



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**“IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN  
ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD  
DE GUAYAQUIL”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

**TUTOR:**

**ING. FABIAN ANDRES DELGADO LOOR**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**B -2015**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**, como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TUTOR**

---

**Ing. Fabián Andrés Delgado Loor**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Ing. Jacinto Humberto Mancero Mosquera, Msc**

**Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**” previo a la obtención del Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación, de tipo investigación, referido.

**Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2016**

**LA AUTORA**

---

**INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2016**

**LA AUTORA**

---

**INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

## **DEDICATORIA**

La concepción de este proyecto está dedicada primeramente a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy cuidándome y dándome la fortaleza necesaria para continuar; a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mí hermana y sobrina personas excepcionales que me inspiraron a luchar por mi meta trazada.

**INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a Dios por haberme acompañado; en segundo lugar, a mi madre por siempre estar a mi lado inculcando persistencia, en tercer lugar, a mi padre que desde la distancia siempre estuvo pendiente de que nunca abandone mis estudios, en cuarto lugar, a mis hermanos por enseñarme a luchar por lo deseado y en quinto lugar a mis grandes amistades por darme fuerzas y apoyo incondicional. Me agradezco a mí misma por todo el esfuerzo depositado en esta meta añorada y alcanzada. Gracias a ellos soy lo que hoy soy.

**INDELIRA YAHAYRA BARREIRO MIRANDA**

# ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN.....	2
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	3
AUTORIZACIÓN .....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
ÍNDICE GENERAL .....	VII
INDICE DE GRAFICOS.....	X
INDICES DE TABLAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT .....	XIII
INTRODUCCION.....	14
CAPÍTULO I.....	15
1 EL PROBLEMA .....	15
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	15
1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	16
1.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4 OBJETIVOS.....	18
1.4.1 General.....	18
1.4.2 Específicos.....	18
1.5 DISEÑO METODOLÓGICO .....	19
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	21
CAPITULO II.....	22
2 MARCO TEORICO .....	22
2.1 LAS PYMES .....	22
2.2 LAS PYMES EN EL ECUADOR.....	24
2.2.1 Fortalezas de las PYMES en el Ecuador .....	26
2.2.2 Debilidades de las PYMES en el ecuador.....	26

2.2.3	<i>El Nuevo Código de la Producción Para las PYMES</i> .....	26
2.2.4	<i>Clasificación de las PYMES por sector</i> .....	28
2.2.5	<i>Clasificación de las PYMES según la Superintendencia de compañías</i> .....	29
2.2.6	<i>Clasificación de las PYMES según la Comunidad Andina</i> .....	29
2.2.7	<i>Resolución del SRI para facturación electrónica</i> .....	30
<b>2.3</b>	<b>LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL MUNDO</b> .....	<b>31</b>
<b>2.4</b>	<b>LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ECUADOR</b> .....	<b>34</b>
<b>2.5</b>	<b>PROCESO PARA IMPLEMENTAR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</b> .....	<b>36</b>
 <b>CAPITULO II</b> .....		<b>45</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>45</b>
3.1	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	46
 <b>CAPÍTULO IV</b> .....		<b>50</b>
<b>4</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
4.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	50
4.2	CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA.....	60
4.3	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A EXPERTOS.....	61
4.4	CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS.....	63
 <b>CAPÍTULO V</b> .....		<b>65</b>
<b>5</b>	<b>DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA PYMES</b> .....	<b>65</b>
5.1	GENERALIDADES DE LA PROPUESTA .....	65
5.2	OBJETIVO DE LA PROPUESTA .....	65
5.3	BASE LEGAL PARA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....	66
5.4	VENTAJAS COMPARATIVAS ENTRE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y FÍSICA	70
5.5	PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS.....	71

<b>5.6 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....</b>	<b>80</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Conocimiento sobre los procesos para facturación electrónica... 50	50
Gráfico 2. Notificación del SRI sobre el uso de la facturación electrónica ... 51	51
Gráfico 3. Medios de comunicación para promocionar la facturación electrónica ..... 52	52
Gráfico 4. Implementación de la facturación electrónica en PYMES ..... 53	53
Gráfico 5. Beneficios de la facturación electrónica ..... 54	54
Gráfico 6. Personal capacitado para uso de facturación electrónica ..... 55	55
Gráfico 7. Preferencia del cliente sobre facturación..... 56	56
Gráfico 8. Mejor control de obligaciones tributarias ..... 57	57
Gráfico 9. Factores que contribuirían al uso de facturación electrónica..... 58	58
Gráfico 10. Costo/beneficio de la facturación electrónica ..... 59	59

## INDICES DE TABLAS

Tabla 1. Delimitación de la población .....	19
Tabla 2. División de las PYMES por sector .....	28
Tabla 3. Clasificación de las PYMES según CAN.....	29
Tabla 4. Conocimiento sobre los procesos para facturación electrónica .....	50
Tabla 5. Notificación del SRI sobre el uso de la facturación electrónica.....	51
Tabla 6. Medios de comunicación para promocionar la facturación electrónica .....	52
Tabla 7. Implementación de la facturación electrónica en PYMES.....	53
Tabla 8. Beneficios de la facturación electrónica.....	54
Tabla 9. Personal capacitado para uso de facturación electrónica.....	55
Tabla 10. Preferencia del cliente sobre facturación .....	56
Tabla 11. Mejor control de obligaciones tributarias.....	57
Tabla 12. Factores que contribuirían al uso de facturación electrónica .....	58
Tabla 13. Costo/beneficio de la facturación electrónica.....	59

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación: “IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” fue diseñado con el propósito de contribuir con la cultura tributaria del país a través de la explicación del manejo de este sistema para identificar los beneficios de su implementación para el sector empresarial PYME. La problemática que se detectó fue la evasión fiscal que aún sigue manifestándose en el país y que, como medida de control, fue implementada por el SRI para acabar con este problema que afecta al Estado ecuatoriano. Bajo este contexto, se hizo una investigación de campo a través de la aplicación de los métodos de inducción y deducción, con el propósito de evaluar el comportamiento de los contribuyentes respecto al manejo de la facturación electrónica. Posteriormente, se diseñó una propuesta en la que se pretende esquematizar varios procesos que implica este nuevo sistema de facturación y de alguna forma, ayude a las empresas a ser más competitivas a través de la entrega oportuna e inmediata de sus comprobantes de venta.

### **PALABRAS CLAVES:**

Evasión Fiscal, Cultura Tributaria, Facturación Electrónica, Comprobantes de Venta, Administración Tributaria, Procesos.

## **ABSTRACT**

This paper titling: “IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” was designed with the purpose of contributing to the tax culture of the country through the explanation of the operation of this system to identify the benefits of implementation for the business sector SMEs. The problem that was detected tax evasion still continues to manifest itself in the country and, as a control measure, was implemented by the SRI to end this problem affecting the Ecuadorian state. In this context, it became a field investigation through the application of methods of induction and deduction, in order to evaluate the behavior of taxpayers regarding the handling of electronic invoicing. Subsequently, a proposal which aims to outline several processes involved in this new billing system and somehow help companies become more competitive through timely and immediate delivery of their sales receipts was designed.

### **KEYWORDS:**

Tax Evasion Tax Culture, Electronic Billing, Sales Receipts, Tax Administration, Processes.

## INTRODUCCION

La facturación electrónica es una modalidad que exige la administración tributaria del Ecuador, liderada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), como una medida de control que busca erradicar la evasión tributaria existente en el país y fomentar una cultura tributaria en donde los ecuatorianos de manera responsable declaren sus impuestos. Este tema de carácter fiscal, hoy en día, es muy importante para el Estado pues según datos del SRI la recaudación de impuestos representa la principal fuente de ingresos del país y por consecuencia, se convierte en el pilar del Presupuesto General del Estado que sirve para la financiación de obras públicas, especialmente de tipo social.

Desde otra perspectiva, la facturación electrónica también llega a las empresas como una alternativa para disminuir los tediosos procesos de facturación manual, o impresa, en donde se incurren en gastos de utilería, almacenaje, despacho y demás rubros que inflan los costos e inciden en la rentabilidad de las empresas, especialmente de aquellas del sector PYME.

Bajo este contexto se ha diseñado la presente investigación que tiene como objetivo analizar el impacto de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad de Guayaquil, estableciendo en primera instancia un diagnóstico de su situación actual; además, se analizará la percepción de algunos empresarios y expertos en temas contables para determinar las ventajas de este sistema y definir los costos que representa su implementación. Es por ello que la investigación fue dividida en cinco capítulos en donde se tratará la situación problemática, se hará un análisis crítico de las principales teorías relacionadas con la facturación electrónica, se explicará la metodología de investigación y se evaluarán sus resultados; y finalmente, se planteará una propuesta para que las PYMES se integren a los procesos de facturación electrónica.

# **CAPÍTULO I.**

## **1 EL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes del problema**

La facturación electrónica surge como una necesidad de profundizar una cultura tributaria en el Ecuador, la misma que se ha venido mejorando desde los inicios del gobierno del Econ. Rafael Correa. Antes de este período la evasión fiscal presentaba porcentajes muy altos, inclusive el ex director del SRI, Carlos Marx Carrasco, manifestó que anteriormente la cifra era alarmante pues, la evasión era de un 45% aproximadamente; por fortuna esa situación ha mejorado a tal punto de superar la expectativa de recaudación.

Dada la gran participación que tienen los impuestos en los ingresos estatales y su importancia para financiar los gastos e inversiones públicas, las entidades gubernamentales de control se han visto en la necesidad de aplicar o llevar a cabo, ciertas medidas que eviten que los contribuyentes evadan el pago de impuestos o realicen artificios contables que reduzcan de forma ilícita la declaración de los mismos.

Ante esta realidad, es evidente crear formas de llegar a una conciencia colectiva que transforme radicalmente los malos hábitos de la ciudadanía, respecto a los tributos que deben pagar. De esta forma, con la facturación electrónica constituye un mecanismo que supone un menor costo en el cumplimiento de obligaciones tributarias, mayor seguridad en el resguardo de los documentos, eliminación de almacenamiento físico, cuidado del ambiente y consulta en línea de validez de transacción.

Además, el SRI puntualizó que la factura electrónica tiene la misma validez tributaria que en facturación física y el contribuyente puede mantener las dos modalidades. Los emisores de comprobantes electrónicos deben contar con

el consentimiento del consumidor o usuario antes de la emisión y envío del comprobante electrónico. Los emisores mostrarán claramente al consumidor sobre cómo acceder a la información de dicho comprobante y sobre los equipos y programas que requiere para ello.

## **1.2 Situación problemática**

La problemática sobre la implementación de la facturación electrónica para las PYMES de la ciudad de Guayaquil, se puede analizar desde dos perspectivas: social y tributaria. En el primer aspecto se analiza, la falta de opciones para acogerse a este sistema, pues existen muchas empresas manejadas por personas que no están capacitadas sobre medios electrónicos, y preferirían seguir con el método de factura física.

Según datos de la consultora Rodríguez Baudoin, existen diversos reclamos, no solo por parte de las empresas sino también de clientes que sienten que sus derechos son infringidos al no proporcionárseles opciones sobre cómo quieren recibir sus facturas. Sin embargo, se respalda esta iniciativa basada en la reducción de costos que representan en las empresas además de que este sistema es más amigable con el medio ambiente.

Según datos del SRI, ya se encuentran acogidos en el sistema más de 10 mil contribuyentes, pero de esta cantidad el 60% son grandes empresas. También se ha podido constatar que hay muchos usuarios que han creado correos exclusivos para la recepción de facturas, a fin de poder tener en orden estos documentos (España & Montenegro, 2015)

Cabe resaltar, que la facturación electrónica es el comienzo de los cambios generados por la implementación de las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación), en las empresas, las cuales son muy necesarias en la actualidad. Otra implementación que se encuentra en desarrollo es el uso de dinero electrónico.

En algunos casos, esto ha generado un aumento de costos en las PYMES que se han visto en la necesidad de contratar personal extra que se encargue de ingresar las facturas físicas en el sistema de facturación electrónica, ya que, no pueden acercarse al SRI para recibir las capacitaciones o no entienden correctamente el proceso.

Tomando en consideración que la problemática de investigación se defina por la evasión fiscal, la cual representa una figura jurídica ilícita que consiste en el impago voluntario de los impuestos exigidos por la Constitución, debido a su actividad ilícita se convierte en un delito, el cual es penado por la ley.

Las causas que han llevado a la manifestación de este problema, no están bien claras ya que es un fenómeno de afección cultural, es decir, que tiene que ver con la cultura local y la visión que tiene la sociedad en relación al pago de sus impuestos, versus la realidad del país. De aquí se podrían mencionar algunas de las posibles causas que han llevado a la formulación del problema:

- ✓ La evasión fiscal se produce por la escasa cultura tributaria que existe en el país y el desinterés de la población por instruirse en este campo.
- ✓ Desconocimiento de la ley y regulaciones tributarias por parte de la sociedad (porcentajes, aplicaciones, exoneraciones, etc.)
- ✓ Poca confianza de la sociedad en la administración tributaria.
- ✓ Falencias del sistema fiscal y las leyes, aprovechadas por empresas y personas naturales, para el impago o “pago reducido” de sus impuestos.

A esta problemática se suman las complicaciones que se presentaban al momento de emitir una factura tradicional, ya que un retraso en la facturación incide en la disponibilidad del efectivo, pues el cobro no se hacía de forma inmediata en algunos sectores, ya sea por errores en la emisión de los comprobantes o los atrasados en las entregas, por parte de los servicios de Courier.

### **1.3 Preguntas de la investigación**

- ¿De qué manera se puede medir el impacto económico que genera la facturación electrónica en el sector empresarial PYME de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es el nivel de organización promedio del sector empresarial PYME de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué aspectos implica la implementación de la facturación electrónica en el sector empresarial PYME de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál es el costo-beneficio generado para las PYMES como consecuencia de la facturación electrónica?

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 General**

Analizar el impacto económico de la implementación de la facturación electrónica en el sector empresarial PYME de la ciudad de Guayaquil.

#### **1.4.2 Específicos**

1. Conocer la situación actual del sector empresarial PYME en la ciudad de Guayaquil.
2. Evaluar el comportamiento de los contribuyentes respecto al manejo de la facturación electrónica.
3. Analizar los beneficios de la implementación de la facturación electrónica.
4. Identificar los costos que inciden en la implementación de la facturación electrónica del sector empresarial PYME en la ciudad de Guayaquil.

## 1.5 Diseño metodológico

Como método para la elaboración del presente trabajo se utilizará el método cualitativo, basado en el método Delphi y en la recolección de datos por medio de la encuesta. De esta manera se obtendrá dos puntos de vista complementarios mediante la entrevista a expertos en el tema, y la perspectiva desde el punto de vista de los dueños o representantes legales de las PYMES.

Para el uso del método DELPHI, elegirá un total de 7 expertos sobre el uso de la facturación electrónica y para las encuestas a dueños o representantes legales de las PYMES se eligieran a aquellas que se desenvuelvan en el sector del comercio debido a que es el sector más grande entre las pequeñas y medianas empresas, mediante el cálculo de la muestra para la población finita (Jácome & King, 2014 ).

**Tabla 1. Delimitación de la población**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
<b>PYMES</b>	731.761
<b>PYMES en Guayaquil (61,7%)</b>	451.496
<b>Comercio (37,1%)</b>	167.505
<b>Total PYMES</b>	<b>167.505</b>

**Figura 1. Formula estadística para población finita**

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

Fuente: (Rodriguez, 2005)

A continuación, se detallan los términos existentes en la fórmula en el caso del cálculo para las PYMES del sector comercio:

- N: es el tamaño de la población objetivo, son 167.505 pymes dedicadas a actividades de comercio en la ciudad de Guayaquil.
- Z: se obtiene según el nivel de confianza, en este caso sería 1,95.
- n/c: es el nivel de confianza utilizado (95%).
- p: es la probabilidad de que el evento llegue a ocurrir, siendo el 50%.
- q: es la probabilidad de que el evento no llegue a suceder, siendo de 50%.
- e: es el error máximo a tolerar en la muestra, 5%.

<b>n/c=</b>	95%	<b>n =</b>	$\frac{Z^2 (p)(q)(N)}{(N-1) e^2 + Z^2 (p)(q)}$
<b>z=</b>	1,96	<b>n =</b>	$\frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (167.505)}{(167.505- 1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$
<b>p=</b>	50%	<b>n =</b>	$\frac{159234,44}{419,71}$
<b>q=</b>	50%	<b>n =</b>	383
<b>N=</b>	167.505		
<b>e=</b>	5%		
<b>n=</b>	?		

## 1.6 Justificación

La importancia de este proyecto radica en dar una visión más clara sobre el costo-beneficio que tuvieron las PYMES al momento de implementarse la facturación electrónica y como ha influido en su desarrollo, para determinar si este sistema ha logrado mejorar los procesos de estas empresas o si ha generado costos y reestructuraciones innecesarias que afectaron directamente a sus operaciones y rentabilidad.

De esta manera, la implementación del sistema de facturación electrónica plantea debe mostrar grandes ventajas para las empresas, especialmente para las PYMES, como la reducción de costos por impresión excesiva de talonarios para la entrega de comprobantes como facturas, notas de venta y demás; así como también mejorar la gestión de procesos de facturación. Por otra parte, al ser un documento electrónico este cede a una empresa ventajas que la diferencien o le permitan obtener un valor agregado entre las ventajas tenemos:

- Aporta en el cuidado del medio ambiente: Al no requerir factura impresa.
- Mayor confiabilidad y seguridad de que la factura es única, inalterable, válida y confiable para efectos de deducción de impuestos.
- Permite archivar las facturas en dispositivos electrónicos, eliminando los riesgos de facturas extraviadas o traspapeladas.
- Libera espacios físicos destinados al archivo de sus documentos.

Sin embargo, para muchas empresas, el acogerse a este sistema generado inconvenientes no solo en sus procesos operativos sino en su relación con los clientes, pues muchos no manejan un sistema electrónico que les permita respaldar sus facturas. Por lo tanto, cabe evaluar si los costos y la problemática detrás de la facturación electrónica son superiores o inferiores a las ventajas que brinda a corto y largo plazo.

## **CAPITULO II.**

### **2 MARCO TEORICO**

#### **2.1 Las PYMES**

Se llama PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas, considerando el número de trabajadores, al volumen de ventas, a los años que tiene en el mercado y a sus niveles de producción de activos y pasivos que representan su capital.

Una empresa que produce en su volumen de ventas alrededor de \$10.000.000 anuales se la considera PYME en un país y empresas grandes en otro país. De igual manera una empresa que tiene un solo trabajador puede generar más ingresos que una empresa con más de 50 trabajadores si su capital social es mayor.

A nivel mundial, un promedio del 80% representan los negocios de una economía, en este sentido en el sector económico es fundamental para la generación de empleos, para el desarrollo de la producción, así como el manejo sostenible de la economía. Por otro lado, en el desarrollo de programas como financieros o asesorías para PYMES a nivel internacional, algunos gobiernos dejan a este sector de las PYMES en segundo plano concentrándose en las grandes empresas que representan mucho más PIB (Producto interno bruto) y resulta más complicado ayudar a varias entidades que a una sola.

Según expertos, para las economías de los países no resulta beneficioso, pues promueve un mercado de economía de escala improductiva y mala redistribución de las riquezas, mucho más después de la crisis financiera europea. Estudios coinciden que apoyar a las PYMES podría generar un motor de salida de las recesiones.

Los beneficios considerados más relevantes para la actividad económica están caracterizados por:

- El desarrollo de actividades emprendedoras.
- La flexibilidad que les permite a las Pymes adaptarse a cambios en la demanda y la oferta.
- El estímulo a la actividad privada.
- Importancia de generación de empleo.
- Ayudar a la diversificación de la actividad económica.
- Realizar un gran aporte a las exportaciones y al comercio.

Las políticas para el desarrollo de las Pymes deben pasar obstáculos muy relevantes como:

- Falta de promoción e infraestructura suficientes.
- Falta de créditos y medios de financiación.
- Falta de legislación.
- Falta de instrumentos de capacitación que cubran sus necesidades.

Para justificar el desarrollo de las políticas de las Pymes desde el punto de vista estratégico son:

- Representan el crecimiento del empleo en mayor proporción que las grandes compañías.
- Aportan mayor flexibilidad en la producción de bienes y servicios a la economía en valor agregado.
- Considerado como un semillero para la actividad emprendedora y la innovación.
- Contribuyen a los programas de desarrollo regional.

## 2.2 Las PYMES en el Ecuador

El grupo de pequeñas y medianas empresas, mejor conocido como PYMES, son compañías que presentan rasgo característico de acuerdo a su volumen de ventas, total de activos y personal contratado que han sido creadas para realizar múltiples actividades, entre las cuales tenemos:

- Comercio al por mayor y menor
- Agricultura
- Manufacturas
- Construcción
- Logística
- Servicios

Estas empresas pueden estar divididas por personas naturales o sociedades y constituyen uno de los mayores actores del desarrollo de un país, pues producen, demandan y compran productos y, en su mayoría, contribuyen a la creación de productos con valor agregado, siendo parte esencial de la generación de riquezas y fuentes de empleo (SRI, 2013).

La influencia y desarrollo de las PYMES ha crecido en los últimos años de una manera constante, de tal manera que, en América Latina, se calcula que, el 99% de las empresas son PYMES y crean el 70% de la totalidad de plazas de trabajo. Ecuador es el segundo país con mayor presencia de PYMES, después de Perú y el 44% de las plazas de empleo son otorgadas por las microempresas, el 17% por las pequeñas y el 14% por las medianas (Enriquez, 2015 ).

Luego de analizar la importancia de las PYMES en la economía de un país, se puede conocer que es uno de las prioridades de los entes gubernamentales contribuir a su desarrollo. Muchas de estas pequeñas y medianas empresas

conocen que uno de los factores que contribuyen a su crecimiento es el uso de las nuevas tecnologías que surgen en el mundo.

Según un informe de BIA/Kelsey, expertos en el área de la publicidad, las PYMES están direccionando el 70% de su presupuesto en el área de la publicidad para el marketing digital, es decir, el uso de e-mail marketing, Social Media Marketing, etc., y solo el 30% en la publicidad tradicional. Lo que muestra que las nuevas tecnologías están ganando terreno en la promoción y el manejo corporativo (Ekos Negocios , 2014 ).

A pesar de que el 68% de las PYMES del Ecuador poseen equipos tecnológicos, el 82% de las mismas poseen internet y el 99% accede a la red, la implementación de todos los beneficios que el uso de la tecnología otorga, no está siendo aprovechado. Esto se debe al poco uso que le dan para brindar mejoras en los servicios, capacitar al personal o mantener el contacto con entidades gubernamentales de apoyo.

El internet se utiliza más para enviar y recibir correos y conseguir información sobre bienes o servicios que la empresa requiere. También se lo utiliza para la banca electrónica, el cual es uno de los mayores usos. Otro uso más llamativo y que contribuye al incremento de ventas de la compañía es el uso de las redes sociales o para comunicación interna.

En el caso específico del uso del internet para comunicación con entidades gubernamentales como el Servicio de Rentas Internas, se puede establecer que, las microempresas utilizan el internet como medio de comunicación con entidades gubernamentales en un 41,8% con un uso poco frecuente, las medianas empresas en un 66,70% con uso medio y las pequeñas empresas en un 56,30% con uso medio (Orozco & Quiroz, 2015 ).

### **2.2.1 Fortalezas de las PYMES en el Ecuador**

Las PYMES en la economía nacional tienen sus fortalezas en los siguientes puntos: (Revista Líderes, 2013)

1. El 95% representan las unidades productivas.
2. Posee el 50% de la producción.
3. General el 60% del empleo.
4. Poseen un amplio potencial redistributivo.
5. Tienen amplia capacidad de adaptación.
6. Tienen flexibilidad frente a los cambios.
7. Tienen estructuras empresariales horizontales.
8. Capacidad de generación de empleo.

### **2.2.2 Debilidades de las PYMES en el Ecuador**

Entre las debilidades en la economía nacional tenemos los siguientes puntos:

1. Insuficiente capacidad del talento humano.
  2. Insuficiente capacidad productiva.
  3. Insuficiencia de financiamiento.
  4. Inadecuada tecnología y maquinaria para la elaboración de productos
- (Revista Líderes, 2013)

### **2.2.3 El Nuevo Código de la Producción Para las PYMES**

Para el fomento y desarrollo de las PYMES y determinan las políticas transversales de MIPYMES el consejo Sectorial de la producción tendrá atribuciones y deberes:

- Aprobar los programas y proyectos así como evaluar y monitorear dichos planes, tomando en cuenta los aspectos culturales, sociales y ambientales de las diferentes zonas para el apoyo financiero y técnico.
- Establecer un presupuesto anual para la implementación de proyectos y programas respectivos que primen el desarrollo sostenible de las MIPYMES.
- Facultar y supervisar los temas especializados como el desarrollo de MIPYMES como centros de investigación y el desarrollo tecnológico, nodo de transferencia o laboratorios para fomentar e impulsar el desarrollo productivo.
- En los organismos públicos y privados, coordinar, establecer programas de capacitación y asistencia técnica para promover el comercio internacional de las MIPYMES.
- Incentivar la participación de las universidades para el desarrollo de programas de emprendimiento y producción relacionada con los sectores productivos para fortalecer las MIPYMES.

En el país, el 58% de las PYMES están concentradas en las actividades de comercio y manufactura con el 41% teniendo mayor peso mayor comercial en las actividades al por mayor con un 24% y un 14% al por menor, y un 2% en restaurantes y establecimientos. En otros sectores como las finanzas, seguros y servicios profesionales corresponden al 14%, en el campo de la agricultura incluyendo la silvicultura y la pesca abarcan un 11%, en los servicios personales y sociales ocupa un 4%, dejando un 1% para la explotación de minas y canteras y un 0,4% en el área de la construcción (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016 )

## 2.2.4 Clasificación de las PYMES por sector

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), existen un total de 731.761 microempresas, que corresponde el 90,4% de las empresas totales del Ecuador, 61.798 pequeñas empresas que corresponden al 7,6% y 12,830 medianas empresas que constituyen el 1,5% de las empresas totales. De estas empresas, su división por sectores es:

**Tabla 2. División de las PYMES por sector**

Sector económico	Porcentaje
Servicios	39,4%
Comercio	37,1%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	11,6%
Industrias manufactureras	7,9%
Construcción	3,5%
Explotación de minas y canteras	0,5%

Fuente: INEC, 2013

Elaboración: Autora

De estas empresas, el 95,6% se encargan de abastecer el mercado interno del país, mientras que, el 3,5% son importadores. El 0,5% son importadores y exportadores y solo el 0,4% se dedican únicamente a la exportación. Pichincha, Azuay, Manabí, Guayas y Tungurahua, son las principales ciudades donde se concentran la mayor cantidad de PYMES con un 61,7% de las mismas.

A pesar de su gran cantidad, en la participación de ventas, las grandes empresas lideran, con un 73,20% de la totalidad de ventas efectuadas en un año, mientras que las pequeñas empresas tienen el 11,5% y las medianas empresas, el 15,3% de la participación. Del total de personal afiliado en el Ecuador, el 40,6% corresponde a los trabajadores de las grandes empresas, mientras que en las microempresas están el 23,5% de los trabajadores afiliados. El 18,6% se encuentra laborando en las pequeñas empresas y el 17,3% labora en las medianas empresas.

## 2.2.5 Clasificación de las PYMES según la Superintendencia de compañías

En la Resolución No. SC.ICI.CPAIFRS.G.11.010 de la Superintendencia de Compañías, el cual es el “Reglamento para la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” completas y de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), para las compañías sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías se establece que, para que una compañía sea considerada pequeña y mediana empresa debe contar con las siguientes características:

- a) Monto de Activos inferiores a CUATRO MILLONES DE DÓLARES;
- b) Registren un Valor Bruto de Ventas Anuales de HASTA CINCO MILLONES DE DÓLARES; y,
- c) Tengan menos de 200 trabajadores (Personal Ocupado). Para este cálculo se tomará el promedio anual ponderado.

## 2.2.6 Clasificación de las PYMES según la Comunidad Andina

Según la Comunidad Andina, en su resolución 1260, artículo 3, las PYMES se clasifican según el siguiente cuadro, evaluando su personal ocupado y su valor bruto en ventas anuales:

**Tabla 3. Clasificación de las PYMES según CAN**

Variables	CONJUNTO A Estrato I	CONJUNTO B Estrato II	CONJUNTO C Estrato III	CONJUNTO D Estrato IV
Personal Ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 99	100 – 199
Valor Bruto de las Ventas Anuales (US\$)*	≤ 100.000	100.001 – 1.000.000	1.000.001 – 2.000.000	2.000.001 – 5.000.000

**Fuente:** (Comunidad Andina , 2010)

**Elaboración:** Autora

## **2.2.7 Resolución del SRI para facturación electrónica**

El Servicio de Rentas Internas emitió las normas para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentación complementarios mediante comprobantes electrónicos por Resolución No. NAC-DGERCGC14-00790, publicada en el Registro Oficial – Tercer Suplemento – No. 346 de 2 de octubre de 2014

En esta resolución se establece que se podrá emitir de manera electrónica:

- Facturas
- Comprobantes de retención
- Guías de remisión
- Notas de crédito y,
- Notas de débito

Para hacerlo, los sujetos pasivos deberán presentar su solicitud a través de la página web del SRI, la cual se someterá a un proceso de prueba, en el que realizarán todos los ajustes informáticos necesarios para la correcta aplicación de la herramienta. Una vez cumplidos todos los requisitos el SRI autorizará, con vigencia indefinida, al sujeto pasivo la emisión electrónica de los mencionados comprobantes.

Los comprobantes electrónicos tendrán total validez tributaria y servirán para sustentar costo, gastos y crédito tributario. Estos deberán estar firmados de manera electrónica únicamente por el emisor. Están también obligados a remitir al SRI los comprobantes, a través de la página web, en el momento mismo en el que se realice la transacción.

Con la emisión del comprobante electrónico, se proporcionará al consumidor o usuario la “clave de acceso”, de carácter numérico único, que servirá para

comprobar, en la página web del SRI, el estado del comprobante. Esta clave se convierte en el número de autorización del documento.

El sujeto pasivo deberá imprimir y entregar una representación impresa del comprobante electrónico:

- a. Cuando no exista consentimiento del usuario de recibir el comprobante electrónico.
- b. Cuando la impresión sea requerida expresamente por el receptor.
- c. Cuando en la compra no se identifique al consumidor o usuario.

Los sujetos pasivos autorizados para emitir comprobantes electrónicos, así como aquellos que reciban estos comprobantes, deberán conservarlos por un plazo igual al establecido para los comprobantes en modalidad de pre impresión (SRI, 2012)

### **2.3 La facturación electrónica en el mundo**

Esta tendencia de la facturación electrónica comenzó a vislumbrarse a mediados de la era digital como una manera innovadora de aplicar las tecnologías de la información al área tributaria y contable de una empresa. Sin embargo, con la crisis mundial, este modelo ha tomado un nuevo giro, siendo una herramienta para fomentar la creación de empresas al eliminarse las cargas administrativas que conlleva el desarrollo de las mismas y reducir costos.

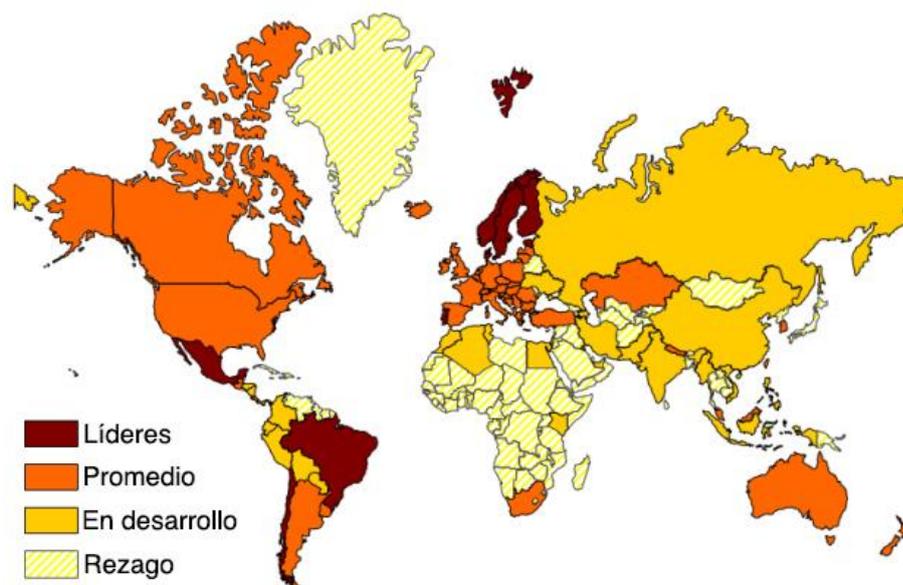
Según cifras de la firma de investigación global Billentis, en el 2014, se emitieron un total de 500 billones de facturas a nivel mundial. De esta cantidad, 40 billones fueron facturas electrónicas e intercambiadas, las cuales se distribuyen entre Latinoamérica con 25 billones, América del Norte con 7 billones y Europa con 6 billones. Desde su implementación, las cifras de facturación electrónica tienen un crecimiento del 3% anual.

El crecimiento de la facturación electrónica se puede deber a los siguientes factores:

- Aumento de la población.
- Crecimiento de la frecuencia con la que facturan las empresas.
- Normas que obligan a determinadas empresas a emitir facturas electrónicas.
- Ahorro en costos al usar la facturación electrónica.

En el mundo, la facturación electrónica se evidencia de la siguiente manera:

**Figura 1, La facturación electrónica a nivel mundial**



**Fuente:** (Alonso, 2014)

Para el 2015, se proyecta un total de 40 billones de facturas electrónicas solamente, sin contar la cantidad de facturas intercambiadas, lo que significaría un crecimiento del 20%. En Latinoamérica, el primer país en utilizar este sistema fue Chile, luego de este siguieron, Brasil, Argentina, Costa Rica, Guatemala y México. Se proyecta que se sumen más países, debido al interés de los gobiernos en que se implante de manera obligatoria este sistema.

Brasil es el país que más se destaca en la implementación de la facturación electrónica, llegando a cubrir un 90% del mercado a nivel mundial, generando casi un billón de facturas electrónicas mensuales. Sumada a Brasil, está el país de México, quienes en conjunto generan 5 billones de facturas anuales. Chile también tiene cifras impresionantes donde casi la mitad de todas las facturas generadas son electrónicas.

El éxito de este sistema se debe casi en su totalidad a la ayuda de los gobiernos, quienes se han involucrado en el proceso casi en su totalidad. Esto se debe a que la facturación electrónica contribuye a la disminución de evasión fiscal pues se puede tener un registro de la facturación en tiempo real.

Específicamente, en la región Latinoamérica, la facturación electrónica está cada vez más propagada entre las empresas, y los países que registran más facturas como Brasil, Chile, México y Argentina, ya ofrecen como alternativa la facturación electrónica por sobre las facturas de papel, o en determinados casos, ha instaurado como obligatorio acogerse a esta medida.

Otra cifra que evidencia la gran acogida del sistema es su elevada tasa de crecimiento que llega casi al 500%, inclusive, Brasil y México se encuentra manejando un sistema mucho más avanzado que en muchos países europeos pues permite auditar las facturas al mismo instante.

Mientras en Europa fue la Comisión Europea la que obliga a los países miembros de la Unión Europea a implementar la factura electrónica, apoyando especialmente a las pequeñas y medianas empresas y con el objetivo de reducir hasta 2016 unos 240 billones de euros. Aunque estas cifras no señalarían que el 100 % de las corporaciones del Viejo Continente tendrían este tipo de esquema.

Europa y Latinoamérica tienen en común el tipo de facturación electrónica que es conocido popularmente como B2C o empresa-cliente mientras que en

Estados Unidos está más orientado hacia el intercambio entre empresas o B2B. El crecimiento en esta región es más pausado, hasta un 25 %, debido a que llevan más tiempo implementando este tipo de facturas electrónicas.

## 2.4 La facturación electrónica en el Ecuador

Desde el 1 de Enero del 2015, el Servicio de Rentas Internas concreto la obligatoriedad del uso de facturas electrónicas a través de la resolución NAC-DGERCGC13-00236. Este documento es, la versión digital de las facturas físicas que las empresas emiten y deben contar con todos los requisitos legales exigibles que caracterizan a cualquier tipo de comprobante de venta del país para, de esta manera, garantizar su autenticidad (SRI, 2012)

Este sistema permite, mediante el uso de una firma electrónica válida, permite desechar el uso de facturas en papel, y poder obtener un respaldo de fácil manejo que permita organizar, procesar y resguardar documentos fiscales en dispositivos digitales. Existen varios factores que recibirán impactos, mediante el uso de la facturación electrónica, los cuales pueden ser:

- **Disponibilidad:** Permite un manejo más eficiente del sistema de facturación de la empresa, a fin de poder solucionar inconvenientes de manera rápida.
- **Tiempo:** La emisión y entrega de facturas físicas dependía de la agilidad del mensajero para que llegue a su destino. Gracias a las facilidades de los medios electrónicos, la entrega puede ser mucho más eficiente, si es que se posee una base de datos de contacto con el cliente actualizada que garantice que la entrega se ha realizado.
- **Procesos:** Los procesos ligados a la facturación de la empresa, como: despacho de mercadería, pago de comisiones, etc., se verán afectados luego del cambio entre factura de papel a factura digital.

- **Cultura:** El uso del sistema de facturación electrónica en una empresa de cualquier tamaño impacta directamente a sus procesos operativos, pues requerirían capacitaciones para aprender a manejarlo y un cambio en la cultura organizacional vigente.
- **Ambiental:** Reduce el gasto de papelería de la empresa y permite un ahorro de papel que contribuye de manera positiva al medio ambiente (Servicio de Rentas Internas, 2015)

Los objetivos que, el Servicio de Rentas Internas, busca concretar este nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos son:

- Brindar un nuevo servicio para la facturación de las empresas.
- Tener una base de datos en línea de los comprobantes emitidos mediante el Servicio de Rentas Internas.
- Simplificar el proceso para solicitar la emisión de comprobantes electrónicos.
- Mantener un contacto permanente y en tiempo real con el Servicio de Rentas Internas.
- Crear una base de datos con información relevante para la empresa y para el SRI que contribuya al control tributario y a mejorar los procesos de gestión.

El Servicio de Rentas Internas brinda una herramienta para las pequeñas y medianas empresas que les permita acceder de manera gratuita al servicio de facturación electrónica, proporcionándoles de manera gratuita, un Software

que emita la firma electrónica de la compañía, así como, el envío de los comprobantes para la Administración Tributaria.

## 2.5 Proceso para implementar la facturación electrónica

Como se ha explicado anteriormente, la facturación electrónica, no es otra cosa que la versión digital de las facturas tradicionales de papel que busca aprovechar las herramientas tecnológicas para generar, procesar, transmitir y respaldar documentos fiscales. El uso de la facturación electrónica tiene 4 tipos de impactos en las empresas que se implementen:

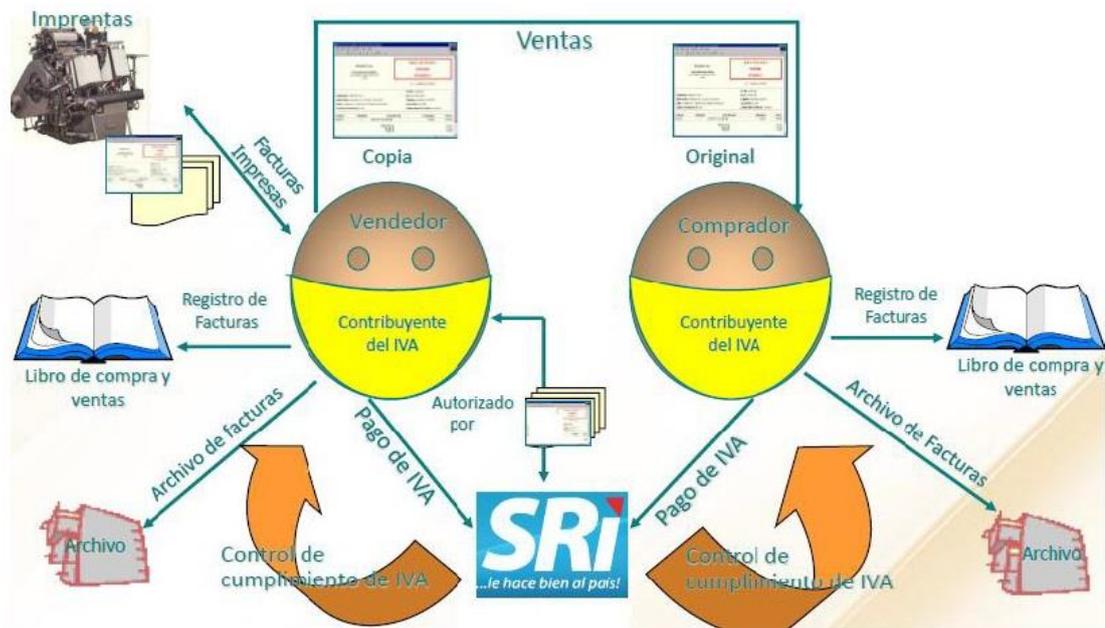
- **Disponibilidad:** La disponibilidad es un factor importante dentro de la empresa, pues el flujo de dinero dentro de una compañía está estrechamente ligado a la cantidad de facturación que se realice, pues cada factura es equivalente a una transacción donde la empresa obtiene dinero.
- **Tiempo:** Existe un impacto importante en el tiempo que conlleva el ciclo de facturación hasta la entrega del documento a su destinatario, el cual dependía totalmente de la velocidad del Courier encargado de dicha labor. Ahora es más veloz debido al uso de los medios digitales, sin embargo, esto también depende de la correcta validación de los correos electrónicos o teléfonos celulares que estén registrados para receptor las facturas electrónicas.
- **Procesos:** La facturación electrónica causa un cambio directo a los procesos directos relacionados a esta actividad y también a los procesos vinculados a ello como cobranzas, pago de comisiones, logística, etc. El convertir esta información física a digital permitirá una mayor agilización de los procesos lo cual causara un impacto en la organización.

- **Cultura:** Este cambio repercute directamente en la cultura de la organización pues los procesos realizados de manera tradicional en la relación entre empresa- cliente y entre departamentos se fomentará la interacción.

El sistema de facturación electrónica debe estar coordinado con el sistema de planificación de recursos empresariales o *Enterprise Resource Planning* (ERP) debido a que en él, se centran las funciones de compras manejo financiero, *Customer Relationship Management*, ventas, análisis de negocios, etc.

El sistema de facturación antiguo consistía en la impresión de facturas, las cuales eran llenadas por el vendedor de manera manual, y entregaba la original al comprador y se quedaba con una copia para sus registros contables y tributarios. En el caso de que el comprador sea contribuyente del IVA, esta factura era registrada en el libro de compra y venta para posteriormente llevar un archivo y proceder al pago del IVA, según el reglamento del SRI. Lo mismo ocurría en el caso del vendedor.

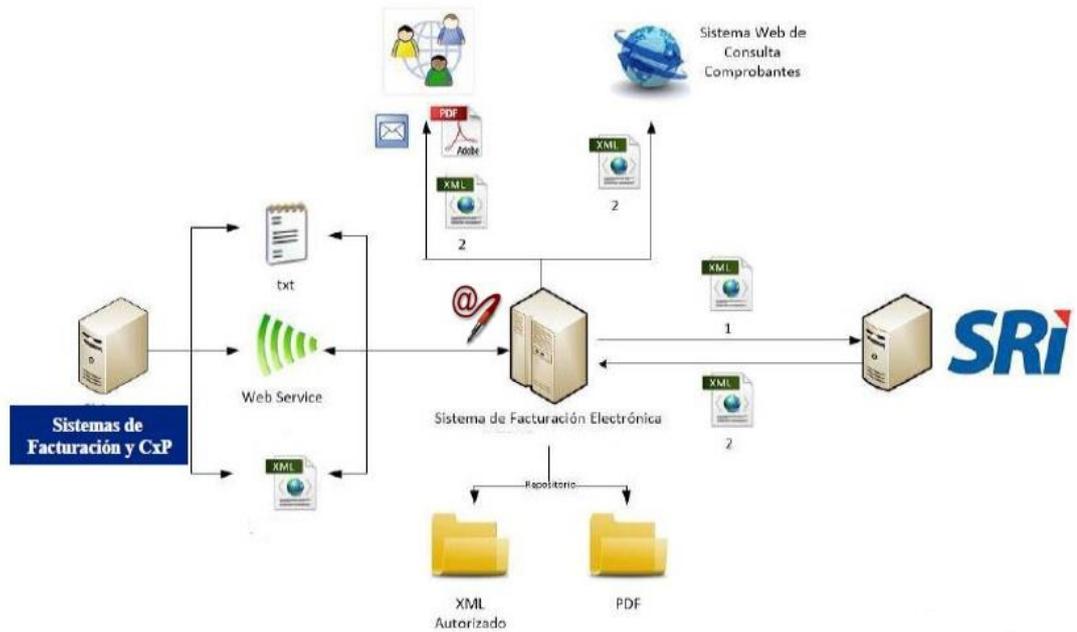
**Figura 2. La facturación tradicional**



**Fuente:** (Servicio de Rentas Internas, 2015)

El sistema de facturación electrónica consta de una red de datos entre el Servicio de Rentas Internas, en el cual se respalda toda la información de las facturas de las empresas que lo utilicen en formato XML; el sistema web para consulta de comprobantes, donde los usuarios pueden ver las facturas que estén bajo su nombre y descargarlas en formato XML junto con el envío de las facturas hacia el correo electrónico registrado por el usuario en formato PDF o XML; y el sistema de facturación y CxP donde se almacena las facturas en formato TXT, web service o XML.

**Figura 3. La facturación electrónica**



**Fuente:** (Servicio de Rentas Internas, 2015)

Cada empresa personaliza su portal de facturación para facilitar el acceso a los usuarios y permitirles revisar sus compras realizadas, montos, detalles, etc. Un ejemplo es el portal de facturación de Corporación “El Rosado”.

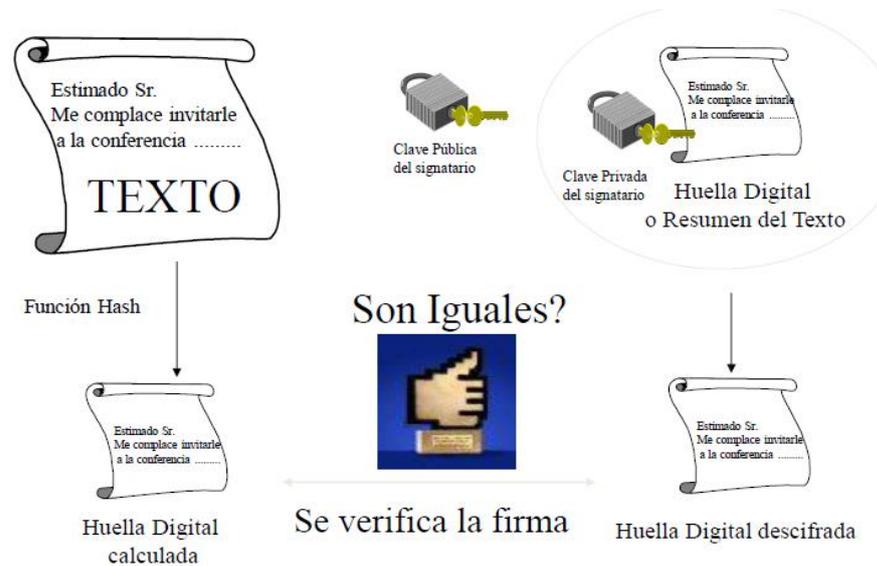
Figura 4, Portal de facturación de Corporación “El Rosado”



Fuente: Corporación El Rosado, 2015

Para lograr que la información se encuentre resguardada y nadie, no autorizado, pueda tener acceso a ella, se creó la firma electrónica. Esto no representa la forma digital de la firma manual del representante de la empresa sino de una serie procesos donde la información que contiene a factura es encriptado y mostrada solo a aquella persona que mediante códigos de seguridad pueda acceder a la misma.

**Figura 5. Proceso de verificación de huella digital**



**Fuente:** (Servicio de Rentas Internas, 2015)

Otra manera de proteger la información que contiene la factura es, mediante un certificado digital, el cual es un documento electrónico que asocia una clave pública con la identidad de su propietario. Adicionalmente, además de la clave pública y la identidad de su propietario, un certificado digital puede contener otros atributos, por ejemplo, el período de validez del certificado, nombre de la autoridad de certificación, etc.

Un certificado contiene los datos personales del usuario y su clave pública y está firmado digitalmente por un Prestador de Servicios de Certificación (PSC), también llamado Autoridad de Certificación, CA. Además contiene:

- N° serie del certificado (único).
- ID del algoritmo de firma.
- Nombre distintivo de la CA.
- Periodo de validez (desde-hasta)
- Nombre distintivo del usuario
- Clave Pública del usuario

- Identificador de la CA
- Identificador de usuario
- Información adicional
- Firma Digital de los campos anteriores efectuada por la CA.

El proceso para establecer el certificado y validarlo, es el siguiente:

- A partir del documento original el sistema produce, mediante un algoritmo de hash, un resumen que lo identifica de manera única.
- Ese resumen es cifrado con la clave privada mediante un algoritmo de firma, con lo cual se produce la firma digital.
- El paquete a remitirse incluye el certificado digital del emisor.
- Se calcula de nuevo el código hash a partir del documento original incluido en el paquete.
- Con la clave pública se descifra el código hash del documento original, que fue enviado por el emisor en el paquete.
- Se compara ambos resúmenes hashes y, de resultar iguales, queda verificada la autenticidad, origen e integridad del documento recibido.

Para que el certificado digital tenga cada vez más seguridades y no exista la duda sobre si un determinado certificado es válido o si está falsificado, se establece un tercera parte en el proceso que verificará la validez de un certificado. La idea consiste en que dos usuarios puedan confiar directamente entre sí, si ambos tienen relación con una tercera parte en la que confían y que ésta puede dar fe de la fiabilidad de los dos.

Esa Tercera Parte Confiable se denomina Prestador de Servicios de Certificación o Autoridad de Certificación. La necesidad de una Tercera Parte Confiable (TPC ó TTP, Trusted Third Party) es fundamental en cualquier entorno de clave pública de tamaño considerable. En definitiva, se podrá tener confianza en el certificado digital de un usuario al que previamente no se

conoce, si dicho certificado está avalado por una tercera parte en la que sí se confía. La forma en que esa tercera parte avalará el certificado es mediante su firma digital sobre el certificado.

La misión que busca el Servicio de Rentas Internas mediante el nuevo esquema de facturación electrónica es el de:

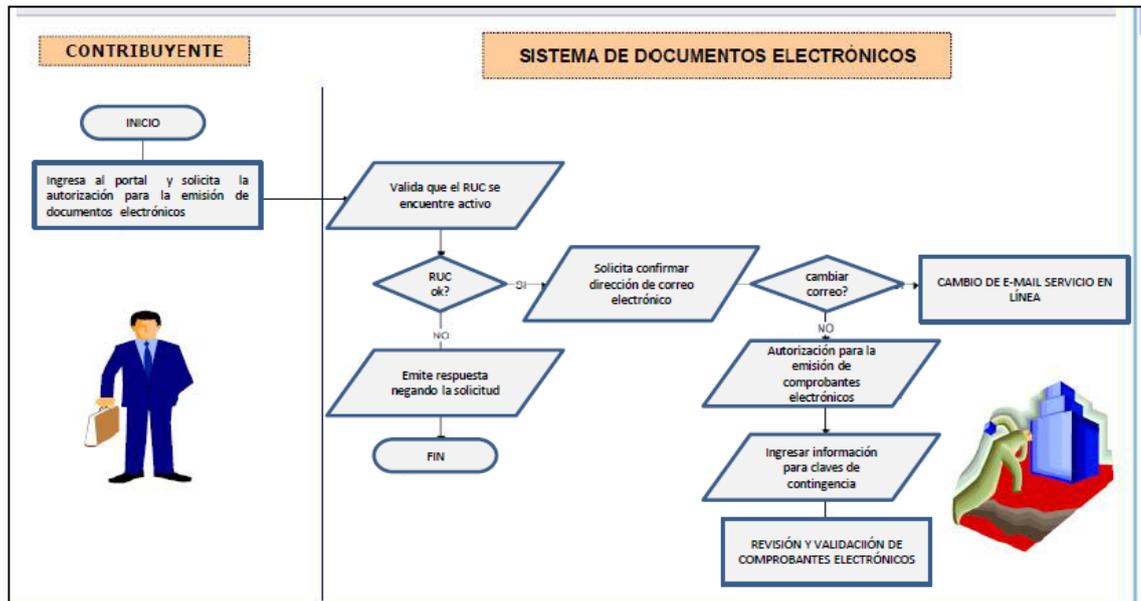
- Reducir los costos que genera para la ciudadanía el proceso de facturación tradicional.
- Mejorar los procesos de control sobre las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Para llevar a cabo el registro de una entidad, la empresa debe cumplir varios procesos de control como:

- **Sistema Nacional de Gestión de Infracciones:** Verifica que la empresa no se encuentre clausurada.
- **RUC:** Se verifica que el contribuyente se encuentre en estado activo y que este habilitado para la entrega de comprobantes electrónicos.
- **Validación de firmas electrónicas:** Verificación de la base de datos para del SRI sobre la certificación digital de las empresas.
- **Proceso de Conservación de la Información:** Después de pasar por todos los paramentaros establecidos, la empresa pasa a formar parte de la base de datos del SRI.
- **Proceso de Administración de Roles:** En este paso, se asigna las claves para que los usuarios tengan acceso al sistema de facturación electrónica, y aquellos que ya tengan clave también puedan acceder.

- **Proceso de Estado Tributario:** Se mantiene un control sobre los contribuyentes que no están al día con sus obligaciones.

**Figura 6. Proceso para solicitar la emisión de comprobantes firmados electrónicamente**



Fuente: SRI, 2015

## CAPITULO II

### 3 METODOLOGÍA

#### 3.1 Métodos de la investigación

Los métodos utilizados durante la presente investigación son:

- **Estudio descriptivo:** Se utiliza para analizar de qué manera es y cómo se presenta un determinado fenómeno y los componentes del mismo; otorga la capacidad de realizar un estudio por medio del análisis de uno o varios de sus atributos.
  
- **Estudio exploratorio:** Es por medio de este estudio que se puede acceder al primer nivel de investigación de un problema, el objetivo es formular un problema en particular para desarrollar de forma más precisa una investigación o establecer una hipótesis. Este es mayormente utilizado cuando el objeto de estudio ha sido poco estudiado o no lo ha sido antes. Este se ha elegido debido a que se parte de un problema para la realización de la investigación, con el objetivo de corroborar la hipótesis generada con anterioridad; también por ser un tópico que posee pocas fuentes de información y carece de investigaciones previas de similares características, por lo que es necesario efectuar un levantamiento de información que ayude a la consecución de los resultados esperados.

#### 3.2 Tipos de investigación

Por otra parte, en relación a los tipos de investigación que se emplearán en este trabajo serán los siguientes:

- **Tipos de métodos:** El método inductivo – deductivo es vital para partir de premisas particulares a un contexto general y así tener un análisis

consolidado de la información obtenida sobre las PYMES de la ciudad de Guayaquil y la necesidad de que implementen el sistema de facturación electrónica (Ferrer, 2010).

- **Investigación de Campo:** La aplicación de la investigación de campo resulta fundamental para determinar aquellas variables que serán objeto de estudio a través de técnicas como la encuesta y la entrevista para la recolección de datos que posteriormente serán analizados estadísticamente y de forma descriptiva. (Hernández, 2012)

### **3.3 Población y muestra**

El universo serán 167.505 PYMES de la ciudad de Guayaquil, las cuales realizan actividades relacionadas con el comercio, servicios, manufactura e información/comunicación. Debido a que es un número elevado se hará uso de la fórmula para poblaciones finitas, extrayendo una muestra en la cual se desarrollará la investigación de campo, la cual dejó un total de 383 PYMES. También se realizarán entrevistas a 5 expertos en tema de facturación electrónica, a fin de obtener dos puntos de vista sobre la implementación de este sistema en las pequeñas y medianas empresas.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como técnica de recolección de datos se hará uso de la encuesta y la entrevista, ya que se fundamentan en declaraciones que han sido vertidas de manera oral o escrita para recolectar información de una población en particular, así también, se basa en aspectos objetivos, como es el caso de las características personales o los hechos en concreto (Muñoz, 2010). A continuación, se presente el formato de encuesta y entrevista, cuyo objetivo es Evaluar el comportamiento de los contribuyentes respecto al manejo de la facturación electrónica.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## FORMATO DE ENCUESTA

Estimado encuestado:

Sírvase a completar la presente encuesta, bajo el cumplimiento de las siguientes instrucciones:

- Leer bien el enunciado de cada pregunta.
- Seleccionar una sola respuesta por cada pregunta.
- Solicitar la explicación respectiva en caso de no comprender alguna pregunta.
- Responder con sinceridad, tomando en cuenta que la encuesta es anónima.

**1. ¿Conoce usted los procesos involucrados para poder emitir facturas electrónicas?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Ha recibido alguna notificación por parte del SRI sobre el uso de esta herramienta para emitir facturas?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_

**3. ¿Cuán efectivo considera los medios utilizados por el SRI para dar a conocer esta herramienta a las PYMES de la ciudad?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_

**4. ¿Conoce si usted o en su empresa se está implementando el sistema de facturación electrónica?**

Muy efectivo\_\_\_\_ Efectivo\_\_\_\_ Poco efectivo\_\_\_\_ Nada  
efectivo\_\_\_\_

**5. ¿Conoce los beneficios que genera el uso de la facturación electrónica en su empresa?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_

**6. ¿Cuenta usted con personal capacitado para que pueda implementar esta herramienta?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_

**7. ¿Considera que el cliente prefiere la facturación electrónica o la facturación tradicional?**

Facturación electrónica\_\_\_\_ Facturación tradicional\_\_\_\_

**8. ¿Cree usted que el sistema de facturación electrónica le permitirá tener un mejor control sobre sus obligaciones tributarias?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_

**9. ¿Qué factores considera usted podrían contribuir a que las PYMES implementen el sistema de facturación electrónica?**

Incentivos tributarios\_\_\_\_ Capacitaciones\_\_\_\_ Sistema  
simplificado para su uso\_\_\_\_

**10. ¿Considera que el costo/beneficio que genera el uso de la facturación electrónica en su empresa es atractivo?**

Totalmente de acuerdo\_\_\_\_ De acuerdo\_\_\_\_ Indiferente\_\_\_\_  
Desacuerdo\_\_\_\_ Totalmente en desacuerdo\_\_\_\_



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **FORMATO DE ENTREVISTA**

- 1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**
- 2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**
- 3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**
- 4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**
- 5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

## CAPÍTULO IV

### 4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Resultados de la encuesta

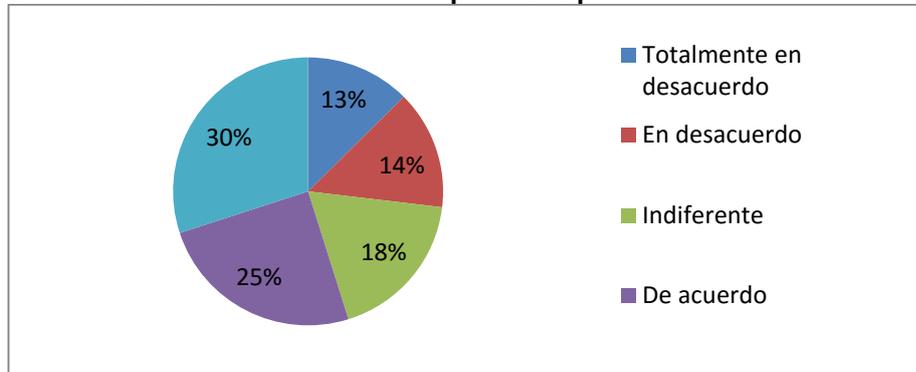
##### 1. Posee la información necesaria sobre los procesos vinculados a la emisión de facturas electrónicas.

Tabla 4. Conocimiento sobre los procesos para facturación electrónica

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	12,53%
En desacuerdo	55	14,36%
Indiferente	70	18,28%
De acuerdo	95	24,80%
Totalmente de acuerdo	115	30,03%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

Gráfico 1. Conocimiento sobre los procesos para facturación electrónica



Elaboración: Autora

La primera afirmación busca determinar si los representantes de las PYMES encuestadas conocen los procesos que deben seguir para emitir las facturas electrónicas. El 54,83% de los encuestados se mostraron de acuerdo con la afirmación referente a que poseen la información necesaria para la emisión de facturas electrónicas, mientras que el 26,89% menciono que no están de acuerdo pues desconocen sobre los procesos vinculados a ello.

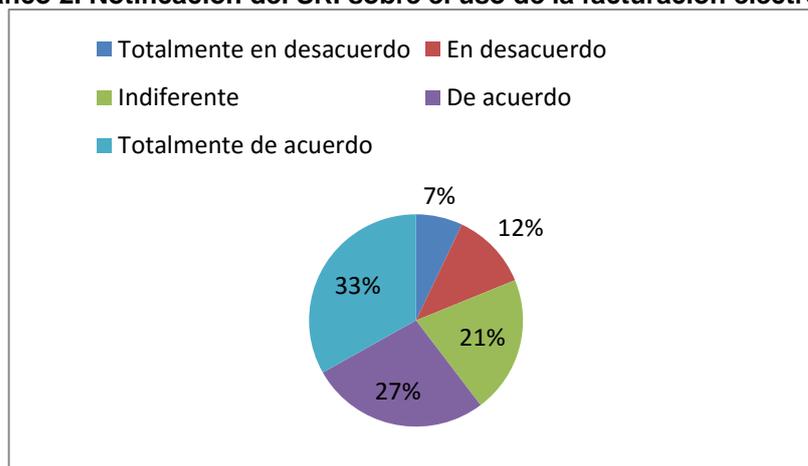
**2. El Servicio de Rentas Internas proporciona información sobre las diversas herramientas disponibles para la facturación electrónica.**

**Tabla 5. Notificación del SRI sobre el uso de la facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	7,05%
En desacuerdo	45	11,75%
Indiferente	80	20,89%
De acuerdo	104	27,15%
Totalmente de acuerdo	127	33,16%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 2. Notificación del SRI sobre el uso de la facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La afirmación número dos se realizó para conocer si la empresa encuestada ha recibido alguna notificación por parte del Servicio de Rentas Internas sobre el uso de la facturación electrónica o datos similares. El 60,31% menciona que, efectivamente, la entidad ha proporcionado información sobre esta herramienta, mientras que, el 18,80% de los encuestados menciona que no ha recibido esta información. El 20,89% desconocen si esta información es proporcionada pues no cuentan con algún correo electrónico o medio de contacto registrado en el SRI.

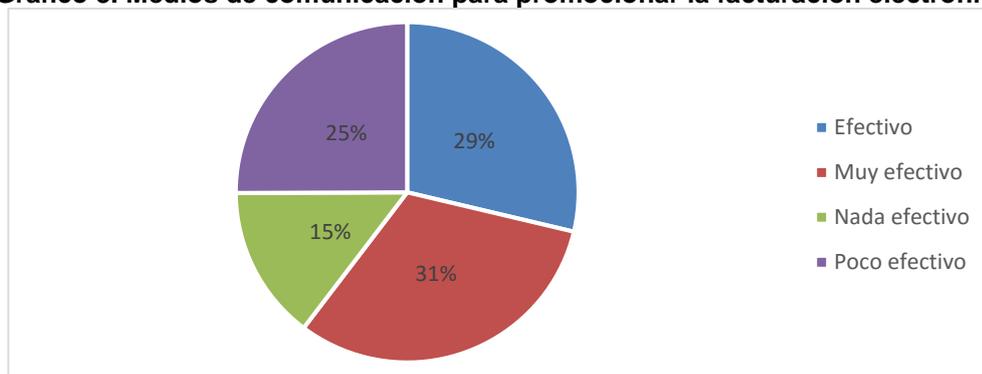
**3. ¿Cuán efectivo considera los medios utilizados por el SRI para dar a conocer esta herramienta a las PYMES de la ciudad?**

**Tabla 6. Medios de comunicación para promocionar la facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Efectivo	110	28,72%
Muy efectivo	121	31,59%
Nada efectivo	56	14,62%
Poco efectivo	96	25,07%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 3. Medios de comunicación para promocionar la facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La tercera pregunta desea indicar, según la perspectiva de los encuestados, cuan efectivos son los medios por los cuales, el Servicio de Rentas Internas, da a conocer los detalles sobre la facturación electrónica. El 31,59% y 28,72% consideran que son muy efectivos y efectivos, respectivamente, pues es fácil acceder a los datos sobre este sistema. Mientras que, el 25,07% y el 14,62% considera que los métodos son poco o nada efectivos, puesto que ellos no tienen un conocimiento amplio sobre el tema y piensan que esto es responsabilidad de la entidad.

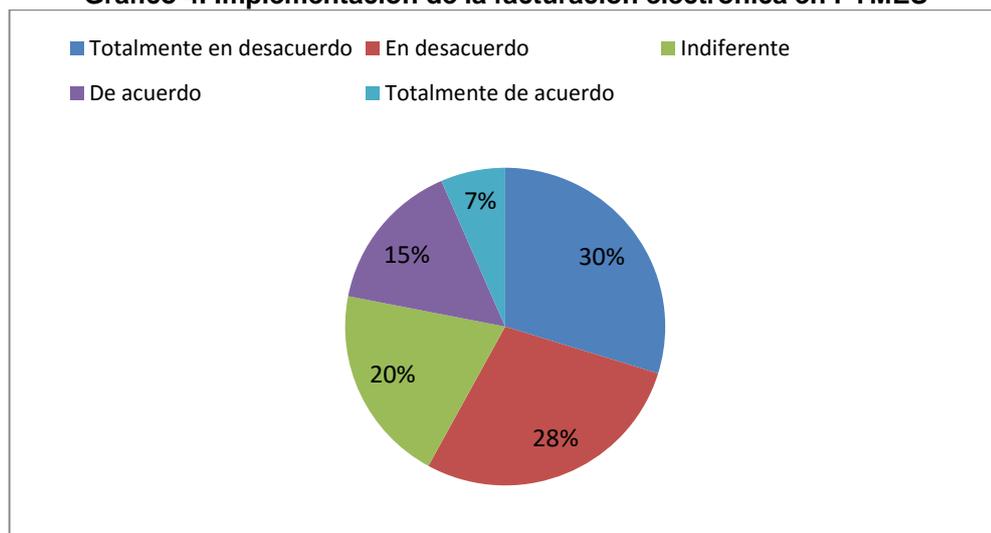
**4. La implementación de la facturación electrónica se está presenciando en su empresa o en empresas conocidas por usted.**

**Tabla 7. Implementación de la facturación electrónica en PYMES**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	114	29,77%
En desacuerdo	108	28,20%
Indiferente	77	20,10%
De acuerdo	59	15,40%
Totalmente de acuerdo	25	6,53%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 4. Implementación de la facturación electrónica en PYMES**



Elaboración: Autora

El cuarto enunciado busca determinar si, dentro de las PYMES encuestadas se está implementando, actualmente, el sistema de facturación electrónica. El 57,97% menciona que no conocen ninguna empresa donde se esté implementando esta herramienta ni en su empresa. Mientras que, el 21,93% menciona que, de manera total o parcial, ya están utilizando la facturación electrónica o tienen conocimiento de que en empresas conocidas lo están implementando.

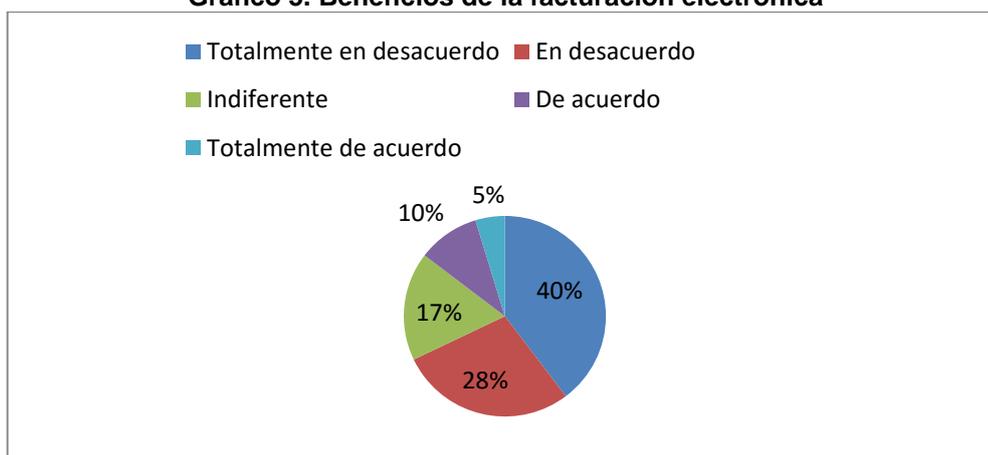
**5. Usted tiene conocimiento sobre los múltiples beneficios de la facturación electrónica.**

**Tabla 8. Beneficios de la facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	152	39,69%
En desacuerdo	108	28,20%
Indiferente	67	17,49%
De acuerdo	38	9,92%
Totalmente de acuerdo	18	4,70%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 5. Beneficios de la facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La afirmación número cinco se efectuó para conocer si los representantes de las empresas PYMES encuestadas, conocen sobre los beneficios que genera el uso de la facturación electrónica en sus empresas. El 67,89% menciona que no conocen estos beneficios y que solo consideran que, el uso de este sistema, es una imposición por parte del Servicio de Rentas Internas. Mientras que, el 14,62% menciona que si conocen los beneficios que genera el uso de sistema como reducción de costos, manejo de datos más eficiente, rendición de cuentas al SRI más ágil, etc. El 17,49%v menciona que consideran que esta herramienta solo modifica procesos pero no genera ni beneficios ni gastos.

**6. Su empresa cuenta con personal capacitado para utilizar la facturación electrónica.**

**Tabla 9. Personal capacitado para uso de facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	9,66%
En desacuerdo	62	16,19%
Indiferente	85	22,19%
De acuerdo	89	23,24%
Totalmente de acuerdo	110	28,72%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 6. Personal capacitado para uso de facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La afirmación número seis se realizó para conocer si las empresas cuentan con personal capacitado para que se pueda implementar el sistema de facturación electrónica. El 51,96% menciono que si cuentan con personal capaz para el manejo y, en el caso de que no lo implementen, es por falta de información. Mientras que, el 25,85% menciono que no cuentan con personal para que maneje la herramienta de facturación electrónica y, por factores diversos, no han podido asistir a charlas en el SRI sobre el sistema.

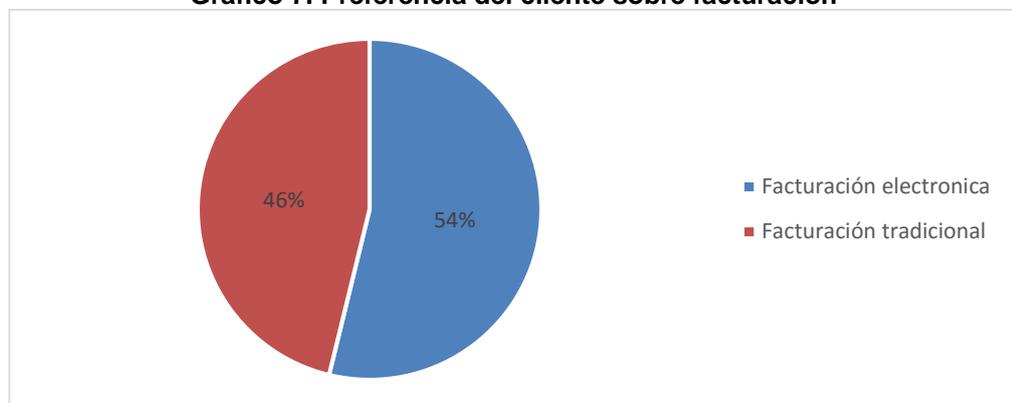
**7. ¿Considera que el cliente prefiere la facturación electrónica o la facturación tradicional?**

**Tabla 10. Preferencia del cliente sobre facturación**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Facturación electrónica	206	53,79%
Facturación tradicional	177	46,21%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 7. Preferencia del cliente sobre facturación**



Elaboración: Autora

La pregunta número siete busca determinar sobre la preferencia que tienen los clientes de las PYMES encuestadas en cuanto a la facturación electrónica o tradicional. El 53,79% mencionó que los clientes prefieren la facturación electrónica, pues es un respaldo más seguro de sus datos, sobre todo para aquellos clientes que realizan sus declaraciones de impuestos. Mientras que, el 46,21% de los encuestados menciona que los clientes prefieren la facturación tradicional puesto que, algunos no poseen correo electrónico o no desean darlo a la empresa o son clientes ocasionales que prefieren el documento.

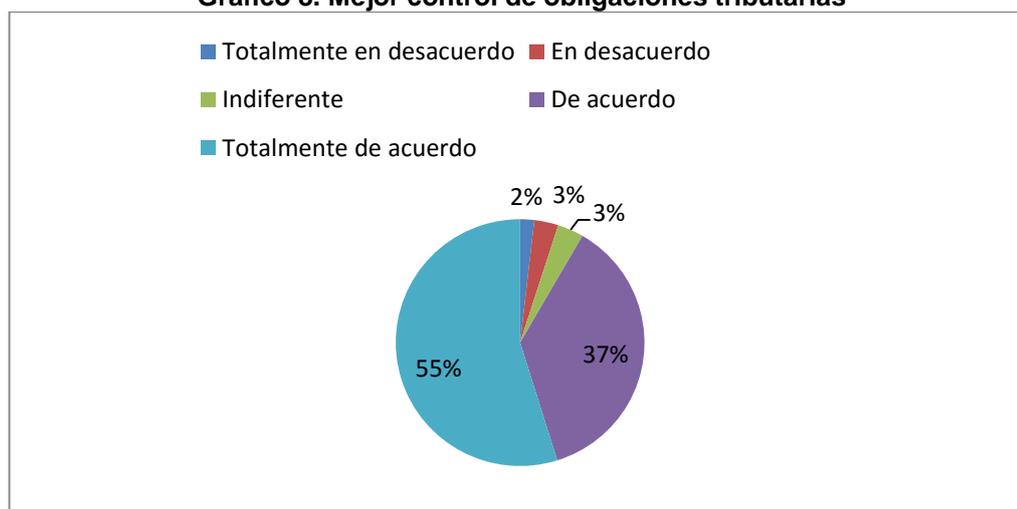
**8. El uso de la facturación electrónica le permitirá tener un mayor control sobre sus obligaciones tributarias.**

**Tabla 11. Mejor control de obligaciones tributarias**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,83%
En desacuerdo	12	3,13%
Indiferente	13	3,39%
De acuerdo	141	36,81%
Totalmente de acuerdo	210	54,83%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 8. Mejor control de obligaciones tributarias**



Elaboración: Autora

La afirmación número ocho se efectuó para conocer si las PYMES consideran que el sistema de facturación electrónica contribuye a un mejor control sobre sus obligaciones tributarias. El 91,64% considera que este sistema si contribuiría a mejorar su control tributario, pues contaría con comunicación en tiempo real con el Servicio de Rentas Internas y una base de datos confiable. El 4,96% considera que no ayudaría pues no conocen a fondo el manejo del sistema, lo cual puede ocasionarle problemas, sobre todo, porque los datos ingresados no pueden ser editados.

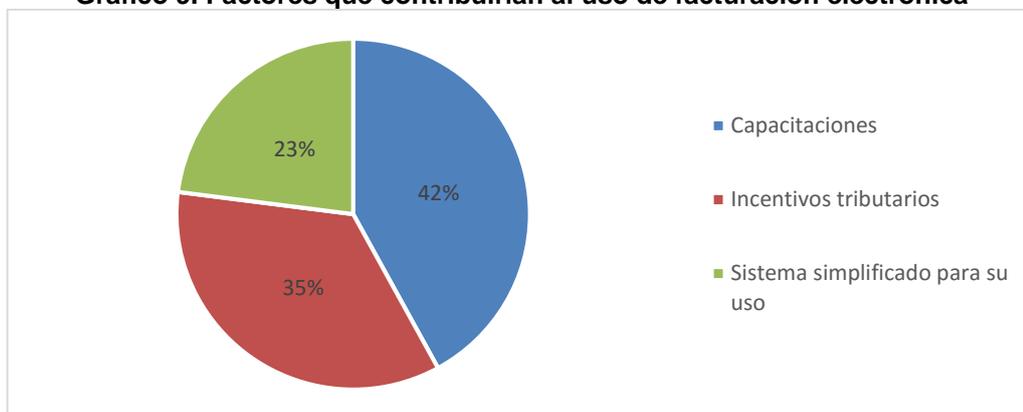
**9. ¿Qué factores considera usted podrían contribuir a que las PYMES implementen el sistema de facturación electrónica?**

**Tabla 12. Factores que contribuirían al uso de facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones	161	42,04%
Incentivos tributarios	134	34,99%
Sistema simplificado para su uso	88	22,98%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 9. Factores que contribuirían al uso de facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La pregunta número nueve se efectuó para conocer qué tipo de medida puede tomar el Servicio de Rentas Internas, para incentivar el uso de la facturación electrónica entre las PYMES de la ciudad de Guayaquil. El 42,04% de los encuestados mencionó que las capacitaciones serian un factor que impulsaría el uso de dicha herramienta puesto que la mayoría no acepta el sistema por falta de conocimiento, el 34,99% menciona ofrecer incentivos tributarios, y por último, el 22,98% menciona ofrecer un sistema más simplificado para que sea más sencillo su uso.

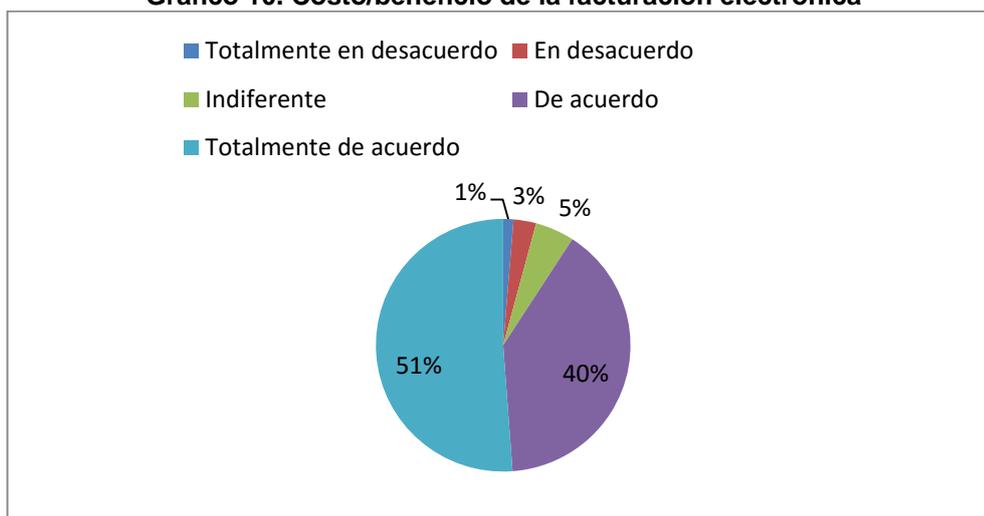
**10. El costo/beneficio que genera el uso de la facturación electrónica en su empresa es atractivo.**

**Tabla 13. Costo/beneficio de la facturación electrónica**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	1,31%
En desacuerdo	11	2,87%
Indiferente	19	4,96%
De acuerdo	152	39,69%
Totalmente de acuerdo	196	51,17%
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaboración: Autora

**Gráfico 10. Costo/beneficio de la facturación electrónica**



Elaboración: Autora

La afirmación número diez se efectuó para conocer si las empresas PYMES consideran que el costo/beneficio que genera la facturación electrónica es favorable para la entidad o si, por el contrario, genera gastos innecesarios. El 90,86% considera que a largo plazo, la herramienta genera un beneficio que compensa el costo de implementación, pues facilita el sistema de facturación y reduce costos. Mientras que, el 4,18% considera que este sistema genera un gasto, pues al ser negocios muy pequeños, requerirán contratar personal entra o equipo de cómputo para manejarlo y no considera que ese gasto lo justifique.

## 4.2 Conclusiones de la encuesta

Mediante la encuesta efectuada a las PYMES de la ciudad de Guayaquil, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de PYMES tiene conocimiento sobre los beneficios que genera la implementación de la facturación electrónica en su empresa, pero no la ejecutan por diversos factores como la falta de herramienta tecnológica o capacitaciones para conocer su correcto manejo.
- Los clientes de las empresas aún no están familiarizados con el uso de la facturación electrónica, por lo que, su preferencia se inclina hacia la facturación tradicional, lo cual es otro factor que influye en que las PYMES aun tengan la necesidad de emitir facturas electrónicas.
- Los medios que usa el Servicio de Rentas Internas para comunicar datos relevantes sobre el uso de la facturación electrónica, no llegan completamente hacia las PYMES por lo que es un punto que debe ser mejorado.
- La mayoría de PYMES solo conocen el beneficio tributario que genera la facturación electrónica, pero desconocen otros beneficios como reducción de costos operativos, por lo que se considera, se debería hacer más énfasis en ello.

### 4.3 Resultados de la entrevista a expertos

Como se mencionó anteriormente, se realizó entrevistas a 5 expertos en el ámbito de la facturación electrónica para obtener su opinión con respecto a este proceso, los cuales se detallan a continuación:

Nombre	Cargo	Empresa
<b>Econ. Efraín Tapia Vásquez</b>	Contador General	Hospital Clínica Kennedy Samborondón
<b>C.P.A. Carlos Negrete Paredes</b>	Analista Distrital de Servicios Institucionales, Mantenimiento y Transporte	Dirección Distrital 09D08 Pascuales 2 - Salud
<b>C.P.A. Mercedes Zambrano Aguilar</b>	Contadora General	Remaken
<b>C.P.A. Elizabeth Medina</b>	Auditora de Procesos	Grupo Hospitalario Kennedy
<b>Washington David Martínez Castro</b>	Asesor Contable	Independiente

La entrevista a estos expertos brinda una percepción sobre los cambios que genera la facturación electrónica en las empresas y como contribuye a mejorar el control tributario dentro de las PYMES.

- 1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

Para los entrevistados, la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, incluyendo las del sector PYME, debido a que no se rige por niveles de ventas, sino para generar un mejor manejo de la información de las mismas, a fin de tener un control tributario sobre los comprobantes que emiten para sus clientes, proveedores, etc.

**2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

Mencionaron, que la facturación electrónica es beneficiosa, tanto para los clientes, como para las empresas y entidades gubernamentales, pues evita el manejo de la facturación física, la cual muchas veces se puede deteriorar o perder, mientras que la facturación electrónica permite un respaldo digital.

Otros factores que muestran el beneficio de la facturación electrónica son: la agilización de procesos operativos, mejora en los procesos tributarios, contribución al medio ambiente debido a que se reduce el consumo de papel al descartar la facturación física, etc.

**3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

Para la mayoría de entrevistados, la falta de conocimientos sobre el manejo del sistema de facturación electrónica es uno de los mayores impedimentos para lograr que las PYMES se decidan a utilizarlo por completo, debido a que, no saben cómo corregir errores si llegan a cometerlos, anular facturas en caso de ser necesario, etc. Consideran que en este punto, las capacitaciones que puedan brindar entidades públicas como el Servicio de Rentas Internas, es primordial.

También mencionan que influye el factor tecnológico, pues el uso del sistema de facturación requiere tener equipos que permitan un manejo ágil del mismo por lo que es un impedimento para las PYMES, pues algunas no cuentan con capital para una inversión de esta índole, o el personal capacitado para su manejo.

**4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

Los entrevistados consideran que no es un tema complejo si se tiene el personal capacitado para ello, además que el SRI brinda la información necesaria. Consideran que el proceso debe ser muy bien estudiado y analizado para que pueda llevarse a cabo sin contratiempos y brindándole las facilidades a las pequeñas y medianas empresas.

**5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

Se considera que el Servicio de Rentas Internas es la entidad más capacitada para brindar la información necesaria sobre el tema de facturación electrónica y de proporcionar las capacitaciones necesarias para su funcionamiento, también consideran que los medios de comunicación podrían contribuir a esto, anunciando los beneficios de implementar el sistema, cronogramas de capacitaciones, etc.

No obstante, también se deben involucrar en el proceso el autoeducación de las PYMES, que busquen instruirse en este sistema que les proporcionará beneficios para el manejo de sus empresas y les permitirá dar un paso más al avance tecnológico que se presenta en todos los ámbitos de la vida de las personas.

#### **4.4 Conclusiones de las entrevistas**

Mediante la entrevista a expertos en el sector de las PYMES sobre el tema de facturación electrónica se pudieron determinar algunos patrones en las respuestas, que pueden brindar una perspectiva más amplia sobre la implementación de un sistema de facturación electrónica.

- La mayoría de entrevistados considera que la facturación electrónica debe ser obligatoria para todas las empresas que tengan que facturar, independientemente de su tamaño, pues es un método muy efectivo para llevar un control tributario y reducir la evasión fiscal.
- Considera que el control en las recaudaciones de las PYMES contribuirá mucho para el país, pues constituyen el número de empresas más importantes del Ecuador, lo que permitirá obtener ingresos para las obras publicas.
- También consideran que la implementación de este sistema es un cambio drástico para las PYMES, pero sin embargo, están conscientes que toda mejora en cualquier ámbito conlleva a un cambio y que a medida que pase el tiempo, con la capacitación necesaria, esto se volverá parte de los procesos cotidianos de toda entidad.
- Los entrevistados consideran que es necesario socializar a las PYMES con todo el proceso que involucra la facturación electrónica, pues uno de los principales factores que inciden en la negación al cambio, es la falta de conocimiento sobre las acciones que se llevaran a cabo.

## **CAPÍTULO V.**

### **5 DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA PYMES**

#### **5.1 Generalidades de la propuesta**

Mediante el análisis de la presente investigación, se pudo determinar que la implementación del sistema de facturación electrónica, contribuye a la mejora de los procesos contables y tributarios de las PYMES, agilizando los tramites referentes a la emisión de comprobantes de ventas y proporcionando una base de datos verídica sobre su volumen de ventas.

Además, permite generar ahorro es costos de facturación a largo plazo, pues, aunque inicialmente se incurra en una inversión necesario de equipos tecnológicos que permitan su uso, en caso de no contar con los mismos, los gastos concernientes a la elaboración de talonarios de facturas, multas por anulación de facturas, gastos de tiempo en el registro contable de los comprobantes emitidos, entre otros, permiten una utilización óptima de recursos.

#### **5.2 Objetivo de la propuesta**

Los objetivos de la presente propuesta son:

- Determinar la base legal referente a la facturación electrónica
- Conocer los beneficios que genera en las PYMES, el uso del sistema de facturación electrónica
- Proponer procesos ágiles y óptimos para que el sistema de facturación electrónica sea implementado con éxito en las PYMES.
- Determinar el costo/beneficio de la implementación del sistema de facturación electrónica.

### **5.3 Base legal para facturación electrónica**

La base legal para la facturación electrónica se presenta en las siguientes regulaciones o resoluciones:

- **Resolución NAC-DGERCGC15-00003184 Registro Oficial 661 de 4 de enero de 2016**

Mediante esta resolución se estipula que los sujetos pasivos, es decir, empresas que provean de servicios subsidiados a la ciudadanía como transporte, vialidad, combustibles, fluido eléctrico, medicinas o agua, deben indicar en los comprobantes de venta o facturas, el monto que corresponde al subsidio y que es asumido por el Gobierno.

- **Resolución NAC-DGERCGC15-00000745-B Registro Oficial 619 de 30 de octubre de 2015**

Esta resolución fue emitida como reforma para la Resolución No. NAC-DGERCGC14-00790 referente las normas para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos, la cual indica como fecha límite, el 31 de diciembre del 2015. Sin embargo, la reforma establece una nueva fecha límite, la cual es el 31 de diciembre del 2017.

- **Circular NAC-DGECCGC15-00000007, Registro Oficial 492 de 04 de mayo de 2015**

Esta regulación estableceré ciertos parámetros para determinar las maneras de realizar las siguientes acciones: oportunidad de la entrega y notificación del comprobante electrónico al receptor, emisión a consumidores finales,

oportunidad de entrega del comprobante de retención y anulación de comprobantes electrónicos.

- **Oportunidad de la entrega y notificación del Comprobante Electrónico en transacciones locales**

La entrega y notificación del CE al adquirente se debe realiza dentro de 24 horas de efectivizada la transacción o retención, a través del envío al correo electrónico del receptor y poniendo a su disposición en el portal web del emisor.

- **Modalidad de emisión a consumidores finales**

Si se identifica al adquirente: podrá emitirse un Comprobante Electrónico y no deberá imprimirse el RIDE, salvo que el adquirente lo requiera expresamente. El emisor notificará de las siguientes formas: SMS, correo electrónico, portal web o documento informativo.

- **Oportunidad de entrega del comprobante de retención**

Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro de un término no mayor a los cinco días de recibido el o los comprobantes de venta, considerando los siguientes escenarios:

- ✓ En el esquema "Online", a partir de la fecha de autorización
- ✓ En el esquema "Offline", a partir de la fecha de emisión 3

- **Anulación de Comprobante Electrónico**

Se realizará a través del portal web institucional del SRI4, para los casos en que existan errores o no se haya efectivizado la transacción o retención.

- **Resolución NAC-DGRCGC14-00788, Registro Oficial 351 de 9 de octubre de 2014**

Esta regulación establece los requisitos necesarios para que se pueda realizar la transmisión electrónica de información. Como requisito previo se establece que los sujetos pasivos, deberán contar con la clave para el acceso a los servicios brindados a través de la plataforma electrónica del Servicio de Rentas Internas., los usuarios que no tengan la clave deberán suscribir el respectivo acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos

- **Resolución NAC-DGERCGC14-00790, Registro Oficial 346 de 02 de octubre de 2014**

Esta resolución establece las nuevas normas para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos. Se podrán emitir de manera electrónica:

- Facturas
- Comprobantes de retención
- Guías de remisión
- Notas de crédito y,
- Notas de débito

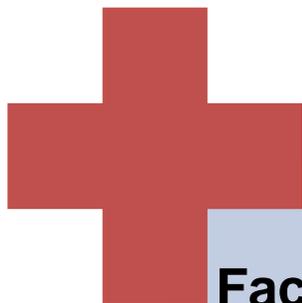
Para hacerlo, las empresas deberán presentar su solicitud a través de la página web del SRI. Se someterán a un proceso de prueba, en el que realizarán todos los ajustes informáticos necesarios para la correcta aplicación de la herramienta. Una vez cumplidos todos los requisitos el SRI autorizará, con vigencia indefinida, al sujeto pasivo la emisión electrónica de los mencionados comprobantes.

Con la emisión del comprobante electrónico, se proporcionará al consumidor o usuario la “clave de acceso”, de carácter numérico único, que servirá para comprobar, en la página web del SRI, el estado del comprobante.

- **Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Registro Oficial 557 de 17 de abril de 2002**

Regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

#### 5.4 Ventajas comparativas entre la facturación electrónica y física



### Facturación Electronica

- Menor posibilidad de falsificación
- Ahorro de papelería
- Mayor seguridad de la información
- Procesos más rápidos y eficientes
- Misma validez que documento físico
- Menor costo al cumplir obligaciones tributarias
- Eliminación de almacenamiento físico
- Revisión de documentos por medio de internet

### Facturación Física

- Perdida del documento
- Costos para compra de talonarios y papel carbón
- Tiempo de vigencia según comportamiento tributario
- Errores de impresión invalidan el documento
- Necesidad de espacio físico para archivar facturas

*Elaboración: Autora*

## **5.5 Procedimiento para emisión de facturas electrónicas**

A través de la Resolución NAC-DGERCGC12-00105, el Servicio de Rentas Internas (SRI), dispone que todos los Sujetos Pasivos deberán emitir documentos electrónicos a partir del 1 de enero de 2015. A continuación se detallan los procesos afectados por la facturación electrónica y las consideraciones a seguir:

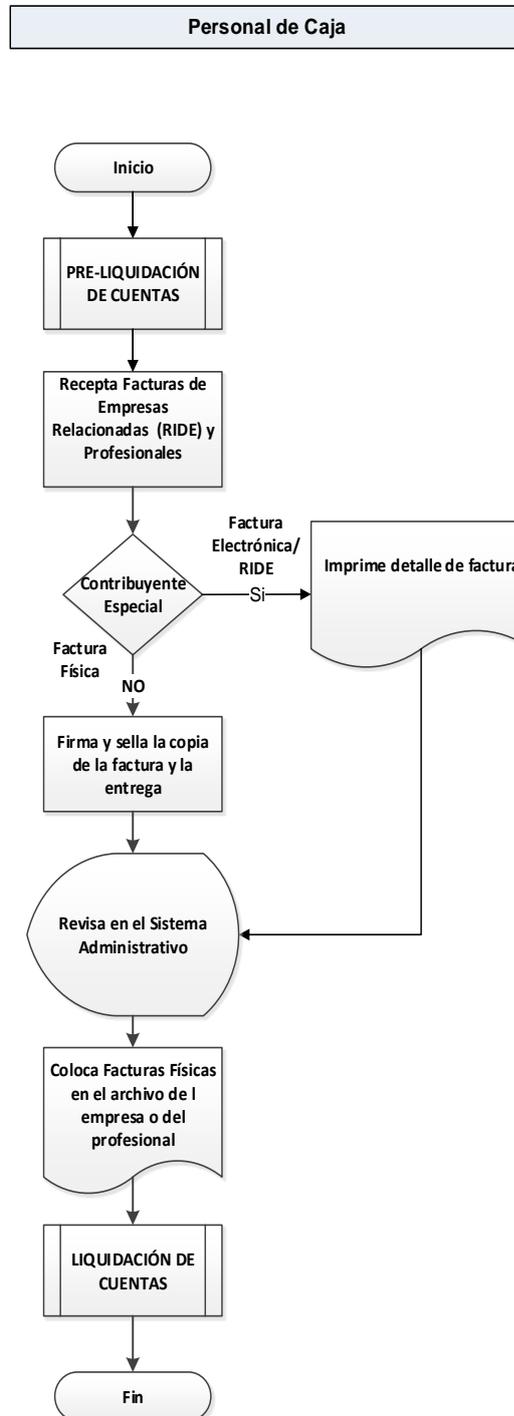
### **1. Recepción de facturas de empresas y profesionales relacionados**

El Personal de Caja al momento de receiptar las facturas de los profesionales y empresas relacionadas recibirá facturas electrónicas (RIDES) y/o facturas físicas; si se trata de un Contribuyente Especial la factura será electrónica (RIDE), caso contrario la factura a recibir será física.

El Personal de Caja deberá imprimir el listado de facturas; el mismo que permitirá visualizar el detalle de todas las facturas de la cuenta, empresas relacionadas, honorarios y proveedores externos en caso de haber; este reporte deberá ser entregado al cliente y permitirá verificar que las facturas se encuentren cargadas en el sistema.

El Personal de Caja deberá entregar los Rides impresos de las empresas relacionadas al cliente. Si la factura recibida es física, el proceso a seguir no cambia y continuará siendo el actual.

## RECEPCIÓN DE FACTURAS DE EMPRESAS Y PROFESIONALES RELACIONADAS



## 2. Facturación de cuentas

El Personal de Caja al momento de emitir la factura desde los procesos de liquidación de cuentas o facturación varios, deberá imprimir el listado que permitirá visualizar el detalle de las facturas emitidas y que debe ser entregado al cliente, como constancia de sus transacciones facturadas. El Personal de Caja será el encargado de entregar al Cliente un volante o instructivo donde se ayudará a explicar el uso del portal web y la recepción de los comprobantes electrónicos vía email.

Para aquellos clientes que no poseen email registrado en el sistema, será responsabilidad del Personal de Caja solicitarle el email al momento facturar y registrarlo; con el objetivo de que puedan recibir los comprobantes electrónicos emitidos. Se deberá considerar para aquellos clientes que no posean email y exijan la factura, el Personal de Caja deberá imprimir el comprobante electrónico (RIDE) y entregarle al cliente. A continuación, se explican los pasos para consultar e imprimir el comprobante electrónico Ride:

- 1) Ingrese a la Intranet, ícono **“Comprobantes Electrónicos”**
- 2) Seleccione la Empresa de la cual requiera imprimir el comprobante electrónico e ingrese su Usuario y Contraseña, administrada anteriormente por la empresa.
- 3) Seleccione la opción Documentos/Consulta:

También se pueden consultar los comprobantes electrónicos por los diferentes criterios de búsqueda:

- Ruc
- Razón Social
- No de Comprobante
- Tipo Comprobante
- Rango de Fecha
- Estado

- 4) Luego se presentarán todos los comprobantes electrónicos emitidos.
- 5) Para imprimir el comprobante electrónico (RIDE), se deberá dar clic en PDF y se visualizará para imprimir. A continuación, se presenta un ejemplo:

Añadir Filtro											
RUCREC	NOMREC	TIPODOC	SUCURSAL	SECUENCIA	TOTAL	FECHA	Estado	XML	PDF	Consultar	Marcar
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000005	149.50	24/12/2014 12:34:04 p.m.					
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000004	149.50	24/12/2014 12:31:57 p.m.					
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000003	149.50	24/12/2014 12:30:49 p.m.					
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000002	149.50	24/12/2014 12:28:40 p.m.					
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000001	149.50	24/12/2014 12:25:27 p.m.					

Aquellos comprobantes que se encuentren autorizados, se presentaran en estado color verde; caso contrario de no encontrarse autorizados el color del estado será rojo, a continuación, se detallan los colores y estados que pueden visualizarse en la consulta de comprobantes:

-  Documento Autorizado por el SRI.
-  Documento No Autorizado por el SRI (debe ser vuelto a enviar).
-  Contingencia (crea un documento provisional y el reproceso lo vuelve a enviar).
-  Time Out (no existe respuesta por parte del SRI, el reproceso lo reenvía).

Por otra parte, en caso de que el cliente requiera que se le envíe el comprobante electrónico a una dirección de correo después de la emisión de la factura, el Personal de Caja deberá realizar lo siguiente:

- 1) Desde la opción de consulta de comprobantes electrónicos, marcar el comprobante que se requiriere enviar.
- 2) Luego en el campo E-mails ingrese, el correo electrónico hacia donde se va a remitir la factura electrónica.
- 3) De clic en el botón “Enviar E-mail” y automáticamente se mostrará mensaje en pantalla indicando “Email enviado”.
- 4) Le llegará el email al cliente, adjunto comprobante electrónico (RIDE) y XML. A continuación, se presenta un ejemplo:

Selecciónar archivo:  
 PDF  XML

E-mails  
mavarro@hospikennedy.med.ec

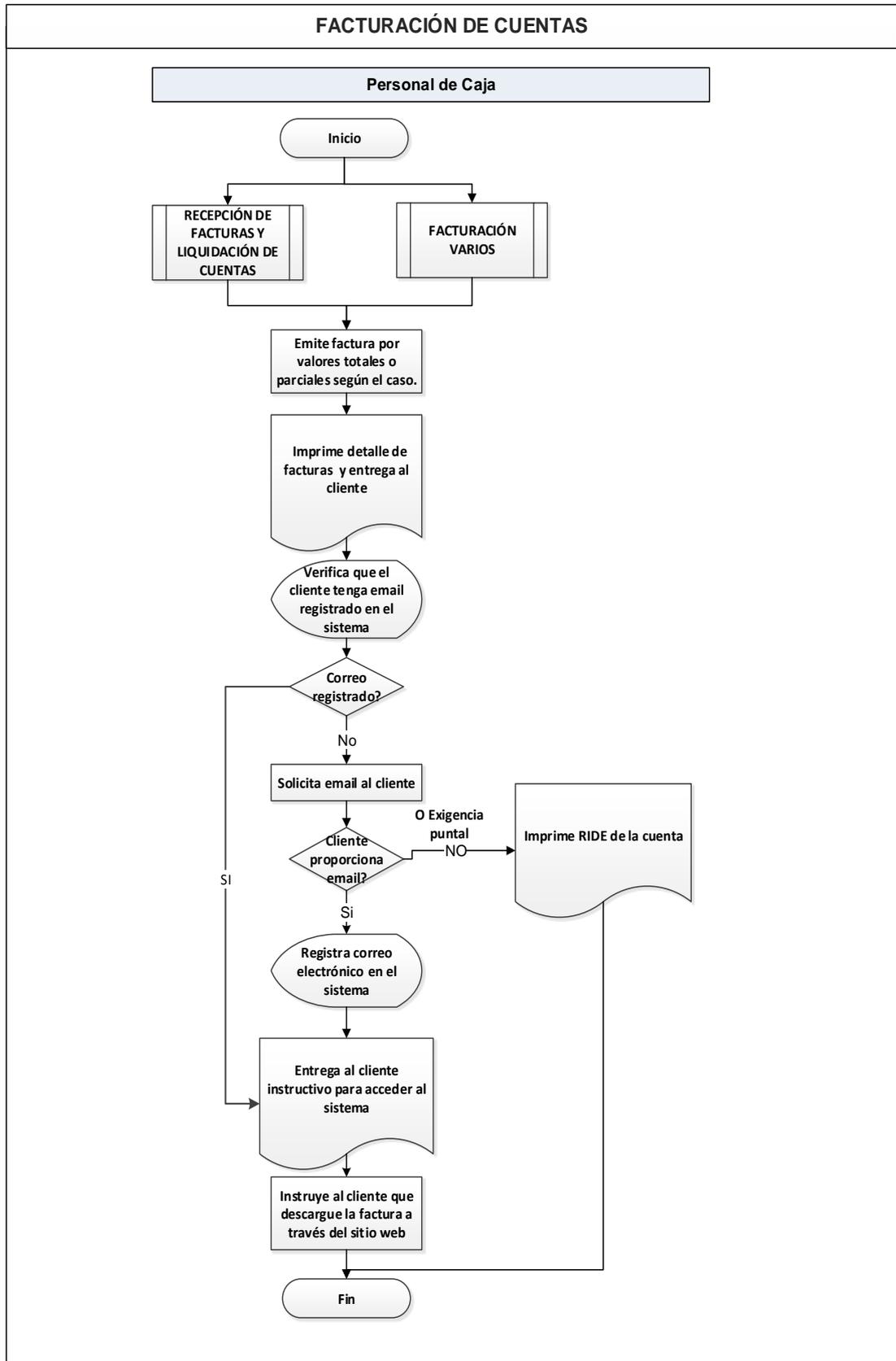
Formato: email1@email.com,email2@email.com

Reglas  
Enviar E-mail

Zip

Añadir Filtro

RUCREC	NOMREC	TIPODOC	SUCURSAL	SECUENCIA	TOTAL	FECHA	Estado	XML	PDF	Consultar	Marrar
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000005	149.50	24/12/2014 12:34:04 p.m.					<input checked="" type="checkbox"/>
0990277583001	INDUSTRIAL INMOBILIARIA TEOTON S.A.	FACTURA	Kennedy	001002000000004	149.50	24/12/2014 12:31:57 p.m.					<input type="checkbox"/>



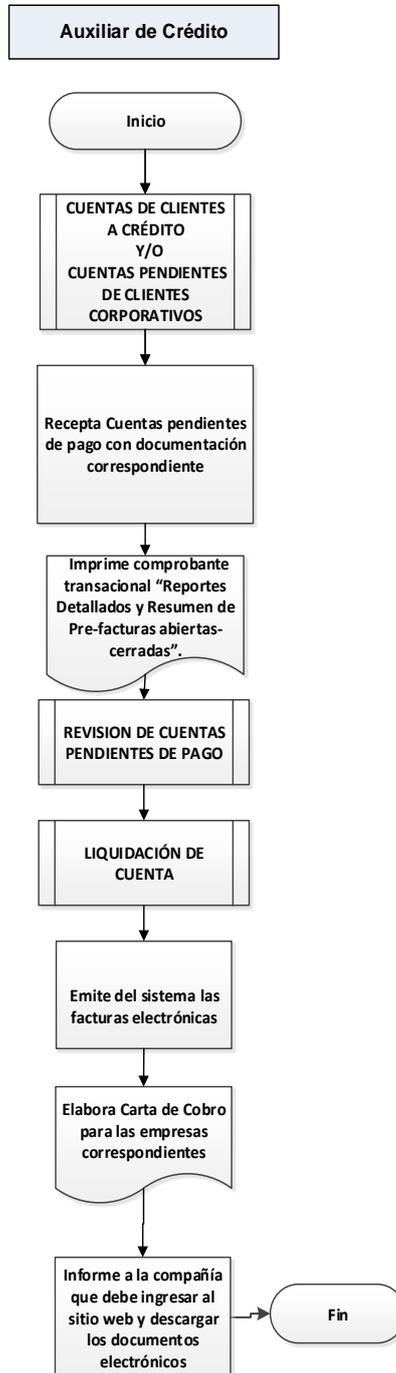
### 3. Liquidación de clientes a crédito

El Auxiliar de Crédito receptorá cuentas pendientes de pago con la documentación correspondiente ya sea: Factura Física, RIDE impreso o recibirá correo electrónico de las empresas relacionadas con RIDE/XML adjunto, para la liquidación.

El Auxiliar de Crédito (liquidaciones), deberá imprimir el nuevo listado de facturas; mismo que le permitirá visualizar el detalle de las facturas emitidas para revisión de la cuenta del cliente; en los casos que amerite deberá imprimir adicionalmente el comprobante transaccional sin validez tributaria.

El Auxiliar de Crédito deberá emitir las facturas electrónicas para las diferentes compañías relacionadas y deberán informales mediante un instructivo, que tienen dos opciones de recibir sus facturas: por correo electrónico para lo cual deberán registrarse desde la página web e ingresando al portal web para descargar el documento electrónico.

## LIQUIDACIÓN DE CLIENTES A CRÉDITO





## **5. Cierre de caja**

El Personal de Caja deberá utilizar para los procesos de cierre de caja el listado “Reportes Detallados y Resumen de Pre-facturas abiertas-cerradas”; mismo que le permitirá visualizar el detalle de todas las facturas del cliente, incluyendo las de empresas relacionadas, honorarios y proveedores externos.

### **5.6 Análisis de la estructura de costos del sistema de facturación electrónica**

Con la finalidad de analizar de forma cuantitativa los beneficios de la propuesta, se hizo una evaluación considerando los costos de implementación de un sistema de facturación electrónica que puede ser aplicado para una pequeña y mediana empresa, según sus necesidades.

#### **Costos de implementación para una pequeña empresa**

Se entiende como pequeña empresa a aquellas que cuentan un máximo de hasta 50 empleados. Este tipo de compañías al poseer una estructura organizacional pequeña, no requiere de grandes montos de inversión para llevar su contabilidad y la emisión de sus facturas, por esa razón es posible que no cuenten con la suficiente liquidez para invertir en un software empresarial costoso. Es ahí donde es posible utilizar la herramienta gratuita que ofrece el SRI, pero los directivos deben estar conscientes de vincular este software con el programa que estén manejando en su empresa en caso de que así fuera.

Si se diera este escenario los costos de implementación serían equivalentes a los honorarios que cobre que el programador para vincular el sistema gratuito con el programa empresarial vigente. Los costos podrían manejarse de la siguiente manera:

<b>COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>VALOR USD \$</b>	<b>BENEFICIOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>VALOR USD \$</b>
Software SRI	\$ 0.00	Ahorro anual de comprobantes de venta	\$ 500.00
Honorarios profesionales del programador	\$ 200.00	Ahorro anual en archivos	\$ 100.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 200.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 600.00</b>

$$\text{Relación beneficio - costo: } \frac{\$ 600.00}{\$ 200.00}$$

$$\text{Relación beneficio - costo: } \$ 3.00$$

Esto significa que por cada dólar que invierte una pequeña empresa por la implementación de un sistema de facturación electrónica, recibe un ahorro de \$ 2.00 adicionales.

### **Costos de implementación para una mediana empresa**

Una mediana empresa requiere de la inversión de un software empresarial mucho más complejo, ya que al contar con un máximo de 500 empleados posee una estructura organizacional en donde la emisión de facturas necesita ser atendida a la brevedad posible, y donde una falla en la emisión de los comprobantes requiere de un proceso largo, diversas aprobaciones y una serie de firmas que dificulta la emisión de una factura; en muchos casos estas son entregadas por medio de compañías Courier y suelen tardar meses en llegar, entonces al aplicar un sistema de facturación no sólo que se disminuyen los procesos, sino que en el aspecto de liquidez la empresa se ve favorecida pues, sus clientes conocen los valores pendientes de pago en un tiempo más corto.

Si se analiza este escenario, los costos de implementación y beneficios se podrían cuantificar de la siguiente manera:

<b>COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>VALOR USD \$</b>	<b>BENEFICIOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>VALOR USD \$</b>
Software Empresarial	\$ 7,000.00	Ahorro anual de comprobantes de venta	\$ 4,000.00
Honorarios profesionales del programador	\$ 500.00	Ahorro anual en archivos (alquiler de bodegas)	\$ 2,000.00
		Ahorro anual en costos de courier	\$ 3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7,500.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9,000.00</b>

$$\text{Relación beneficio - costo: } \frac{\$ 9,000.00}{\$ 7,500.00}$$

$$\text{Relación beneficio - costo: } \$ 1,20$$

Esto significa que por cada dólar que invierte una gran empresa por la implementación de un sistema de facturación electrónica, recibe un ahorro de \$ 0.20 adicionales. Si bien, en el primer año el ahorro sería bajo en comparación a la inversión, el ahorro se magnifica en los años posteriores en donde ya no es necesario gastar en comprobantes, archivos y courier; sin haber considerado el tiempo que se pierde por la búsqueda de algún comprobante en caso de requerirse.

Es así como se puede establecer que la facturación electrónica tiene diversas ventajas que lo hacen una propuesta viable y necesaria para estar enmarcado dentro de las normativas tributarias que exige el Estado.

## CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación permite establecer las siguientes conclusiones en base a los objetivos específicos trazados:

El grupo de pequeñas y medianas empresas, mejor conocido como PYMES, son compañías que presentan rasgo característico de acuerdo a su volumen de ventas, total de activos y personal contratado que han sido creadas para realizar múltiples actividades. La influencia y desarrollo de las PYMES ha crecido en los últimos años de una manera constante, de tal manera que, en América Latina, se calcula que, el 99% de las empresas son PYMES y crean el 70% de la totalidad de plazas de trabajo. Ecuador es el segundo país con mayor presencia de PYMES, después de Perú y el 44% de las plazas de empleo son otorgadas por las microempresas, el 17% por las pequeñas y el 14% por las medianas. De ahí su importancia porque son el conjunto empresarial que más plazas de trabajo otorga en una economía.

Al realizar la investigación de campo se pudo determinar que tanto encuestados como entrevistados consideran que es necesario socializar a las PYMES con todo el proceso que involucra la facturación electrónica, pues uno de los principales factores que inciden en la negación al cambio, es la falta de conocimiento sobre las acciones que se llevaran a cabo; especialmente cuando este tipo de sistemas se aplican para fomentar una cultura tributaria, que durante décadas en el país fue nula, pero que poco a poco se moderniza para minimizar la evasión fiscal y reducir costos operativos dentro del sector empresarial.

Entre los principales beneficios que presenta la facturación electrónica se puede manifestar el ahorro de los costos de archivo, logística y emisión de comprobantes que representa un gasto para todo tipo de compañías y que, dependiendo del sistema que implemente la relación beneficio – costo puede ser hasta 2 veces mayor que la inversión realizada según sea el caso.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que se diseñen más investigaciones en base al tema de facturación electrónica, que planteen estrategias para implementar este tipo de sistemas en empresas pequeñas o en personas naturales, para que de a poco se vayan familiarizando con los cambios tecnológicos que los obligan a ser más competitivos, pues este tipo de sistemas no sólo se convierte en una herramienta de control tributario, sino que también hace más competitivas a las empresas al emitir de forma inmediata los comprobantes de ventas, que hace unos años atrás tardaban meses.

Es importante llevar a cabo campañas de información que involucren a los contribuyentes y a los clientes para que conozcan de los beneficios de la facturación electrónica, y aprendan su manejo. Especialmente, porque este tipo de soportes al ser digital facilita también la declaración de impuestos y hace mucho más sencillo los trámites de carácter fiscal.

Finalmente, con la experiencia de otros países en donde ya se esté manejando estos sistemas de facturación electrónica, se puede compartir experiencias para mejorar las herramientas que poseen estos programas y así, hacer más amigable su utilización, especialmente para aquellas personas que desconocen el manejo de sistemas informáticos.

## BIBLIOGRAFÍA

Agredo, L., Parra, J., & Velasco, J. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE - CRM*. Obtenido de <http://gestionegrp103.weebly.com/modelos-de-crm.html>

Alonso, G. (2014). *La facturación electrónica a nivel mundial*. Palermo, Argentina: Palermo Business Review.

American Marketing Association. (2007). Obtenido de <http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx>

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ICFES.

Calderón, F. (2011). Las tres fases de la administración de relaciones con los clientes.

Chen, I., & Popovich, K. (2003). Understanding customer relationship management (CRM): People, process and technology. *Business Process Management Journal*, 672.

Comunidad Andina . (7 de Diciembre de 2010). *Russell Bedford*. Obtenido de Boletín 12 : <http://www.russellbedford.com.ec/images/Boletines%202010/12.%20Resolucion%20SUPER%20CIAS%20PYMES%20-%20SC-INPA-UA-G-10-005.pdf>

Diario El Comercio. (19 de Julio de 2015). *El 82% de pymes de Ecuador accede a Internet, pero su uso se limita a enviar correos y tareas administrativas*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/pymes-internet-ecuador-tecnologia-empresas.html>

- Ekos Negocios . (2014 ). Las Pymes harán en 2015 una apuesta por el Marketing Digital. *Ekos Negocios* , 2.
- Enriquez, C. (2015 ). En América Latina el 99% de las empresas son pymes. *Revista Lideres* , 2.
- España, S., & Montenegro, J. (9 de Agosto de 2015). Las facturas electrónicas ganan terreno y reclamos . *Diario Expreso*, pág. 2.
- Goldenberg, B. (2002). *CRM Automation*. Prentice Hall.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lanzat, J. (2012). El verdadero CRM de la pyme. *Puro Marketing* , 5.
- Marcillo, A. (2013). Porqué un CRM en una Pyme. *Clientify* , 4.
- Muñoz. (2010). *La Encuesta*. Obtenido de <http://www.xtec.cat/~cmunoz/recerca/encuesta.htm>
- Orozco, M., & Quiroz, G. (19 de Julio de 2015 ). El 82% de pymes de Ecuador accede a Internet, pero su uso se limita a enviar correos y tareas administrativas. *Diario El Comercio* , pág. 2.
- Paz, S. (2014). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM). *ESPOL*, 4.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Universidad Autónoma de Tabasco.
- Santistevan, P. (2015 ). Infografía: ¿Qué es y para qué sirve un sistema CRM en las pequeñas empresas? *Destino Negocios* , 5.
- Servicio de Rentas Internas. (1 de Enero de 2015). *Comprobantes Electronicos* . Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/de/10109>

SRI. (9 de octubre de 2012). *Resolución No NAC-DGERCGC14-00790*.

Obtenido de <http://descargas.sri.gob.ec/download/anexos/rotef/NAC-DGERCGC12-00670.pdf>

SRI. (2013). *¿Qué son las PYMES?* Obtenido de

[http://www.sri.gob.ec/zh\\_TW/32](http://www.sri.gob.ec/zh_TW/32)

Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Segunda ed.). México: Pearson Education.

Vianna, L. (20 de Diciembre de 2005). *Etapas para el éxito en el CRM*.

Obtenido de

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/marketing/etapas-para-el-exito-en-crm/>

## **ANEXOS**

**Entrevistado:** Econ. Efraín Tapia

**Cargo:** Contador General del Hospital Clínica Kennedy Samborondón

- 1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

Deberían implementarse la facturación electrónica a todos los que utilizamos facturas para poder prevenir las evasiones de impuestos.

- 2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

Sería súper beneficioso la implementación de la facturación electrónica a los PYMES por cuanto es un porcentaje grande de contribuyentes los PYMES y aplicando un buen control el SRI tendría una recaudación muy buena por parte de los PYMES.

- 3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

Solo es socializar con los PYMES sobre la facturación electrónica puesto que algunos de ellos no utilizan computadora y se oponen al cambio.

- 4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

Todo cambio o implementación de algún proceso o programa al principio siempre es complejo pero la práctica lo vuelve a uno hábil.

**5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

Veo que el SRI brinda cursos gratuitos de lunes a viernes sobre la facturación electrónica lo cual está muy bien, pero sería más beneficioso para la ciudadanía que brindaran estos cursos gratuitamente los fines de semana que la mayoría de gente puede asistir y así todos tendremos conocimiento del tema.

**Entrevistado:** C.P.A. Carlos Negrete Paredes

**Cargo:** Analista Distrital de Servicios Institucionales, Mantenimiento y Transporte

Dirección Distrital 09D08 Pascuales 2 - Salud

**1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

La implementación de la facturación electrónica está dirigida en ese sentido, está planteada para su utilización por parte de todos los contribuyentes, desde las empresas grandes, medianas o pequeñas, hasta llegar con las personas naturales.

**2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

Es muy beneficiosa su utilización por cuanto significa un ahorro de costos operacionales, incidiendo positivamente en la economía de sus emisores; envío rápido y seguro a través de soportes electrónicos;

mayor eficiencia en el funcionamiento de empresas y negocios; ahorro de espacio; mayor control de errores, simplificación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y, además representan un gran ahorro para el medio ambiente. Sus beneficios también es muy beneficioso para la economía de las empresas debido principalmente a que origina agilidad de los procesos de facturación y pago, la reducción de errores en los procesos de facturación y su consecuente simplificación en el cumplimiento de deberes tributarios (declaración y pago de impuestos, principalmente), la disminución en riesgos de fraude, la simplificación de la administración, mejora la imagen de la compañía, el ahorro de costos operacionales

**3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

El factor principal tiene que ver con el hecho de que la implementación de la Facturación Electrónica requiere disponer de un entorno tecnológico a la que algunas empresas pequeñas no tienen acceso por motivos de costo. Otro factor sería el temor que se tiene al cambio, los nuevos procesos y estructura.

**4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

Más allá de su complejidad, está la realidad, en que queramos o no, las empresas y personas finalmente tenemos que ceder al avance de la tecnología, como ejemplo tenemos la llegada de los celulares, la inminente implementación para todos de la televisión analógica, etc., etc.

**5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

Actualmente existen capacitaciones y anuncios por parte del organismo de control SRI. Por otra parte creo que todos los ciudadanos que hacen transacciones personales y a nivel de negocios, ya han recibido y conocen un comprobante electrónico, con todo lo que aquello significa.

Finalmente debemos considerar que la implementación de la facturación electrónica supone un cambio cultural que nos llega a todos, basado en nuevos sistemas y conocimientos, al que debemos estar dispuestos a acceder como una exigencia del avance tecnológico en la humanidad.

**Entrevistado:** Sr. David Martínez Castro

**Cargo:** Asesor Contable

**1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

Puede ser implementada con una adecuada capacitación ya que el SRI proporciona un software gratuito para este proceso.

**2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

El beneficio real es para el ente de control que es quien puede supervisar de forma más directa los ingresos de estas.

**3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

El tener un software adecuado para dicho proceso y la organización de la misma para su aplicación.

**4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

Más que complejo que debe ser muy bien manejado ya que a diferencia del proceso de autorización manual el electrónico no permite la modificación o anulación de una factura con la facilidad del proceso manual.

**5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

Las acciones las toma el SRI que es el ente regulador y el que dispone su uso, y para que su implementación a nivel general aún falta mucho ya que no todo negocio (considerado pequeño) puede acceder a esta modalidad por su capacidad operativa. Lo que no sucede en las PIMES.

**Entrevistado:** CPA Elizabeth Medina Ferrín

**Cargo:** Auditora de Procesos del Grupo Hospitalario Kennedy

**1. ¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

La facturación electrónica es muy beneficiosa para las empresas porque ayuda a tener mayor control de los documentos emitidos, cruce de información con entidades de control, cuida el medio ambiente con menos utilización de papel. Sin embargo, considero hay empresas que son muy pequeñas a las que resultaría costoso implementar la facturación electrónica. Las empresas que tienen suficiente liquidez si deberían implementar esta facturación.

**2. ¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

Ahorrarían costos de impresión y tendrían más espacio disponible, puesto que no almacenarían facturas físicas.

**3. ¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

Falta de conocimiento del sistema de facturación, falta de liquidez, falta de equipos de computación, no contar con el personal capacitado, etc.

**4. ¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

Considero que no es complejo para la persona que tiene conocimiento de las transacciones que se hacen en el SRI, de sistemas de facturación y de internet.

**5. ¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

El SRI da capacitaciones y las empresas que ya han implementado la facturación electrónica daban volantes informando a los consumidores. Deberían darse capacitaciones en los barrios donde hay muchos locales comerciales para que todos se enteren de los beneficios y que esta implementación no es un proceso muy complejo.

**Entrevistado:** CPA Mercedes Zambrano Aguirre

**Cargo:** Contadora General Remaken S.A.

1. **¿Considera usted que la facturación electrónica es un sistema que puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño?**

Así es debe de ser implementado en todas las empresas no importando su tamaño, ya que establece un mejor control en su tributación, declara eficientemente sus ingresos, mejora la organización en sus gastos y beneficia principalmente al medio ambiente ya que no habría la necesidad del uso de papeles físicos.

2. **¿Cuán beneficioso considera usted que es la implementación de la facturación electrónica en las PYMES de la ciudad?**

El beneficio es que se tiene una mejor organización tanto en sus ingresos como en sus gastos, ya que todo se encuentra registrado en su usuario del SRI, es un proceso más rápido al declarar nuestros impuestos, también como las pymes no cuentan con un gran espacio en archivos físicos ayudaría a no tener tanta documentación física.

3. **¿Cuáles considera usted que son los principales factores que inciden en la falta de disposición de las PYMES para utilizar dicha herramienta?**

No hay una capacitación eficiente para realizar este trámite y poder implementarlo, adicional no hay capacitación a los contribuyentes sobre el beneficio de esta herramienta.

4. **¿Considera que la implementación de la facturación electrónica es un proceso complejo?**

No es complejo, pero tampoco dan información de cómo o donde se realiza el trámite.

5. **¿Cuáles son las acciones que se están tomando o que se deberían tomar para capacitar a las empresas y ciudadanía en general para el cambio hacia la facturación electrónica?**

Debe salir en la prensa los beneficios, como se realiza el trámite, con que compañías se podría trabajar para lo que es facturación, sinceramente también la falta de cultura de la lectura hace que no se esté bien informado ya que existen reglamentos para todos los documentos.



Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105

09 MAR. 2012

**EL DIRECTOR GENERAL DEL  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Considerando:**

Que el numeral 2 del artículo 16 de la Constitución de la República señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación;

Que conforme al artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, 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 el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución;

Que el artículo 300 de la Carta Magna señala que 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;

Que el artículo 1 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Registro Oficial No. 206 de 02 de Diciembre de 1997, establece la creación del Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de la citada Ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el Director General del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones de carácter general y obligatorio, tendientes a la correcta aplicación de normas legales y reglamentarias;

Que en concordancia, el artículo 7 del Código Tributario establece que el Director General del Servicio de Rentas Internas dictará circulares o disposiciones generales necesarias para la aplicación de las leyes tributarias y para la armonía y eficiencia de su administración;

Que de conformidad con el artículo 5 del Código Tributario, el régimen tributario ecuatoriano se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad;

Que el artículo 73 del Código Tributario establece que la actuación de la administración tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia;

Que a partir de la vigencia de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 557 de 17 de abril del 2002, los mensajes de datos y los documentos escritos tienen similar valor jurídico, siempre y cuando los primeros cumplan los requisitos establecidos en dicho cuerpo legal;

Que el artículo 30 del mencionado cuerpo legal, establece las obligaciones de las entidades de certificación de información acreditadas;

*SRI.gov.ec*

Que el artículo 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos establece que previamente a que el 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;

Que la Disposición General Novena de dicho cuerpo legal, en su glosario de términos define al "mensaje de datos" como: "toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio"; y, a la "factura electrónica" como: "conjunto de registros lógicos archivados en soportes susceptibles de ser leídos por equipos electrónicos de procesamiento de datos que documentan la transferencia de bienes y servicios, cumpliendo los requisitos exigidos por las Leyes Tributarias, Mercantiles y más normas y reglamentos vigentes.";

Que el segundo inciso del artículo 103 de la Ley de Régimen Tributario Interno señala que el contribuyente deberá consultar, en los medios que ponga a su disposición el Servicio de Rentas Internas, la validez de los mencionados comprobantes, sin que se pueda argumentar el desconocimiento del sistema de consulta para pretender aplicar crédito tributario o sustentar costos y gastos con documentos falsos o no autorizados;

Que el inciso tercero del numeral 3 del artículo 6 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, publicado en el Registro Oficial No. 247 de 30 de julio de 2010, y reformado por el Decreto No. 1063, publicado en el Registro Oficial No. 651 de 01 de marzo de 2012, establece que la autorización de los documentos referidos en el citado Reglamento, emitidos mediante mensaje de datos firmados electrónicamente será por cada comprobante, mismo que se validará en línea, de acuerdo a lo establecido en la resolución que para el efecto emita el Servicio de Rentas Internas;

Que la Disposición General Sexta del mencionado cuerpo reglamentario establece que el Servicio de Rentas Internas podrá autorizar la emisión de los documentos referidos en dicho Reglamento mediante mensajes de datos (modalidad electrónica), en los términos y bajo las condiciones que establezca a través de la resolución general que se expida para el efecto y que guardará conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Comercio Electrónico y su reglamento. Los documentos emitidos electrónicamente deberán contener y cumplir, en esa modalidad, con todos los requisitos que se establecen en dicho Reglamento para aquellos documentos que se emitan de forma física, en lo que corresponda, constarán con la firma electrónica de quien los emita y tendrán su mismo valor y efectos jurídicos;

Que en razón de lo anterior el Servicio de Rentas Internas expidió la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00288, publicada en el Registro Oficial No. 585 de 7 de mayo de 2009, en la que se resolvió: "Establecer las Normas para la Emisión de Comprobantes de Venta, Documentos Complementarios y Comprobantes de Retención como Mensajes de Datos";

Que el Acuerdo Ministerial No. 181, expedido por el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, publicado en el Registro Oficial No. 553 de 11 de octubre de 2011, establece que con el fin de garantizar la interoperabilidad y estandarización de los procesos electrónicos de las instituciones y organismos señalados en el artículo 225 de la Constitución de la República, éstas deberán, en la implementación de plataformas, sistemas informáticos o aplicativos que contemplen el uso de certificados electrónicos para firma electrónica y que interactúen con personas naturales o jurídicas tales como: proveedores del Estado, contribuyentes, importadores, exportadores, administrados, entre otros, permitir la autenticación, validación y firma electrónica con los certificados electrónicos emitidos por todas las Entidades de Certificación de Información y Servicios Relacionados, debidamente acreditadas ante el CONATEL; así como también norma la numeración de identificadores de campo y campos mínimos de los Certificados Digitales de Firma Electrónica;

Que el artículo 1 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00032, publicada en el Registro Oficial No. 635 de 7 de febrero de 2012, dispone que las declaraciones de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas por parte de los contribuyentes, se realicen exclusivamente en medio magnético vía internet, de acuerdo con los sistemas y herramientas tecnológicas establecidas para tal efecto por esta Administración Tributaria;

Que el artículo 3 de la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00032 antes referida, señala que el pago de obligaciones tributarias se realizará conforme lo establecido en el Código Tributario, en la Ley de Régimen Tributario Interno, su Reglamento de Aplicación y demás normativa tributaria aplicable. En caso de no contar con autorización de débito automático de cuenta corriente o cuenta de ahorros para el pago de impuestos, el contribuyente podrá efectuar el pago mediante la presentación del Comprobante Electrónico de Pago (CEP), en los medios puestos a disposición por las instituciones del sistema financiero que mantengan convenio de recaudación con el Servicio de Rentas Internas, para el cobro de tributos;

Que la Disposición Transitoria Única del mencionado acto normativo establece un calendario señalando las fechas a partir de las cuales se deberá cumplir con dichas disposiciones;

Que actualmente el Servicio de Rentas Internas ha finalizado el proceso de implementación normativa y tecnológica del nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de mensajes de datos, con lo cual tiene disponibles sus sistemas informáticos que incluye una plataforma electrónica que permite la certificación, validación, autorización en línea y almacenamiento digital de los mencionados comprobantes emitidos electrónicamente, todo lo cual constituye un hito histórico en los avances tecnológicos de esta Administración Tributaria y consecuentemente del Estado ecuatoriano, en beneficio de sus contribuyentes, en procura de un eficaz empleo de esquemas de comprobantes electrónicos por parte de los contribuyentes y, a su vez, fortaleciendo aspectos de control tributario;

Que la utilización de servicios de redes de información e Internet se ha convertido en un medio para el desarrollo del comercio, la educación y la cultura;

Que es conveniente impulsar el acceso de los sujetos pasivos a los servicios electrónicos y telemáticos de transmisión de información;

Que es objeto de la Administración Tributaria mejorar el control y cumplimiento de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos; y,

En uso de las atribuciones que le otorga la ley,

**Resuelve:**

**EXPEDIR LAS NORMAS PARA EL NUEVO ESQUEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS MEDIANTE MENSAJES DE DATOS (COMPROBANTES ELECTRÓNICOS)**

**Artículo 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.

**Artículo 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:

- a) Facturas;
- b) Comprobantes de Retención;
- c) Guías de Remisión;

- d) Notas de Crédito;
- e) Notas de Débito;

**Artículo 3.-** En la aplicación del esquema de emisión de comprobantes electrónicos aprobado mediante este acto normativo, los sujetos pasivos deberán cumplir lo siguiente:

1. Los sujetos pasivos que opten por la emisión de los mensajes de datos señalados en esta Resolución, deberán presentar su solicitud al Servicio de Rentas Internas en el formato dispuesto para el efecto en la página web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), mismo que deberá ser presentado vía electrónica, a través de la aplicación "*Comprobantes Electrónicos*", disponible en el sistema de *Servicios en Línea* que se encuentra en la referida página web institucional.

2. Para el efecto, previamente el contribuyente deberá, por única vez, ingresar una solicitud de emisión bajo el aplicativo "*Comprobantes Electrónicos*", en la opción de "*Pruebas*". Luego de aprobada la solicitud, deberá efectuar todos los ajustes necesarios en sus sistemas computarizados e informáticos para la emisión de comprobantes electrónicos. Al tratarse de un periodo de prueba, los comprobantes electrónicos emitidos bajo esta opción, sin perjuicio de la autorización otorgada por el Servicio de Rentas Internas, no tienen validez tributaria, y por tanto no sustentan costos y gastos, ni crédito tributario.

3. Una vez que el contribuyente haya realizado todas las verificaciones dentro del aplicativo de "*Pruebas*", así como los ajustes necesarios señalados en el numeral anterior, ingresará su solicitud de emisión de comprobantes electrónicos, a través del aplicativo establecido en el numeral 1 de este artículo, en la opción "*Producción*". Todos los comprobantes emitidos bajo esta opción, tienen validez tributaria, sustentan costos, gastos y crédito tributario, de conformidad con la ley.

Esta aprobación otorgada por el Servicio de Rentas Internas, respecto de la solicitud de emisión de comprobantes electrónicos tendrá vigencia indefinida.

4. Los sujetos pasivos deberán contar con su certificado digital de firma electrónica y mantenerlo válido y vigente. Los certificados digitales de firma electrónica pueden ser adquiridos en las Entidades de Certificación autorizadas en el país. Los comprobantes electrónicos deberán estar firmados electrónicamente únicamente por el emisor, observando lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

Cuando la firma electrónica o su certificado, se extinga, suspenda, revoque o por cualquier causa pierda validez, no se autorizará la emisión de comprobantes electrónicos a la que se refiere este artículo.

5. Los comprobantes electrónicos emitidos en el aplicativo de "*Pruebas*", así como en el aplicativo de "*Producción*", deberán cumplir con los requisitos de pre impresión y llenado, establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, según corresponda.

6. Los sujetos pasivos autorizados para la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios bajo la presente modalidad electrónica, podrán contar con autorización para la emisión de comprobantes pre impresos, para cuando por solicitud del adquirente o por cualquier circunstancia se requiera la emisión y entrega física de éstos en lugar de la emisión del mensaje de datos, caso en el cual, los comprobantes pre impresos deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

7. El Servicio de Rentas Internas en el trámite de atención de la solicitud de emisión electrónica, otorgará un número determinado de claves de acceso para la emisión bajo la modalidad de "Contingencia", la misma que será utilizada únicamente en los casos que la Administración Tributaria tenga programados mantenimientos y actualizaciones en sus sistemas de recepción, validación y autorización, en el cual no se mantendrá disponible el servicio de autorización en línea, o también en aquellos casos en los que no cuente con acceso al Servicio de Consulta de Certificados Digitales de Firma Electrónica con las Entidades de Certificación, conforme lo estipulado en la ficha técnica.

En la aplicación de lo señalado en este artículo, los sujetos pasivos deberán cumplir con lo establecido en la "Ficha Técnica" así como también con las especificaciones técnicas detalladas en los archivos "XSD", que el SRI ponga a su disposición, en la página web institucional [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).

Los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios emitidos bajo la presente modalidad deberán cumplir con los requisitos adicionales de unicidad estipulados en la referida ficha técnica.

**Artículo 4.-** Los sujetos pasivos que opten por la emisión de los mensajes de datos señalados en esta Resolución deberán suscribir el respectivo acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, en caso de no contar aún con la clave para el acceso a los servicios brindados a través de la plataforma electrónica institucional.

**Artículo 5.-** Los sujetos pasivos que accedan al presente esquema de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios como mensajes de datos, deberán utilizar los enlaces "WEB SERVICIOS" dispuestos para el efecto por el Servicio de Rentas Internas, mecanismo a través del cual se realizará el envío, recepción, validación, autorización o rechazo de los comprobantes electrónicos emitidos en cada transacción.

**Artículo 6.-** Las autorizaciones del Servicio de Rentas para la emisión de los comprobantes electrónicos, se otorgarán una por cada uno de ellos y antes de que éstos sean entregados a los receptores de los mismos; esta autorización será única y diferente por cada comprobante.

Los sujetos pasivos que por su actividad económica emitan comprobantes de venta, retención y documentos complementarios de manera masiva, podrán enviar al Servicio de Rentas Internas, de manera conjunta o agrupada los comprobantes electrónicos emitidos.

**Artículo 7.-** Los sujetos pasivos que emitan comprobantes electrónicos bajo la modalidad de "Contingencia", deberán solicitar obligatoriamente a la Administración Tributaria, una autorización por cada comprobante electrónico emitido en dicha modalidad, de manera inmediata y una vez que los sistemas del Servicio de Rentas Internas se encuentren disponibles. Así mismo, deberán incorporar las claves de acceso en cada comprobante.

Cuando las claves de acceso entregadas anteriormente para esta modalidad, hayan sido utilizadas, los sujetos pasivos podrán solicitar nuevas claves, mismas que serán generadas de manera automática a través del Sistema de Comprobantes Electrónicos, previa validación de las mismas.

**Artículo 8.-** Los sujetos pasivos que fueren autorizados a emitir sus comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos, así como aquellos que reciban documentos autorizados emitidos bajo esta modalidad, no estarán obligados a archivar en medios digitales los comprobantes electrónicos emitidos o recibidos, en vista de que el Servicio de Rentas Internas mantendrá un registro de los mismos.

El Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de todos los sujetos pasivos en su página web institucional "Servicios en Línea", la herramienta de "Consulta Pública de Validez de Comprobantes Electrónicos"; así como también, la posibilidad de presentar consultas internas sobre tales aspectos, que podrán ser efectuadas ingresando con la clave personal del sujeto pasivo, y en las cuales se detallarán los comprobantes electrónicos emitidos y/o recibidos.

Los sujetos pasivos emisores de comprobantes electrónicos a petición de los receptores de los mismos, podrán imprimir y entregar una representación impresa del comprobante electrónico en la cual se pueda visualizar los detalles del mismo conforme a lo detallado en la ficha técnica. Dicha impresión tiene fines informativos y de consulta mas no validez tributaria.

**Artículo 9.-** En lo no previsto en la presente Resolución, incluida la aplicación de sanciones por contravenciones y faltas reglamentarias de conformidad con la ley, se estará a lo dispuesto en el Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, su reglamento de Aplicación y en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

#### **DISPOSICIÓN GENERALES**

**Primera.-** Sin perjuicio de los requisitos de llenado establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, en la emisión de comprobantes electrónicos, se deberá incluir la siguiente información:

- Respecto de los requisitos de llenado de notas de crédito y notas de débito, se deberá señalar la fecha de emisión.
- Respecto de los requisitos de llenado de los comprobantes de retención, se deberá señalar en la fecha de emisión, mes y año como período fiscal.

**Segunda.-** El Servicio de Rentas Internas mantendrá a disposición de los sujetos pasivos un sistema informático (software libre) con el cual podrán generar sus comprobantes electrónicos; de tal manera que los sujetos autorizados puedan optar para tal efecto, la utilización de sus propios sistemas computarizados e informáticos o del sistema antes mencionado.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.-** Los sujetos pasivos que mantengan autorización vigente de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante mensajes de datos, mantendrán el número secuencial de hasta 9 dígitos, pudiendo omitir los ceros a la izquierda mientras dure la vigencia de dicha autorización. Para aquellos sujetos pasivos que soliciten la aprobación de emisión electrónica bajo el nuevo esquema señalado en la presente Resolución, el número secuencial será de 9 dígitos, sin omitirse los ceros a la izquierda.

**Segunda.-** El esquema de autorización para emisión de comprobantes electrónicos establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00288, publicada en el Registro Oficial No. 585, de 7 de mayo de 2009 y sus reformas, será aplicable hasta el 31 de diciembre de 2012.



**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.-

Dictó y firmó la Resolución que antecede, el economista Carlos Marx Carrasco, Director General del Servicio de Rentas Internas, en Quito D. M. **09 MAR. 2012**

Lo certifico.-

Dra. Alba Molina  
**SECRETARIA GENERAL DEL  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

*SRI.gov.ec*

**Resolución No. NAC-DGERCGC13-00236**

**EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS 06 MAYO 2013**

**Considerando:**

Que conforme al artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, 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;

Que el artículo 300 de la Carta Magna, señala que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria;

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el Director General del Servicio de Rentas Internas, expedirá resoluciones de carácter general y obligatorio, tendientes a la correcta aplicación de normas legales y reglamentarias;

Que el artículo 7 de la Codificación del Código Tributario, establece que el Director General del Servicio de Rentas Internas, dictará circulares o disposiciones generales, necesarias para la aplicación de las leyes tributarias, así como, para la armonía y eficiencia de su administración;

Que el artículo 73 *ibidem*, establece que la actuación de la Administración Tributaria se desarrollará con arreglo a los principios de simplificación, celeridad y eficacia;

Que mediante Ley No. 67 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 557 de 17 de abril de 2002, se expidió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos;

Que el artículo 2 *ibidem*, dispone que los mensajes de datos, tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos;

Que el artículo 48 de la misma ley, establece que previamente a que el usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado sobre los equipos y programas que requiere para acceder a los referidos registros o mensajes;

Que el artículo 64 de la Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone la obligación de emitir comprobantes de venta válidos por las operaciones que se efectúen por parte de sujetos pasivos de impuestos, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios;

Que la Disposición General Sexta del referido reglamento, prevé que el Servicio de Rentas Internas puede autorizar la emisión de dichos documentos, mediante mensajes de datos, en los términos y bajo las condiciones establecidas a través de una resolución general;

Que la referida disposición establece que los documentos emitidos electrónicamente, deberán contener y cumplir con todos los requisitos que se establecen en el mismo reglamento para los documentos que se emitan de forma física, en lo que corresponda, contarán con la firma electrónica de quien los emita y tendrán su mismo valor y efectos jurídicos;

Que la Disposición General Décima *ibidem*, agregada por el artículo 17 del Decreto Ejecutivo No. 1414, publicado en el Registro Oficial No. 877 de 23 de enero de 2013, dispuso que los sujetos pasivos a los que se les haya autorizado emitir comprobantes de venta, retención y documentos

complementarios electrónicamente, mediante mensajes de datos, no estarán obligados a emitir y entregar de manera física dichos documentos;

Que adicionalmente, el inciso tercero del numeral 3 del artículo 6 del mencionado reglamento, establece que la autorización de los documentos emitidos mediante mensajes de datos firmados electrónicamente, será en línea, por cada comprobante emitido, de acuerdo a lo establecido en la resolución que para el efecto dicte el Servicio de Rentas Internas;

Que la Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105, publicada en el Registro Oficial No. 666 de 21 de marzo de 2012, establece las normas de emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, mediante mensajes de datos –comprobantes electrónicos–;

Que el empleo de los servicios electrónicos y telemáticos de transmisión de información, reducen los costos de los contribuyentes, disminuye la contaminación ambiental y simplifica el control tributario;

Que es objeto de la Administración Tributaria mejorar el control y cumplimiento de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos; y,

En uso de las atribuciones que le otorga la ley,

#### Resuelve:

**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:

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

**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 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-DGERCGC12-00105; y, demás normativa tributaria vigente.

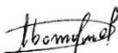
**Disposición Final.-** Esta resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.-

Dado en Quito D. M., a **06 MAYO 2013**

Dictó y firmó la resolución que antecede, Carlos Marx Carrasco V., Director General del Servicio de Rentas Internas, en Quito D. M., a **06 MAYO 2013**

Lo certifico.-

  
Dra. Alba Molina P.  
**SECRETARIA GENERAL**  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS FINAL BARREIRO (25 FEB 2016).docx (D18205361)  
**Submitted:** 2016-02-27 03:25:00  
**Submitted By:** fabian.delgado@cu.ucsg.edu.ec  
**Significance:** 3 %

### Sources included in the report:

TESIS PEZO - NAVIA (5 ene 2016)FINAL.docx (D17231565)  
CASO ANA LOOR final.docx (D15520887)  
"GESTIÓN EN TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ELECTROCABLES C.A. LOCALI ZADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2016.".pdf (D17761962)  
[http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-organica-de-regimen-tributario-interno/110624144309-68f1224b0f494f83878d9433ffe60469\\_leytribinterno.pdf](http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-organica-de-regimen-tributario-interno/110624144309-68f1224b0f494f83878d9433ffe60469_leytribinterno.pdf)  
<http://www.pbplaw.com/nueva-normativa-facturacion-electronica/>  
<http://www.smsecuador.ec/facturacion-electronica/>  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1502/14/02%20ICA%20353%20CAR%C3%81TULA%20e%20INDICE.pdf>  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/407/1/T-UCE-0005-61.pdf>  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1465/1/tcon496.pdf>

### Instances where selected sources appear:

13

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Barreiro Miranda Indelira Yahayra, con C.C: # 0919394304 autor/a del trabajo de titulación: **Impacto Económico de la Facturación Electrónica en las empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 25 de febrero de 2016

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Indelira Yahayra Barreiro Miranda

C.C: 0919394304

## ***REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA***

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	"Impacto Económico de la Facturación Electrónica en las Empresas Pymes de la Ciudad de Guayaquil"		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Barreiro Miranda, Indelira Yahayra		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Delgado Loor, Fabián Andrés		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	25 de febrero del 2016	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	110
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administrativas, Tributarias y Procesos.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Evasión Fiscal, Cultura Tributaria, Facturación Electrónica, Comprobantes de Venta, Administración Tributaria, Procesos.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El presente trabajo de titulación: "IMPACTO ECONÓMICO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS EMPRESAS PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL" fue diseñado con el propósito de contribuir con la cultura tributaria del país a través de la explicación del manejo de este sistema para identificar los beneficios de su implementación para el sector empresarial PYME. La problemática que se detectó fue la evasión fiscal que aún sigue manifestándose en el país y que, como medida de control, fue implementada por el SRI para acabar con este problema que afecta al Estado ecuatoriano. Bajo este contexto, se hizo una investigación de campo a través de la aplicación de los métodos de inducción y deducción, con el propósito de evaluar el comportamiento de los contribuyentes respecto al manejo de la facturación electrónica. Posteriormente, se diseñó una propuesta en la que se pretende esquematizar varios procesos que implica este nuevo sistema de facturación y de alguna forma, ayude a las empresas a ser más competitivas a través de la entrega oportuna e inmediata de sus comprobantes de venta.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-2122652 / 093260878	<b>E-mail:</b> yahabebita_@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Delgado Loor, Fabián Andrés		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-26001781 / 0999680558		
	<b>E-mail:</b> fabian@smsecuador.ec		

<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>	
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	