

Adopción de documentos fiscales electrónicos en la optimización de la gestión empresarial.

Adoption of electronic tax documents in the optimization of business management.

Fanny Maricela Pozo Hernández^{1*}

E-mail: us.fannypocho@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7551-6878>

Jorge Hernán Almeida Blacio¹

E-mail: us.jorgealmeida@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6716-9113>

Franklin Gerardo Naranjo Armijos¹

E-mail: us.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7288-8879>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Santo Domingo. Ecuador.

*Autor para correspondencia.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Pozo Hernández, F. M., Almeida Blacio, J. H., & Naranjo Armijos, F. G. (2024). Adopción de documentos fiscales electrónicos en la optimización de la gestión empresarial. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(S1), 78-83. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

RESUMEN

La globalización y la digitalización han impulsado la adopción de nuevas tecnologías en la gestión empresarial, al destacar la facturación electrónica como un documento fiscal electrónico clave para mejorar la eficiencia operativa. En este contexto, se investigó el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las empresas publicitarias en Ecuador, con el objetivo de evaluar cómo afecta la productividad y la gestión administrativa, al identificar los beneficios como desafíos en el entorno empresarial. Se empleó una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa, al realizar encuestas a propietarios y empleados de empresas publicitarias. La investigación incluyó un análisis de la infraestructura tecnológica necesaria para la adopción de la facturación electrónica y una evaluación de las fuentes de información y capacitación disponibles para los usuarios. En cuanto a los resultados, revelaron que la facturación electrónica contribuyó a la eficiencia administrativa en las empresas. Incluso, se observó una reducción en el consumo de papel y costos asociados, así como una mayor agilidad en el acceso a la información contable. No obstante, las empresas enfrentaron desafíos relacionados con los costos iniciales de infraestructura y la adaptación a nuevos sistemas. Las conclusiones indican que, a pesar de los obstáculos iniciales, la facturación electrónica ha ofrecido beneficios operativos notables, al incluir una mayor precisión en los procesos contables y una gestión más eficiente de los recursos. La transición hacia la facturación electrónica también mejoró la transparencia y el cumplimiento normativo. Se recomienda proporcionar apoyo continuo durante el proceso de adaptación y asegurar una implementación efectiva.

Palabras clave:

Gestión administrativa, Implementación tecnológica, Almacenamiento digital, Registro contable electrónico.

ABSTRACT

Globalization and digitalization have driven the adoption of new technologies in business management, highlighting electronic invoicing as a key electronic tax document to improve operational efficiency. In this context, the impact of the implementation of electronic billing in advertising companies in Ecuador was investigated, to evaluate how it affects productivity and administrative management, by identifying the benefits as challenges in the business environment. A mixed, qualitative, and quantitative methodology was used when conducting surveys of owners and employees of advertising companies. The research included an analysis of the technological infrastructure necessary for the adoption of electronic invoicing and an evaluation of the sources of information and training available to users. Regarding the results, they revealed that electronic invoicing contributed to administrative efficiency in companies. A reduction in paper consumption and associated costs was even observed, as well as greater agility in access to accounting information. However, companies faced challenges related to initial infrastructure costs and adapting to new systems. The findings indicate that, despite initial obstacles, e-invoicing has delivered notable operational benefits, including greater accuracy in accounting processes and more efficient management of resources. The transition to electronic invoicing also improved transparency and regulatory compliance. It is recommended to provide continuous support during the adaptation process and ensure effective implementation.

Keywords:

Administrative management, Technological implementation, Digital storage, Electronic accounting record.

Introducción

La globalización ha impulsado la expansión de la tecnología a nivel mundial, al traer numerosos beneficios, pero también al plantear varios desafíos. En este contexto, la adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y, en particular, la facturación electrónica, ha cobrado relevancia. La Ley de Régimen Tributario Interno de 2021 en Latinoamérica ha implementado la facturación electrónica como una herramienta clave para reducir la evasión de impuestos (Bahramov, 2024). Incluso, reemplaza los documentos físicos por digitales y ayuda en el cumplimiento tributario a nivel mundial. Además, potencia la productividad en las empresas publicitarias, entendida como la mejora del rendimiento empresarial en los entes administrativos (Romero, & Zambrano, 2024) (López-Luzuriaga, et. al., 2023).

En Ecuador, la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal establece la obligatoriedad de la facturación electrónica para ciertos contribuyentes desde noviembre de 2022. Este sistema garantiza la autenticidad y la integridad de las facturas mediante firmas electrónicas, protege contra ciberataques y facilita la conservación segura de la información en la web (Zamora Choez, & Monar Merchán, 2024).

La facturación electrónica no solo ayuda a controlar la evasión de impuestos, sino que también mejora la gestión administrativa, al incluir la gestión de inventarios (Molina, & Montero, 2024). La automatización y optimización de información mejoran la gestión empresarial, reducen errores humanos y evitan multas (Bellon, et. al., 2022).

La facturación electrónica también beneficia a los pequeños empresarios al eliminar los costos de impresión y almacenamiento de facturas en papel, al facilitar la integración con otros sistemas de gestión empresarial. Sin embargo, su implementación requiere una infraestructura tecnológica adecuada, lo que puede generar costos adicionales y una necesidad de adaptación constante a cambios tecnológicos (Moncayo, et. al., 2024).

Finalmente, la facturación electrónica tiene la misma validez legal que los documentos impresos y aumenta la eficiencia comercial al eliminar la impresión y el envío de facturas en papel. En Ecuador, las PYMES deben tener un certificado digital validado por el Servicio de Rentas Internas para implementar la facturación electrónica. Por consiguiente, se debe contar con salvaguardas de seguridad como SSL y TLS para proteger las transacciones de datos en sitios web de facturación electrónica (Santamaría, et. al., 2024). De igual manera, se debe incrementar la seguridad con firmas electrónicas, al generar confianza en las transacciones comerciales (Thi, 2024; Zamora Sánchez, & Panchana, 2024). Por ende, el presente estudio se enfoca en evaluar cómo la implementación de la facturación electrónica afecta la productividad y gestión administrativa de las empresas publicitarias en Ecuador, al identificar los beneficios y desafíos en relación con la normativa fiscal actual.

Materiales y métodos

Este artículo de investigación científica emplea un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con una tendencia cualitativa (Zhang, et. al., 2023). Este enfoque permite describir los beneficios de la adopción de la facturación electrónica en las empresas y analizar la disminución del riesgo de sanciones.

Se llevó a cabo una investigación bibliográfica y descriptiva para especificar las propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno estudiado. Se utilizaron métodos inductivo-deductivo para obtener conclusiones generales a partir de hechos aceptados, y el método analítico-sintético para descomponer y luego integrar el objeto de estudio (Granikov, et. al., 2020). Además, la técnica de la encuesta se aplicó mediante cuestionarios dirigidos a 20 empresas de publicidad en Santo Domingo, al utilizar un muestreo no probabilístico por conveniencia.

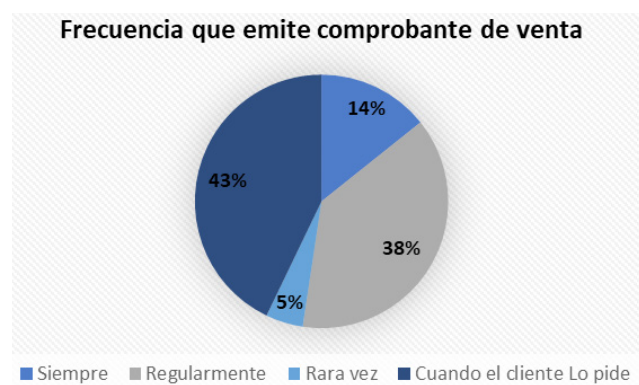
Resultados-discusión

Análisis de los resultados de las encuestas.

La implementación de la facturación electrónica ha afectado a varias empresas publicitarias en Santo Domingo debido al desconocimiento sobre este sistema. Se realizaron encuestas a 20 propietarios de empresas publicitarias, al obtener los siguientes resultados:

Conocimiento de la facturación electrónica: El 45% de los encuestados tiene un bajo conocimiento sobre la facturación electrónica debido a la poca información disponible en canales oficiales. El 40% tiene un conocimiento moderado por la curiosidad sobre la obligatoriedad del sistema, mientras que solo el 15% está bien informado, al haber recurrido a profesionales tributarios. En cuanto a la emisión de comprobantes de venta: El 43% de las empresas emite comprobantes de venta solo a solicitud del cliente, el 38% los emite regularmente, el 14% siempre lo hace y el 5% rara vez emite comprobantes (ver figura 1).

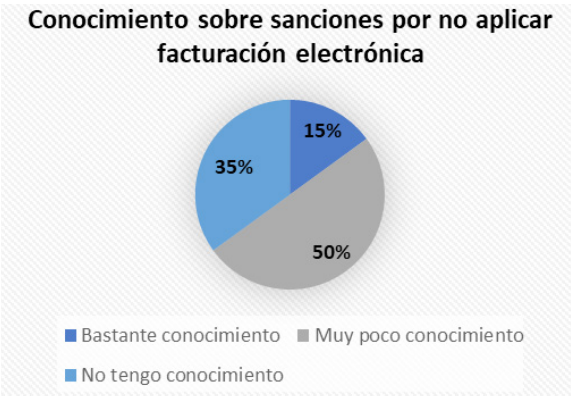
Fig. 1: Emisión de comprobantes de venta por parte de las empresas publicitarias.



Fuente: Elaboración propia.

1. Conocimientos sobre sanciones tributarias: Solo el 15% de los encuestados conoce las consecuencias de no emitir comprobantes electrónicos, mientras que el 50% tiene muy poco conocimiento y el 35% no está informado sobre estas consecuencias (ver figura 2).

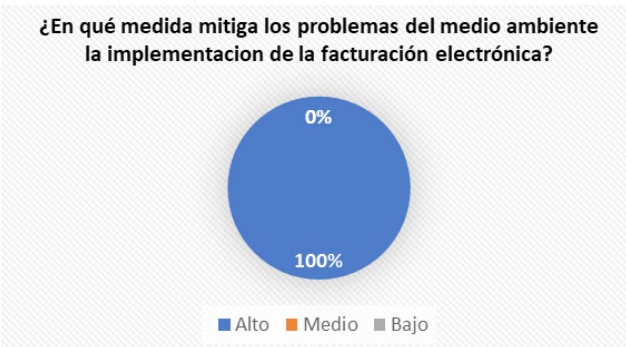
Fig. 2: Conocimientos sobre sanciones tributarias.



Fuente: Elaboración propia.

2. Mitigación de problemas medioambientales: El 100% de los encuestados cree que la reducción de comprobantes físicos ayuda significativamente a mitigar problemas medioambientales, al disminuir el uso de papel y prevenir la tala de árboles (ver figura 3).

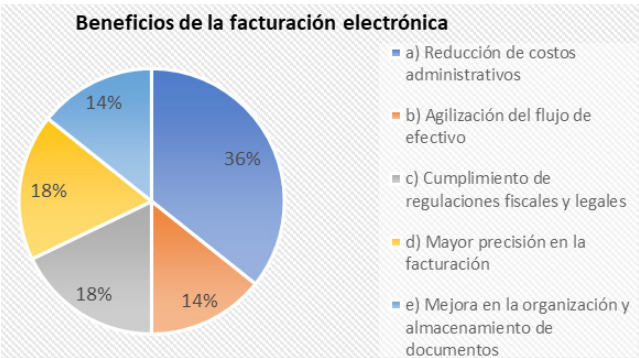
Fig. 3: Mitigación de problemas medioambientales.



Fuente: Elaboración propia.

3. Beneficios de la facturación electrónica: El 38% de los encuestados cree que la facturación electrónica reduce costos, el 18% señala que permite mayor precisión, otro 18% destaca el cumplimiento de regulaciones y una menor parte considera que ayuda a organizar la información (ver figura 4).

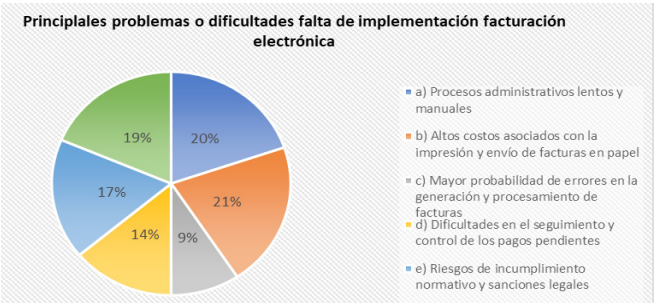
Fig. 4: Beneficios de la facturación electrónica



Fuente: Elaboración propia.

4. Principales problemas con la falta de implementación de la facturación electrónica: Los problemas incluyen procesos administrativos lentos (20%), altos costos de impresión (20%), menor competitividad en el mercado (19%), riesgo normativo (17%) y problemas menores como incumplimientos en pagos y errores (ver figura 5).

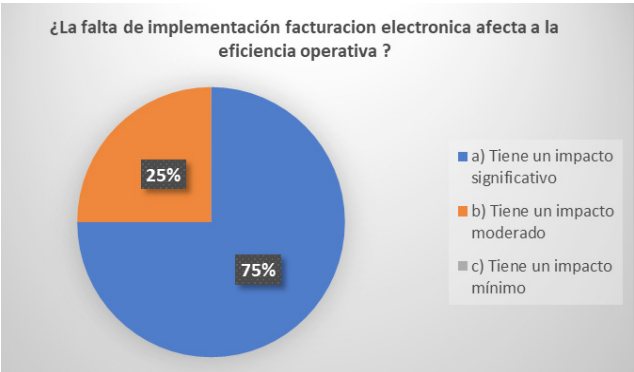
Fig. 5: Factores que inciden en la implementación de la facturación electrónica.



Fuente: Elaboración propia.

5. Impacto en la eficiencia operativa: La mayoría de los encuestados afirma que la falta de facturación electrónica afecta significativamente la eficiencia operativa, mientras que una minoría reporta un impacto moderado (ver figura 6).

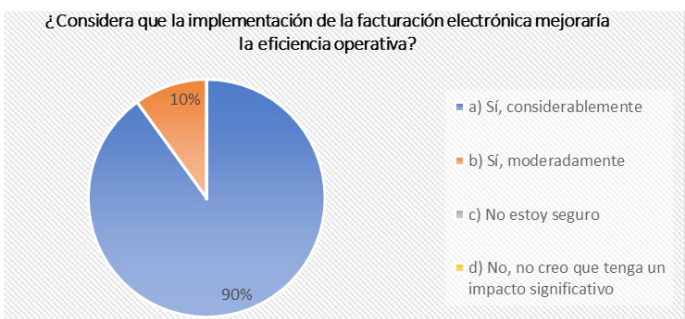
Fig. 6: Impacto de la implementación de la facturación electrónica



Fuente: Elaboración propia.

6. Mejora en la eficiencia operativa: La mayoría de los encuestados cree que la implementación de la facturación electrónica mejoraría significativamente la eficiencia operativa, con una minoría que espera un impacto moderado (ver figura 7).

Fig. 7: Mejora en la eficiencia operativa.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las encuestas revela puntos críticos como son los desafíos significativos en términos de infraestructura tecnológica, capacitación y costos asociados (ver tabla 1 y 2). Además de la percepción y aceptación de la facturación electrónica entre los empresarios y empleados de las empresas publicitarias.

Tabla 1: Desafíos en la implementación de la facturación electrónica.

Desafío	Descripción	Detalles
Requisitos de hardware y software.	La necesidad de adquirir y actualizar hardware y software compatible con la facturación electrónica.	Costos asociados con la compra de equipos y programas necesarios.
Integración con sistemas existentes.	Complejidad y costos asociados con la integración de la facturación electrónica con sistemas de gestión existentes.	Necesidad de configurar interfaces y sincronizar datos entre sistemas.
Formación del personal.	Capacitación necesaria para el personal en el uso del nuevo sistema de facturación.	Costos de cursos y tiempo invertido en la formación.
Resistencia al cambio.	Dificultades relacionadas con la adaptación del personal a los nuevos procesos.	Fricciones durante el período de adaptación y posible reducción temporal de productividad.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Costos asociados con la implementación de la facturación electrónica.

Costo	Descripción	Detalles
Costos de licencias y mantenimiento.	Gastos relacionados con la adquisición de licencias de software y su mantenimiento continuo.	Tarifas de licencia y costos recurrentes por actualizaciones y soporte técnico.
Seguridad y protección de datos.	Inversiones necesarias para proteger la información contra ciberataques y accesos no autorizados.	Costos de encriptación, firewalls y otros mecanismos de seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

Percepción y aceptación de la facturación electrónica.

Para evaluar la percepción y aceptación de la facturación electrónica entre empresarios y empleados de empresas publicitarias, se debe analizar cómo ven estos usuarios los beneficios y desafíos asociados con esta tecnología. Así como su disposición general hacia la adopción de tecnologías digitales. A continuación, se presenta un análisis detallado de estos aspectos:

- Beneficios percibidos: Tanto empresarios como empleados reconocen múltiples beneficios de la facturación electrónica, al incluir la reducción de costos, mejoras en la eficiencia operativa y acceso instantáneo a información. Estos beneficios contribuyen a una percepción positiva generalizada sobre la adopción de la tecnología.
- Desafíos percibidos: Los principales desafíos incluyen costos iniciales, necesidad de capacitación y resistencia al cambio. Estos desafíos son reconocidos y a menudo vistos como barreras significativas que deben ser abordadas para facilitar una transición exitosa.
- Aceptación y disposición: La aceptación de la facturación electrónica es generalmente positiva entre los empresarios, quienes buscan mejorar la competitividad y eficiencia. Sin embargo, la aceptación entre los empleados es más variable, al depender de la familiaridad con la tecnología y la formación recibida. La disposición hacia la adopción de tecnologías digitales es alta, pero puede estar condicionada por la calidad y disponibilidad de la capacitación y el soporte durante el proceso de implementación.

Observaciones finales:

La percepción de la facturación electrónica entre las empresas publicitarias reflejó tanto oportunidades como desafíos. El bajo nivel de conocimiento entre los empresarios y empleados sugiere que, a pesar de las ventajas claras, la adopción plena está obstaculizada por una falta de educación y sensibilización sobre el sistema. Este hallazgo es consistente con la literatura existente, que indica que la efectividad de la facturación electrónica está directamente relacionada con el nivel de capacitación y familiaridad de los usuarios con el sistema. Estudios similares han mostrado que una mayor inversión en formación y educación puede facilitar una transición más suave y una mejor aceptación de nuevas tecnologías.

Los beneficios operativos observados, como la mejora en la eficiencia y la reducción de errores, confirman la literatura sobre la eficacia de la facturación electrónica en la optimización de procesos administrativos. La automatización y la digitalización de los documentos permiten una gestión más ágil y precisa. De modo que se alinea con los hallazgos de investigaciones previas que destacan cómo la digitalización puede transformar positivamente las operaciones empresariales y reducir significativamente el riesgo de errores manuales. Este estudio apoya la conclusión de que la facturación electrónica no solo es beneficiosa para el control interno, sino que también puede contribuir al cumplimiento normativo y a la transparencia fiscal.

Sin embargo, los costos iniciales y la resistencia al cambio constituyen un obstáculo significativo para la adopción generalizada de la facturación electrónica. La literatura sugiere que estos desafíos son comunes en la transición hacia

sistemas digitales y que superar estas barreras requiere un enfoque estratégico que incluya soporte financiero y capacitación continua. Futuras investigaciones podrían explorar estrategias específicas para mitigar estos desafíos, así como el impacto de la facturación electrónica en otros sectores más allá de las empresas publicitarias. Estos estudios podrían proporcionar una visión más amplia de cómo optimizar la adopción de tecnologías digitales en diversas industrias.

Conclusiones

La implementación de la facturación electrónica en las empresas publicitarias ha demostrado ser altamente beneficiosa para la optimización de procesos administrativos. La digitalización de los documentos ha facilitado una gestión más eficiente del tiempo, al reducir los errores humanos y eliminar costos asociados con la impresión y almacenamiento de papel. Esta mejora en la eficiencia operativa y en la precisión contable respalda la adopción de la facturación electrónica como una herramienta clave para la modernización y agilidad en la administración empresarial.

A pesar de sus beneficios, la adopción de la facturación electrónica enfrenta barreras significativas, como la falta de conocimiento y capacitación entre los empresarios y empleados. La inversión inicial en infraestructura tecnológica y la necesidad de formación especializada son desafíos cruciales que deben abordarse para facilitar una transición efectiva hacia sistemas digitales. Es imperativo que se desarrollen estrategias educativas y de apoyo para superar estas barreras y promover una adopción más amplia en el sector.

La facturación electrónica contribuye significativamente al control y cumplimiento de las obligaciones tributarias al proporcionar una mayor transparencia y reducir el riesgo de evasión fiscal. La capacidad de generar reportes automatizados y el respaldo legal de los documentos electrónicos fortalecen la integridad de las transacciones comerciales y mejoran la relación con los organismos de control. Este avance destaca la necesidad de continuar investigar y optimizar la facturación electrónica para garantizar su eficacia en el cumplimiento normativo y su impacto positivo en el entorno fiscal.

Referencias bibliográficas

- Bahramov, F. (2024). The Possible Outcomes of E-Invoicing on Tax Collection and Impact on Future of Romanian Tax System. *Journal of Financial Studies*, 16(9), 27-37. <https://revista.isfin.ro/wp-content/uploads/2024/05/2.-Bahramov-Faud.pdf>.
- Bellon, M., Dabla Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210(June), 2-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047272722000639>.

- Granikov, V., Hong, Q. N., Crist, E., & Pluye, P. (2020). Mixed methods research in library and information science: A methodological review. *Library & Information Science Research*, 42(1), 3-6. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818819302294>.
- López-Luzuriaga, A., Calijuri, M., Pessino, C., Schächtele, S., González, U., & Chamorro, C. (2023). Detecting envelope wages with e-billing information. *International tax and public finance*, 31(1), 26-65. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10797-023-09811-y>.
- Molina Noblecilla, Y. K., & Montero Cobo, M. A. (2024). Estrategias de cumplimiento tributario del IVA en el sector turístico en la ciudad de Cuenca VAT. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 16-28. <https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/167>.
- Moncayo Chiang, C. L., Lavayen Galdea, M. G., Echeverría Briones, P. F., Cuví Santacruz, M. F., & Mosquera Domínguez, P. A. (2024). El Mercado de Valores del Ecuador: Oportunidades y Desafíos en la era Fintech 3.0: The Ecuadorian Stock Market: Opportunities and Challenges in the Fintech 3.0 Era. *X-pedientes Económicos*, 8(19), 115-137. https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/166.
- Romero Montalván, A. X., & Zambrano Montes de Oca, J. L. (2024). Facturación electrónica y pago de impuesto a la renta de las pymes de Manta, 2022. *MQR Investigar*, 8(3), 1039-1058. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1514>.
- Santamaría Mendoza, A., Uzcátegui Sánchez, C., & Vélez Yaguana, P. (2024). Breve revisión de la literatura del comercio electrónico y sus implicaciones económicas en el Ecuador. *Revista Científica Episteme & Praxis*, 2(1), 37-49. <https://epistemeypraxis.org/index.php/revista/article/view/40>.
- Thi, T. (2024). Digital financial inclusion in the context of financial development: Environmental destruction or the driving force for technological advancement. *Borsa Istanbul Review*, 24(2), 292-303. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214845024000048>.
- Zamora Choez, E. L., & Monar Merchán, C. A. (2024). Facturación Electrónica y su Impacto Económico en las Imprentas Autorizadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Manta. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 5(1), 151-171. <https://revistavitalia.org/index.php/vitalia/article/view/83>.
- Zamora Sánchez, R. A., & Panchana Cedeño, A. M. (2024). Gestión de relaciones con los clientes como estrategia de negocios del sector retail en la provincia de Manabí-Ecuador. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41138. <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/138/227>.

Zhang, C., Tian, L., & Chu, H. (2023). Usage frequency and application variety of research methods in library and information science: Continuous investigation from 1991 to 2021. *Information Processing and Management*, 60(6), 4-8. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306457323002443>.