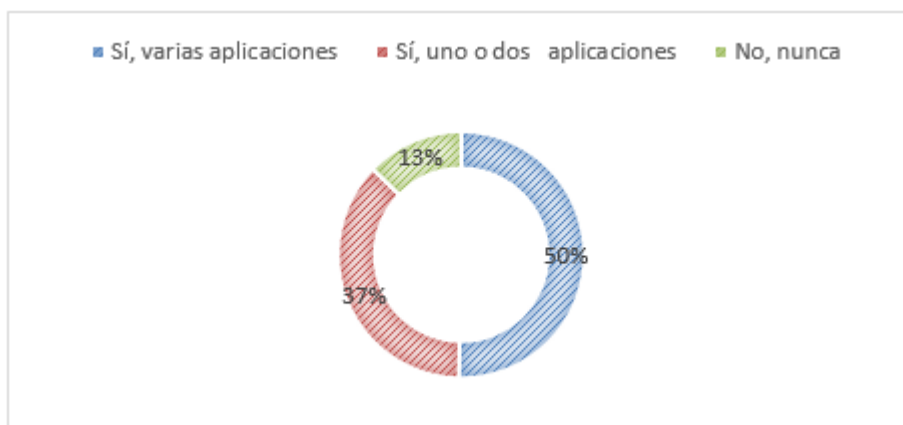
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 57% plantea familiaridad con el concepto de facturación y lo emplean regularmente, el 30% aborda haber escuchado acerca del término y el 13% no, debiendo incrementar los procesos de capacitación y seguimiento del SRI en esta temática. A pesar de las estrategias de comunicación que desarrolla el SRI no llega a todos los contribuyentes, es por ello que se deben realizar diferentes tipos de campañas (SRI, 2024).

¿Ha utilizado alguna aplicación para facturación electrónica anteriormente?

Figura 12. Pregunta 12



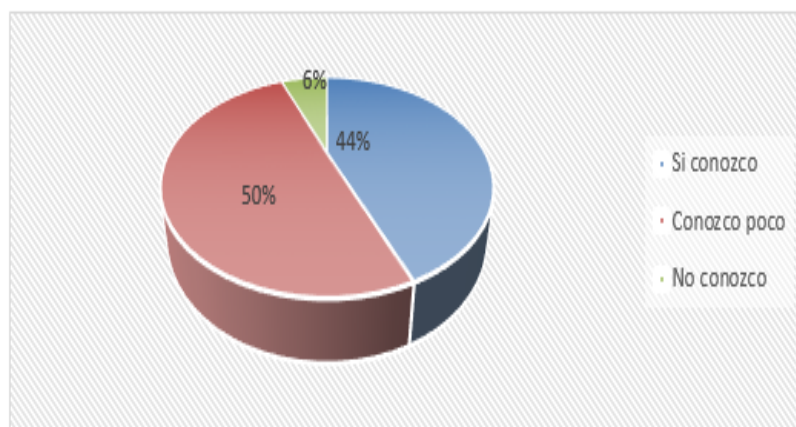
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Solo el 50% de las personas encuestadas plantean emplear varias aplicaciones para la facturación electrónica conforme a las regulaciones del Servicio de Rentas Internas el 37% manifiestan que si han utilizado uno o dos aplicaciones y el 13% no implementan la emisión de la facturación. A pesar de que la mayoría de los encuestados han utilizado sistemas de facturación, el 13 %es aún un número elevado de contribuyentes que no utilizan este tipo de sistemas. Es similar el comportamiento a los resultados obtenidos por Albastaki, T (2024) en su investigación.

¿Conoce los requisitos para la aplicación facturación electrónica?

Figura 13.Pregunta 13



Fuente. Encuesta

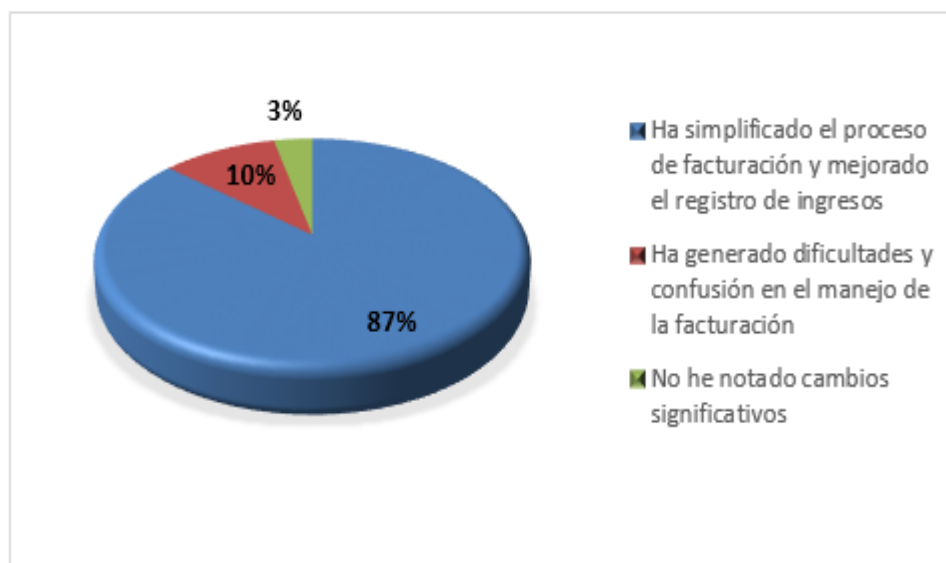
Elaborado por: Claudia Perugachi.

En cuanto al conocimiento de los requisitos para la facturación electrónica solo el 50% plantea conocer abiertamente todos los requisitos, sin embargo, el 44% explicaron tener poco conocimiento todavía para la aplicación y el 6% contestaron que no tienen conocimiento. El SRI debe implementar más políticas de socialización de la información para poder llegar a todos los contribuyentes y evitar las infracciones en las que incurren los mismos por no utilizar este tipo de sistemas (SRI, 2024).

3. Evaluar cómo afecta la adopción de estas tecnologías al cumplimiento tributario en la región.

¿Qué impacto ha tenido la implementación de la facturación electrónica en tu negocio?

Figura 14. Pregunta 14



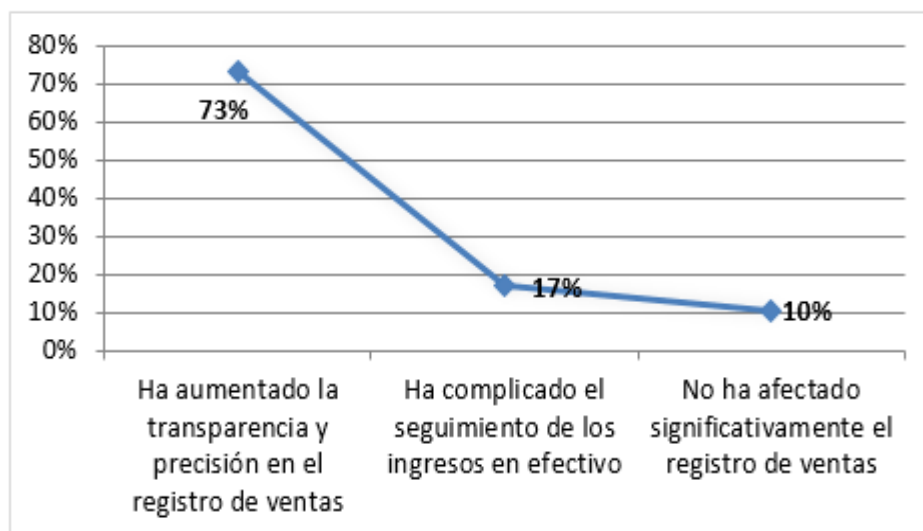
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

En cuanto a la ejecución de la facturación electrónica el 87% ha simplificado el transcurso de facturación y ha mejorado el registro de ingresos en cada una de las empresas, solo el 10% tiene la percepción de alguna confusión en el manejo y el 3% no ha percibido cambios. Estos resultados son similares a los que se muestran en la investigación de Flynn, A (2023).

¿Cómo ha influido la aceptación de pagos electrónicos (tarjetas, transferencias) en el registro de tus ventas?

Figura 15. Pregunta 15



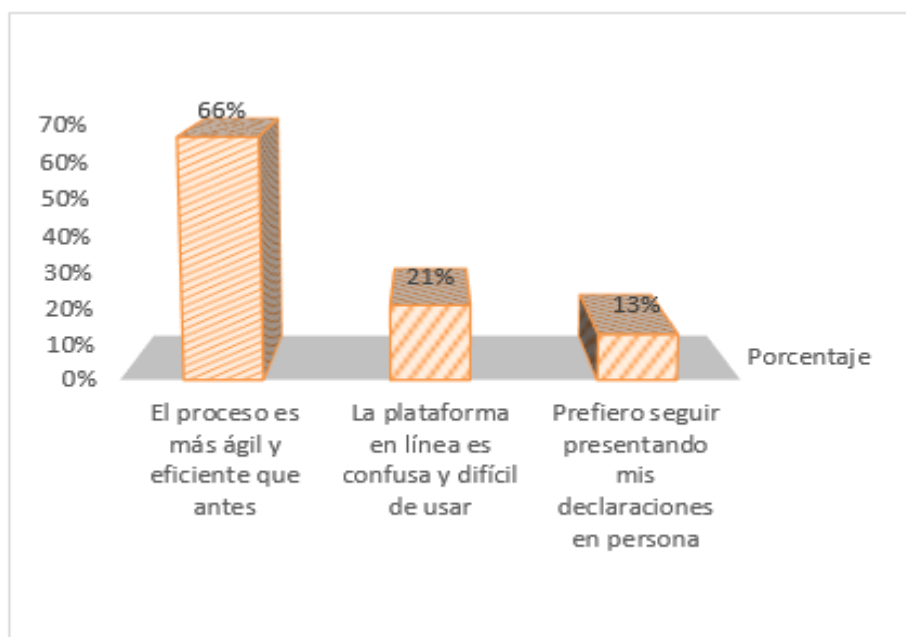
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

En cuanto a la aceptación de los pagos electrónicos el 73% percibe un aumento en la transparencia y precisión de los registros de ventas en las empresas el 17% se le ha complicado el seguimiento de los ingresos ya que manejaban solo efectivo y el 10% no ha habido cambios visibles en los registros de las ventas. La aceptación de diferentes formas de pagos mejora las ventas porque permite que el cliente tenga opciones a la hora de realizar el pago. Este aspecto permite evitar la pérdida de clientes por no poder contar con un medio de pago en específico (Contificio, 2022).

¿Cuál es tu experiencia con la presentación de declaraciones e impuesto de las compras y ventas mensuales en línea?

Figura 16.Pregunta 16



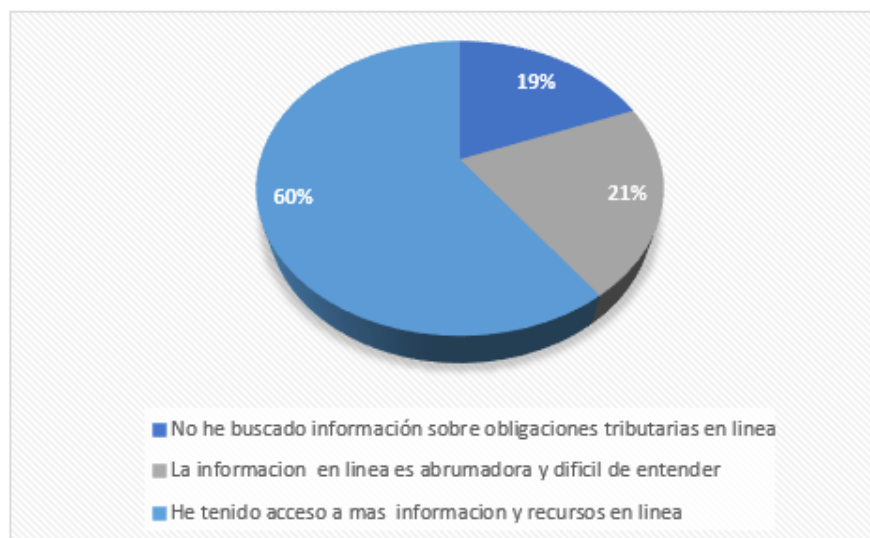
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 66% explica que tuvo una experiencia favorable en cuanto a la declaración de los impuestos siendo un proceso más ágil y eficiente, el 21% en algún momento experimentó alguna confusión y solo el 13% prefiere continuar presentando las declaraciones en persona. Al contar con las facturas digitales y validadas por el SRI los errores en las declaraciones son mucho menores. Además, muchos de los sistemas de facturación electrónica ya cuentan con procesos automatizados de creación de los XML para la declaración al SRI facilitando así todo el proceso (Contifico, 2022).

¿Cómo cree que la tecnología ha afectado su conocimiento de las obligaciones tributarias?

Figura 17. Pregunta 17



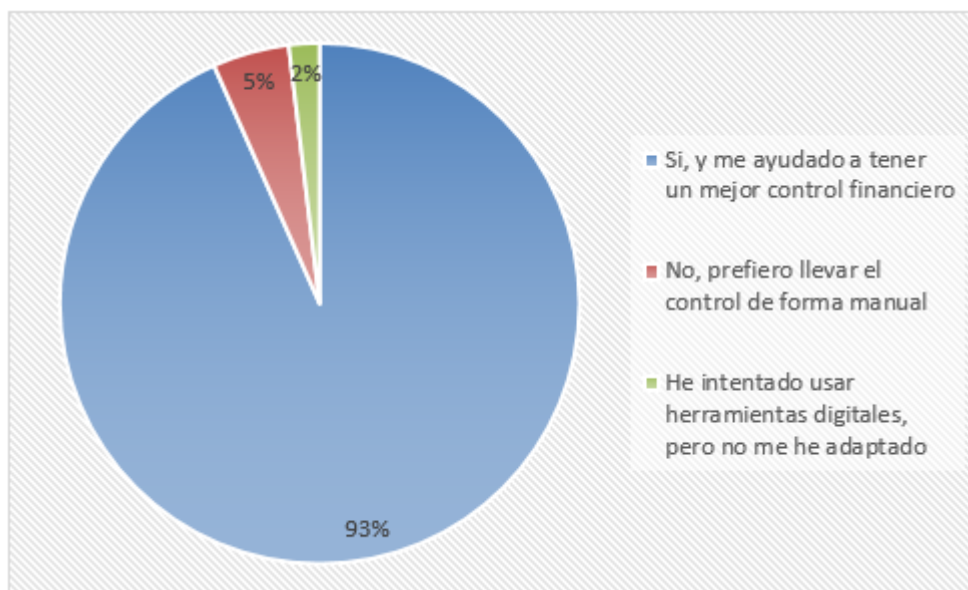
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Para el 60% de los usuarios encuestados explican que han tenido a través de las tecnologías informaciones acerca de los tributos, permitiendo la recopilación y procesamiento de las informaciones mejorando la transparencia de los sistemas, el 19% explica que no ha buscado información y para el 21% resulta difícil de entender.

¿Utiliza alguna herramienta digital (hojas de cálculo, aplicaciones) para llevar el control de tus ingresos y gastos?

Figura 18. Pregunta 18



Fuente. Encuesta

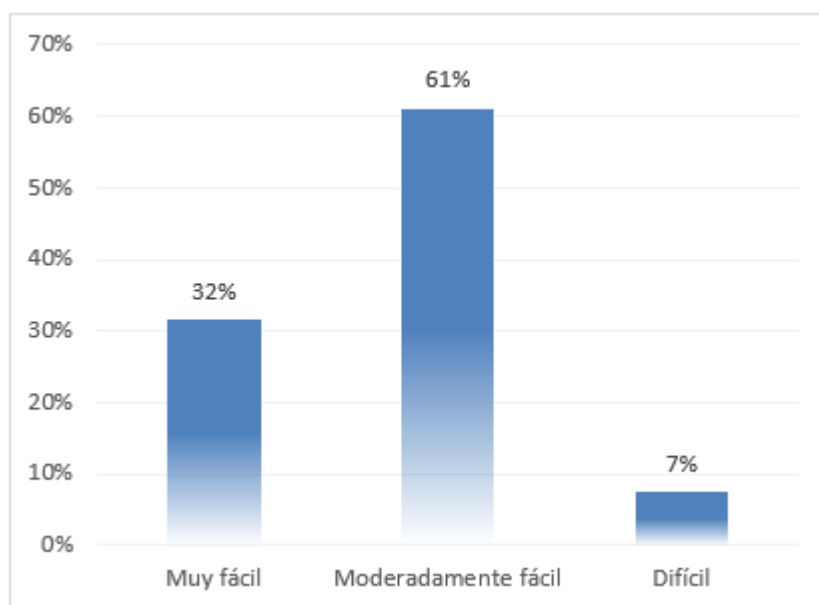
Elaborado por: Claudia Perugachi.

Reconoce el 93% de los contribuyentes que el empleo de las herramientas digitales facilita un mejor control financiero, mediante la gestión de las actividades con la optimización de los procesos, el 5% prefiere llevar el control manualmente y solo el 2% no se ha adaptado en usar los soportes tecnológicos. Los resultados están en correspondencia con el auge de las nuevas tecnologías de las comunicaciones y la aplicación de políticas más restrictivas por parte del SRI (SRI, 2024). Los sistemas informáticos son herramientas de crecimiento para los negocios que deben adoptar en su proceso de crecimiento.

2. Medir la satisfacción de los usuarios de la facturación electrónica en el Centro Histórico de Quito.

¿Qué tan fácil le resultó utilizar las plataformas de facturación electrónica?

Figura 19. Pregunta 19



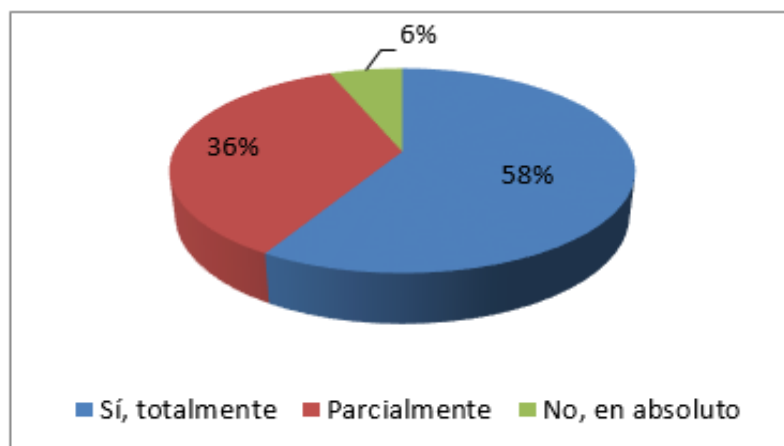
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Es positiva la aceptación de las plataformas para la facturación electrónica, donde el 32% consideran que el proceso es muy fácil el 61% comentaron que el proceso se puede desarrollar de manera fácil y solo el 7% que es difícil, puede ser ocasionado por el nivel de instrucción y preparación del personal. Esta plataforma brinda facilidades a los contribuyentes para realizar sus ventas de forma rápida, aunque presenta algunos inconvenientes como por ejemplo contar con conectividad en todo momento y que la misma se encuentre disponible (SRI, 2024).

¿Considera que la información proporcionada en las plataformas es clara y suficiente?

Figura 20. Pregunta 20



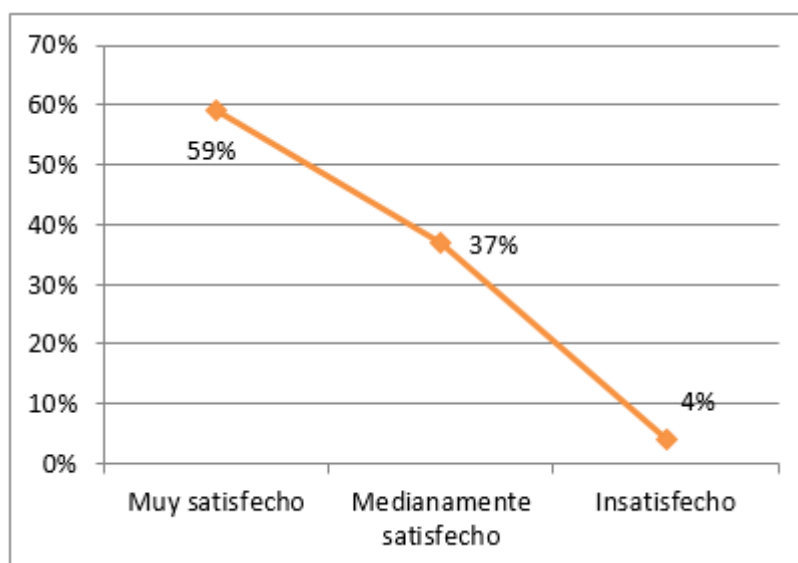
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Los resultados reflejan que la mayor parte de los contribuyentes en este caso el 58% están satisfechos con la información que es proporcionada en la plataforma considerando que son claras y de fácil entendimiento para los diferentes usuarios de los soportes electrónicos el 36% opinan que es parcialmente la información que está en las plataformas y el 6% considera que no en absoluto. A pesar de que la mayoría de los entrevistados reacciona de forma positiva a la plataforma, es importante seguir evolucionando y perfeccionando la misma para su mejor comprensión y uso.

¿Qué tan satisfecho está con la rapidez de respuesta de las plataformas ante sus consultas?

Figura 21. Pregunta 21



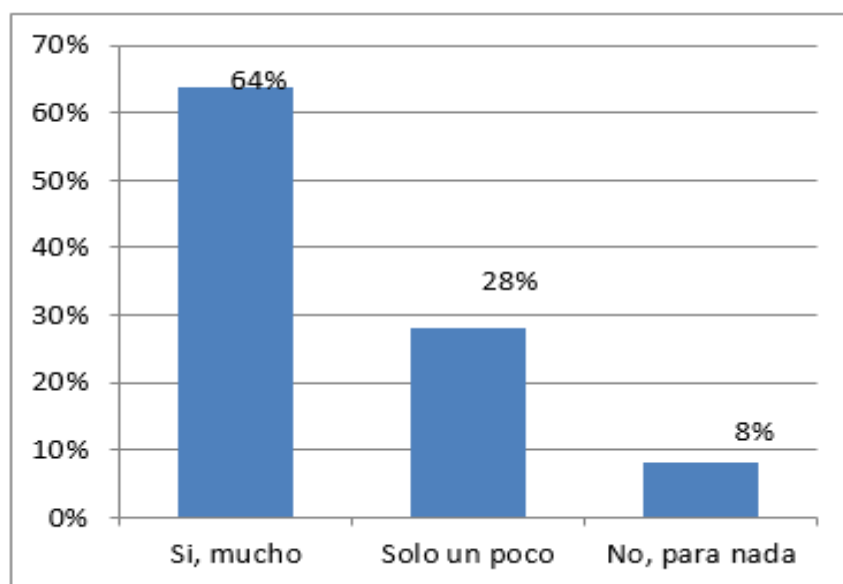
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Relacionado con la satisfacción de las respuestas obtenidas en las plataformas en las consultas realizadas por los usuarios plantea el 59% estar muy satisfecho, mientras que el 37% se encuentra medianamente satisfecho y solo el 4% insatisfecho con la rapidez de las plataformas. Al ser una plataforma única de consulta para todo el país, en ocasiones sufre demoras por temas de conectividad o disponibilidad de los servidores, es por ello que se deben trazar políticas de mejora de la infraestructura de la misma (SRI, 2024).

¿Las plataformas de facturación electrónica le han ayudado a simplificar sus trámites tributarios?

Figura 22. Pregunta 22



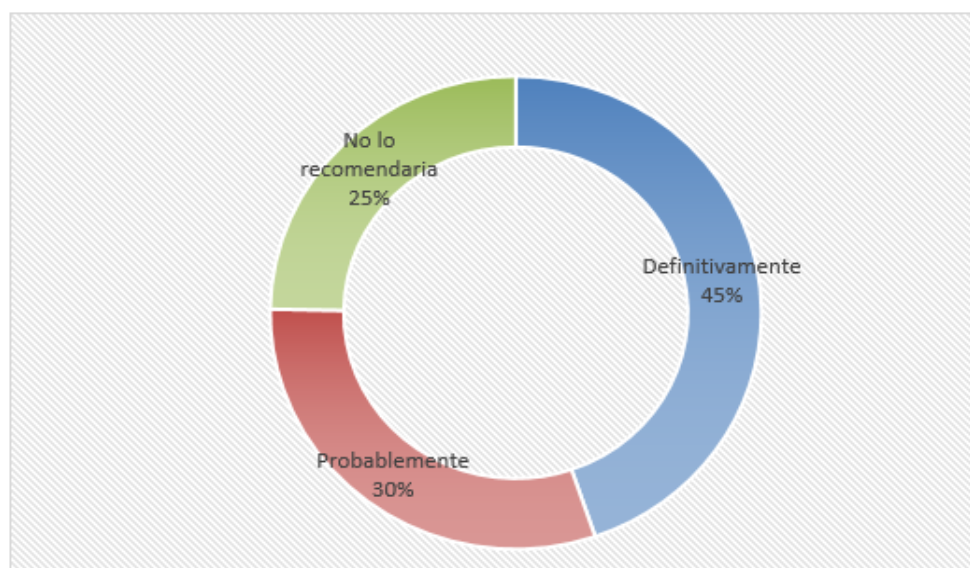
Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

Los resultados revelan que la facturación electrónica ayuda positivamente en la simplificación de los trámites tributarios. El 64% de los encuestados coinciden en que la facturación electrónica provee y mejora el desempeño de sus obligaciones fiscales, el 28% solo un poco y el 8% plantea que, para nada, puede deberse al desconocimiento de las ventajas que ofrece esta herramienta. Estos resultados son similares a los presentados por autores como Flynn, A (2023), Hong, K (2024) y Tkáč, M (2022).

¿Recomendaría el uso de las plataformas de facturación electrónica a otros contribuyentes?

Figura 23.Pregunta 23



Fuente. Encuesta

Elaborado por: Claudia Perugachi.

El 45% de las personas encuestadas recomendaría el uso de las plataformas electrónicas a otros negocios en algún momento, lo que manifiesta una alta satisfacción general reflejada el 30% de los contribuyentes manifiestan que probablemente y el 25% no lo recomendará ya que no conocen sus beneficios. Los resultados alcanzados en esta pregunta demuestran que la plataforma, aunque lejos de ser ideal, tiene grandes oportunidades de mejora y que es una herramienta útil para los emprendedores.

5.2. Resultados

Los hallazgos alcanzados en esta investigación sobresalen factores claves con respecto al uso de la facturación electrónica en el Centro Histórico de Quito, los perfiles de negocio que más abundan son los negocios de comercio minoristas, de alimentos, bebidas y de artesanía. El 60% de los entrevistados manifestaron no haber utilizado este software de facturación electrónica, lo que resalta la falta de capacitación por parte de los entes reguladores (SRI), mientras que el 40% afirman haber utilizado softwares para facturación electrónica y coinciden que el principal motivo de adopción de esta herramienta es el cumplimiento de normativas legales, la agilización y el ahorro de tiempo en los procesos de venta.

Conforme se llevó a cabo la investigación, aprecié que las principales ventajas de la implementación de esta herramienta, se encuentran la sistematización de los procedimientos, la reducción de los errores humanos, mejoras en la organización, así también se pudo observar la oposición al cambio por parte de los contribuyentes personas adultas que manejan negocios.

La facilidad de uso de los softwares de facturación electrónica es considerada de manera aceptable dado por el cambio digital que se presentan en esta época resaltando en los negocios los beneficios fiscales tributarios.

5.3. Validación Metodológica: Encuesta

Las encuestas aplicadas en esta investigación que se realizaron de acuerdo a la muestra de los 132 contribuyentes reveló las tendencias claves, como la valoración de la automatización de métodos y la disminución de errores, así como los principales obstáculos percibidos, como los altos costos de implementación inicial y la ausencia de

comprensión sobre el proceso para emisión de una factura electrónica, profundizaron en las experiencias individuales y permitieron explorar con mayor detalle las razones detrás de estas percepciones.

La combinación de ambos métodos permitió contrastar respuestas y consolidar temas recurrentes. Por ejemplo, mientras que la encuesta mostró un consenso sobre los beneficios de la automatización, las entrevistas revelaron que este beneficio se percibe principalmente en negocios con mayor experiencia tecnológica. Asimismo, aunque la encuesta identificó los altos costos de implementación como un obstáculo significativo, las entrevistas evidenciaron que esta percepción varía según el tamaño y tipo de negocio.

6. CONCLUSIONES

La investigación mostró que la facturación electrónica ha entrado con fuerza en las rutinas de los contribuyentes del Negocio Popular del Centro Histórico de Quito. Para la mayoría, esta herramienta ha significado un alivio operativo: automatizando tareas repetitivas, disminuyendo los errores humanos ofreciendo un orden mayor a la hora de llevar registros y presentar obligaciones tributarias. Esa sensación de mayor control y organización fue una constante entre los participantes.

Al mismo tiempo, emergen barreras que no pueden ignorarse. Muchos emprendedores ven en los costos de implementación, la falta de formación y las fallas en conectividad obstáculos reales que limitan el aprovechamiento pleno del sistema. Además, la resistencia al cambio y el desconocimiento de las ventajas concretas hacen que la adopción sea desigual: hay quienes la integran sin problemas y quienes apenas comienzan a adaptarse.

En cuanto a la experiencia de uso, predominó la satisfacción; los usuarios valoran la practicidad y la seguridad que brinda la facturación electrónica. No obstante, expresaron deseos claros de mejora: interfaces más intuitivas, soporte técnico más accesible y mayores campañas de acompañamiento que expliquen beneficios y procesos de forma sencilla.

Un aspecto relevante que surgió de forma transversal fue el componente ambiental: la digitalización de facturas ha contribuido a reducir el consumo de papel, con un impacto positivo en la conservación de recursos naturales (la cifra estimada de árboles evitados refleja un beneficio adicional de este proceso de transformación digital).

En síntesis, la facturación electrónica aparece como una herramienta con alto potencial para modernizar y formalizar la actividad comercial en el Centro Histórico, siempre que su implementación vaya acompañada de políticas de capacitación, apoyo técnico y soluciones a las carencias de infraestructura. Estas medidas son clave para que sus beneficios lleguen de manera más equitativa a todos los contribuyentes.

7. REFERENCIAS

- Albastaki, T., Hamdan, A., Albastaki, Y., & Bakir, A. (2024). Factors affecting e-payment acceptance by customers: An empirical study in the Kingdom of Bahrain. *COMPETITIVENESS REVIEW*, 34(1), 107–124. <https://doi.org/10.1108/CR-09-2022-0133>
- Al-Ma'aitah, N., Al-Nahleh, O., & Alsmairat, M. A. K. (2024). Exploring the impact of electronic procurement on buyer-supplier relationship in the Jordanian pharmaceutical industry: An empirical study. *International Journal of Procurement Management*, 20(1), 85–105. Scopus. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2024.137803>
- Arias, E. R. (2020, December 5). Tipos de investigación. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>
- Ariasih, N., Mahyuni, L., & Putra, S. (2021). Menelisik Penerimaan e-faktur versi 3.0 Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8, 37–52. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.01.04>
- Arslan, H., Işık, Y. E., & Görmez, Y. (2024). A deep learning-based solution for digitization of invoice images with automatic invoice generation and labelling. *International Journal on Document Analysis and Recognition*, 27(1), 97–109. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10032-023-00449-4>
- Bahari, A., Mus, A., & Mursalim, M. (2020). Perceived Ease, Benefits and Perceived Enjoyment of E-Invoice User Interests. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 1, 33–42. <https://doi.org/10.47090/povraa.v1i3.28>
- Bani Ahmad, A. Y. A. (2024). E-invoicing and Cost Reduction: A Case Study of Multinational Corporations. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 9(2). Scopus. <https://doi.org/10.55267/iadt.07.14746>
- Baysal Artik, M., & Kula, V. (2023). Overcoming Barriers to E-Accounting Adoption: A Survey of Accountants in Turkey. *Journal of Corporate Governance, Insurance, and Risk Management*, 10, 50–57. <https://doi.org/10.56578/jcgirm100106>
- Blacio, J., Hernández, F., Bombón, O., & Puente, C. (2024). TRAINING PLAN FOR OWNERS OF PRINTING PRESSES IN SANTO DOMINGO. *REVISTA CONRADO*, 20(100), 379–386.
- Bojanc, R., Pucihar, A., & Lenart, G. (2024). E-invoicing: A Catalyst for Digitalization and Sustainability. *Organizacija*, 57(1), 3–19. Scopus. [Página 59 de 63](https://doi.org/10.2478/orga-</p></div><div data-bbox=)

2024-0001

- Briones, J., Sornoza, G., Espinoza, E., Balladarez, V., & Garcia, P. (2023). Evasión de impuestos y facturación electrónica: Afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7, 1202–1217. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6267
- Chen, H., Wang, Y., & Xue, W. (2024). Information accuracy verification system of invoice metadata based on data warehouse. *International Journal of Business Intelligence and Data Mining*, 25(1), 34–51. Scopus. <https://doi.org/10.1504/IJBIDM.2024.139451>
- Choez, E., & Arturo, C. (2024). Facturación Electrónica y su Impacto Económico en las Imprentas Autorizadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Manta. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 5, 151–171. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.83>
- Contifico. (2022). Facturación electrónica en Ecuador, una guía práctica para implementar este sistema. <https://f.hubspotusercontent10.net/hubfs/2353964/%5BOfertas%20de%20Contenido%5D/%5BECUADOR%5D/EBOOK%20%20FACTURACI%C3%93N%20ELECTR%C3%93NICA%20EN%20EL%20ECUADOR>.
- Delgado Galindo, A. F. (2021). Las definiciones de Paradigma, Metodología, Método, Técnica e Instrumento, desde los textos de formación académica/metodológica. (U.d.Valle,Ed) <https://repositorio.uniclairetiana.edu.co/server/api/core/bitstreams/2a70f8d8-7e7a-484b-884c-de612dd35b3d/content>
- Dethier, E., Kern, D.-R., Stevens, G., & Boden, A. (2024). Making Order in Household Accounting—Digital Invoices as Domestic Work Artifacts. *Computer Supported Cooperative Work: CSCW: An International Journal*. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10606-024-09495-w>
- Flynn, A., & Li, Q. (2023). Determinants of supplier payment times before and during the pandemic: Empirical evidence from UK firms. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 29(4). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2023.100850>
- Guerra, C., Aguilar, B., Erazo, T., & Freire, V. (2023). La facturación electrónica ventajas y desventajas en las pequeñas empresas del Ecuador. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar, 7,3315–3340. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7176
- Heinemann, M., & Stiller, W. (2024). Digitalization and cross-border tax fraud: Evidence from e-invoicing in Italy. *International Tax and Public Finance*. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10797-023-09820-x>
- Hernández, F., Bombón, O., Arellano, M., & Blacio, J. (2021). ANALYSIS OF ELECTRONIC INVOICING AS A MECHANISM FOR CONTROL AND PREVENTION OF TAX PENALTIES. *REVISTA UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 13, 437–446.
- Hong, K. C., & Shibghatullah, A. S. B. (2024). Optimizing E-Invoicing Rollout: Adaptive E-Invoicing Rollout (AER) Framework for Navigating Malaysia’s Digital Transformation. In Jia Y., Ito T., & Lee J.-J. (Eds.), *Proc. International. Conference. Artificial. Life. Robot.* (pp. 1061–1065). ALife Robotics Corporation Ltd; Scopus. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85190297548&partnerID=40&md5=e229ac06c71d072bd8fd394e546946e3>
- Interian, R., Carpanese, I., Mello, B., & Ribeiro, C. C. (2024). Red flag algorithms for Brazilian electronic invoices: Outlier detection and price risk classification. *International Transactions in Operational Research*, 31(3), 1533–1553. Scopus. <https://doi.org/10.1111/itor.13323>
- Jones, E., Kira, B., & Tavengerwei, R. (2024). Norm Entrepreneurship in Digital Trade: The Singapore-led Wave of Digital Trade Agreements. *World Trade Review*, 23(2), 208–241. Scopus. <https://doi.org/10.1017/S1474745624000089>
- Kowal-Pawul, A. (2023). Structured e-invoices as a manifestation of the digitization of the tax on goods and services in Poland – selected aspects. *Studia Prawno-Ekonomiczne*, 129. <https://doi.org/10.26485/SPE/2023/129/7>
- Lee, J. R., Ochirtulga, M., & Cui, Y. (2024). The effect of adoption of an electronic filing system in corporate tax on tax avoidance: A case of Mongolian firms. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 18(1), 120–129. Scopus. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v18i1.1334>
- Menoscal Ruiz, M. L. (2023). *Facturación electrónica y segmentación de los contribuyentes en el Ecuador [bachelorThesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023.]*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9422>

- Molina, E., & Orellana, R. (2022). Beneficios de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Visionario Digital*, 6, 76–97. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i4.2366>
- Mukamurenzi, S., Grönlund, Å., & Islam, M. S. (2019). Improving qualities of e-government services in Rwanda: A service provider perspective. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85, e12089. <https://doi.org/10.1002/isd2.12089>
- Olaleye, S. A., Sanusi, I. T., Dada, O. A., & Agbo, F. J. (2023). A bibliometric review of global visibility, impact, and adoption of electronic invoicing: The past and the future. *Heliyon*, 9(3). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13726>
- Ortega, C. (2021, April 3). ¿Qué es la metodología de la investigación? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Ortega, J. (2023). Ventajas tributarias de la facturación electrónica en Ecuador. *Ciencias Sociales y Económicas*, 7, 44–56. <https://doi.org/10.18779/csye.v7i1.659>
- Pinargote, H., Loor, K., & Coya, J. (2023). Facturación electrónica como obligación tributaria para los contribuyentes del régimen general en Portoviejo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 13962–13976. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4445
- Qi, Y., & Che Azmi, A. (2021). Factors affecting electronic invoice adoption and tax compliance process efficiency. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(1), 150–168. Scopus. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2020-0070>
- Ramírez-Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: Evaluación de impacto. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 53, 97–123. <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2022.208.69712>
- Roche, M. M. de la, & Benavides, M. C. C. (2021). Estado del arte del método mixto en la investigación: Método cualitativo y método cuantitativo. *Revista Semillas del Saber*, 1(1), Article 1. <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/view/317>
- Romero-Montalvan, A. (2024). Facturación electrónica y pago de impuesto a la renta de las pymes de Manta, 2022. *MQR Investigar*, 8, 1039–1058. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.1039-1058>

- Samaniego, G. (2022, August 28). Enfoque, tipo, diseño y método de investigación [Aclarando conceptos] -. Asesoría de Tesis. <https://miasesordetesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>
- SRI. (2024). Portal—Intersri—Servicio de Rentas Internas. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- Tapia, E. (2022). Facturación electrónica es obligatoria desde noviembre de 2022. Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/facturacion-electronica-obligatoria-noviembre/>
- Tkáč, M., & Sieber, J. (2022). COMPARISON OF ELECTRONIC INVOICING ADOPTION BEFORE AND AFTER COVID-19 PANDEMICS IN EUROPEAN UNION. In Chroust G., Doucek P., & Oskrdal V. (Eds.), IDIMT - Digit. Soc., Bus. Manag. Pandemic: Interdiscip. Inf. Manag. Talks (pp. 227–234). Johannes Kepler Universitat Linz; Scopus. <https://doi.org/10.35011/IDIMT-2022-227>
- Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F. de J., Martínez Prats, G., Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F. de J., & Martínez Prats, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 6–15. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>
- Trebo, M., Moor, V., Marinho, R. O., Leier, S., & Krey, M. (2024). Challenges and Status of the Introduction of e-Invoices in Healthcare: An Explorative Study from Switzerland. In *Stud. Syst. Decis. Control* (Vol. 545, pp. 441–451). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH; Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-031-65203-5_39
- Vishnuhadevi, S. (2021). Administrative and Compliance Costs of Value Added Tax (VAT): A Review. *Review of Development and Change*, 26(2), 179–206. <https://ideas.repec.org//a/sae/revdev/v26y2021i2p179-206.html>
- Yu, H., Li, B., & Hui, W. (2024). Signature-Based Anti-Quantum Schemes for Blockchain-Based Donation and E-Invoice. *IEEE Internet of Things Journal*, 11(18), 30245–30259. Scopus. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2024.3410980>
- Lastra J, I. (2022) La Evasión y Elusión Tributaria como mecanismo utilizado por el sector comercial del DM de Quito para disminuir la carga tributaria en el pago del impuesto a la Renta en el Periodo 2016-2018