



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

COSTO BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN
ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PERÍODO 2020 - 2022

Trabajo de Titulación para optar al título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Autor:

Chacha Chalán Carolina Lizbeth

Tutor:

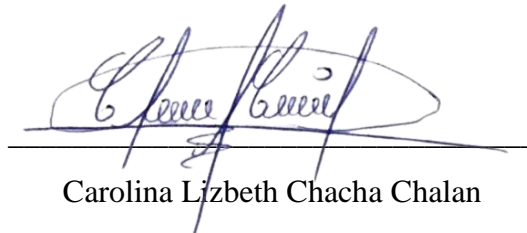
Msc. Alexandra Lorena López Naranjo

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Carolina Lizbeth Chacha Chalan**, con cédula de ciudadanía **060479155-8**, autora del trabajo de investigación titulado: **“COSTO BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020-2022”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad. Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 07 de mayo de 2024

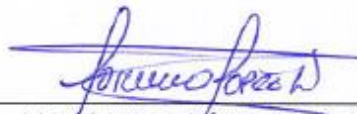


Carolina Lizbeth Chacha Chalan
C.I. 060479155-8

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo** catedrático adscrito a la **Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación **“COSTO BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020-2022”**, bajo la autoría de **Carolina Lizbeth Chacha Chalan**, por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 09 días del mes de Abril de 2024



Mgs. Lorena López Naranjo
TUTOR (A)

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**COSTO BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020-2022**”, por **Carolina Lizbeth Chacha Chalan**, con cédula de ciudadanía **060479155-8**, bajo la tutoría de **Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 07 de mayo de 2024

Presidente del Tribunal de Grado

Msc. Iván Arias



Msc. Iván Arias
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Miembro del Tribunal de Grado

Msc. Eduardo Dávalos



Msc. Eduardo Dávalos
MIEMBRO TRIBUNAL

Miembro del Tribunal de Grado

Msc. Mariana Puente



Msc. Mariana Puente
MIEMBRO TRIBUNAL



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **CHACHA CHALAN CAROLINA LIZBETH** con CC: **0604791558**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **COSTO BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2020-2022**", al ser miembro del Semillero no requiere del sistema Anti plagio **TURNITIN**, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de Junio de 2024

Ing. Alexandra Loreña López Naranjo. Msc.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

A mi hermana, quien ha sido el pilar más grande de mi vida y que por sus esfuerzos he podido acabar con mis estudios con éxito.

A Mateo y Emily, quienes en el cielo han sabido darme esperanza y fuerzas para seguir cumpliendo mis proyectos, que, aunque pase el tiempo, siempre estarán en mi mente y corazón, siendo un gran motivo para acabar con mis estudios Universitarios.

A docentes y compañeros que han sido mentores y guías. Junto a Aslan Callenreese, quien supo enseñarme a enfrentar los conflictos con inteligencia y corazón, teniendo siempre en cuenta que el cambio comienza con nosotros, sin hacer daño a nadie y tratando a los demás con respeto y solidaridad.

A todos ustedes, va dedicado esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querida hermana y a la familia que me brindó, quienes han estado apoyándome en mis estudios junto a sus palabras de aliento. A mi tutora, quien, junto a los demás miembros de docentes, han sabido guiarme y aconsejarme a lo largo de este proceso. Muchas gracias a todos...

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.

CERTIFICADO ANTIPLAGIO.

DEDICATORIA.

AGRADECIMIENTO.

ÍNDICE GENERAL.

ÍNDICE DE TABLAS.

ÍNDICE DE FIGURAS.

ÍNDICE DE ANEXOS.

RESUMEN.

CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.2.4 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.....	17
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4 HIPÓTESIS	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	19
2.1.1 ESTADO DEL ARTE.....	19
2.2 MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1 DEFINICIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	21
2.2.2 GENERALIDADES DE LOS COSTOS.....	27
2.2.3 HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE LA GESTIÓN DE COSTOS.....	31
CAPÍTULO III.....	35

3. MARCO METODOLÓGICO	35
3.1.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.1.7 POBLACIÓN DE ESTUDIO Y TAMAÑO DE MUESTRA	37
3.1.8 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS...	38
CAPÍTULO IV	39
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	39
4.2 ANALIZAR EL COSTO – BENEFICIO DEL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	54
4.2.1 COMPARACIÓN DE COSTOS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE FACTURACIÓN	57
4.3 ANÁLISIS DE LA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	58
4.3.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS PARA LA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	59
4.4 ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS	59
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 CONCLUSIONES	62
5.2 RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DETALLE DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS	29
TABLA 2: DETALLE DE LA POBLACIÓN	37
TABLA 3: USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	39
TABLA 4: MOTIVOS PARA USAR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	40
TABLA 5: AHORRO EN COSTOS CON EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .	41
TABLA 6: TIEMPO DE AHORRO CON EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .	42
TABLA 7: MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CONTABLES.....	43
TABLA 8: DIFICULTADES POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	44
TABLA 9: CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	45
TABLA 10: LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PERMITE UN MEJOR CONTROL CONTABLE	46
TABLA 11: INCENTIVO POR PARTE DEL GOBIERNO POR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	47
TABLA 12: CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS AL USAR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	48
TABLA 13: LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PERMITE CUMPLIR EFICAZMENTE CON LAS OBLIGACIONES.....	49
TABLA 14: MEJORA DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES	50
TABLA 15: REDUCCIÓN DE LA EVASIÓN FISCAL EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA	51
TABLA 16: RECOMENDAR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	52
TABLA 17: PERCEPCIÓN DEL COSTO BENEFICIO POR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	53
TABLA 18: DETALLE DE LA ESTRUCTURA DE COSTO A TRAVÉS DEL SISTEMA TRADICIONAL	54
TABLA 19: DETALLE DE LA ESTRUCTURA DE COSTO A TRAVÉS DEL SISTEMA SEMI AUTOMÁTICO	55
TABLA 20: DETALLE DE LA ESTRUCTURA DE COSTO A TRAVÉS DEL SISTEMA ELECTRÓNICO	56
TABLA 21: COMPARACIÓN DE COSTOS SISTEMAS DE FACTURACIÓN	57
TABLA 22: PRUEBA DE NORMALIDAD – COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	58
TABLA 23: COSTO BENEFICIO – COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	59

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: BENEFICIOS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	23
FIGURA 2: ESTRATEGIAS DE REDUCCIÓN DE COSTOS	31
FIGURA 3: HERRAMIENTAS PARA LA DETERMINACIÓN DE COSTOS.....	32
FIGURA 4: USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	39
FIGURA 5: MOTIVOS PARA USAR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	40
FIGURA 6: AHORRO EN COSTOS CON EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	41
FIGURA 7: TIEMPO DE AHORRO CON EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	42
FIGURA 8: MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CONTABLES	43
FIGURA 9: DIFICULTADES POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	44
FIGURA 10: CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	45
FIGURA 11: LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PERMITE UN MEJOR CONTROL CONTABLE.....	46
FIGURA 12: INCENTIVO POR PARTE DEL GOBIERNO POR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	47
FIGURA 13: CONFIDENCIALIDAD POR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	48
FIGURA 14: LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PERMITE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES.....	49
FIGURA 15: MEJORA DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES	50
FIGURA 16: REDUCCIÓN DE LA EVASIÓN FISCAL EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.....	51
FIGURA 17: RECOMENDAR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	52
FIGURA 18: PERCEPCIÓN DEL COSTO BENEFICIO POR EL USO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	53
FIGURA 19: COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS DE FACTURACIÓN.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA	67
ANEXO 2: OFICIOS DE DATOS OBTENIDOS DEL SRI	70

RESUMEN

La investigación surge con el objetivo de determinar el costo beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de Riobamba, periodo 2020 – 2022. El desarrollo de la investigación consideró el método lógico – deductivo, bajo un enfoque cuantitativo, tipo documental y de campo, con un diseño de carácter no experimental y un nivel descriptivo. Se aplicó un cuestionario a una muestra de contribuyentes, considerando datos recopilados del SRI. El sistema electrónico de facturación proporcionó un mayor retorno en términos de beneficios, en comparación con los sistemas tradicionales y semi automáticos. Por tanto, esto respalda la eficacia y viabilidad del uso de la facturación electrónica en términos de costo beneficio para los contribuyentes de Riobamba. En este sentido, se corroboró la hipótesis acerca de que el uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.

Palabras claves: Beneficios, costos, contribuyente, facturación electrónica.

Abstract

The research seeks to determine the cost-benefit of using electronic invoicing for the taxpayers of Riobamba City, period 2020 - 2023. The research development considered the logical-deductive method under a quantitative, documentary, and field-type approach, with a non-experimental design and a descriptive level. A questionnaire was applied to a sample of taxpayers, considering data collected from the SRI. The electronic billing system provided a higher return in terms of profits compared to traditional and semi-automatic systems. Therefore, this supports the effectiveness and viability of using electronic invoicing in terms of cost-benefit for the taxpayers of Riobamba City. In this sense, the hypothesis was corroborated that the use of electronic billing by taxpayers in the city of Riobamba has a positive impact on administrative efficiency and reduction of operating costs.

Keywords: Benefits, costs, taxpayer, electronic billing.



Reviewed by:
Lic. Jenny Alexandra Freire Rivera
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0604235036

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas se vieron influenciadas por el avance de las tecnologías, las cuales han revolucionado la forma en que llevan a cabo sus funciones empresariales. Sin embargo, esta constante evolución tecnológica, política y económica resultó en un desafío, ya que las empresas tienen la necesidad de adaptarse y encontrar nuevos mecanismos que les permitan ser más eficientes y eficaces.

En el caso del Ecuador, se implementó la obligatoriedad de la facturación electrónica para las empresas ecuatorianas. A partir del 29 de noviembre de 2022, según la resolución No. NAC-DGERCGC22-00000024, todas las empresas deben emitir facturas electrónicas. Sin embargo, se observó una baja tasa de adopción de este sistema por parte de las empresas. Debido a diversas razones, como la falta de conocimiento sobre las obligaciones fiscales, la falta de familiaridad con la implementación de los sistemas de facturación electrónica, los costos asociados con la adopción de este sistema y la necesidad de comprender los beneficios que ofrece en comparación con la facturación tradicional.

En ese sentido, se proyectó la necesidad de llevar a cabo una investigación que examine el Costo Beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba. Según Aguilera (2018), el concepto de costo beneficio está directamente relacionado con la teoría de la decisión, la cual busca determinar la conveniencia de un proyecto a partir de la evaluación de los costos y beneficios que se derivan de él. En este contexto, la contabilidad desempeñó un papel fundamental, ya que su objetivo principal es proporcionar elementos que permitan tomar decisiones óptimas a partir del análisis de los costos y beneficios asociados a las diferentes alternativas disponibles.

Por lo tanto, resultó relevante investigar en detalle el costo beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de Riobamba, ya que esta herramienta tecnológica tiene implicaciones significativas en la toma de decisiones empresariales y en la eficiencia de los procesos administrativos. Mediante el análisis de los costos y beneficios involucrados en la adopción de la facturación electrónica, se pudo evaluar de manera precisa y fundamentada la conveniencia de su implementación en el ámbito tributario de la ciudad.

1.1 Planteamiento del Problema

La facturación electrónica ha ganado popularidad en los últimos años, ya que, ofrece una serie de beneficios tanto para los contribuyentes como para las autoridades fiscales. Según García et al. (2022) a nivel mundial la factura mediante medios electrónicos ha coadyuvado a reducir de manera significativa, en los costos asociados con el procedimiento y manejo de facturas en papel. La era tecnológica, implementada en esta herramienta, incluyó la reducción en el costo de impresión, envío y almacenamiento de las facturas físicas. Asimismo, los contribuyentes pudieron ahorrar sobre los costos de mano de obra, por cuanto, el proceso de emisión y recepción es automatizado, lo que reduce la necesidad de personal dedicado a la gestión de documentos.

Además, la facturación electrónica agilizó el proceso de pago, lo que resulta en una mejora en la gestión de los flujos de efectivo para los contribuyentes., ya que, al recibir las

facturas de manera electrónica, los empresarios consiguieron tener un mejor control de sus obligaciones financieras y programar los pagos de manera más eficiente. Aumentado a esto, ayuda a mejorar la relación con los proveedores al evitar retrasos en los pagos. Por otro lado, es importante mencionar que este tipo de documento electrónico, también benefició a las autoridades fiscales, ya que, al tener acceso en tiempo real a la información contenida en las facturas electrónicas, las autoridades pueden mejorar la eficacia en la detección de evasión fiscal y fraude. Además, contribuyó en la reducción de la economía sumergida, facilitando el seguimiento y control de las transacciones comerciales.

De acuerdo con el informe emitido por el Banco Interamericano de Desarrollo, el uso de Formularios Electrónicos (EF) ha ganado terreno en América Latina y el Caribe, brindando amplios beneficios, tanto a los contribuyentes como a las administraciones tributarias y aduaneras. Esta herramienta se utilizó por primera vez en transacciones nacionales para mejorar las leyes tributarias, reducir el fraude y mejorar la calidad del servicio a los contribuyentes. Sin embargo, aún queda mucho trabajo por hacer para lograr los resultados de su uso (Calijuri 2022).

En otro aspecto, Díaz et al. (2018) señalan que países como México, Chile y Argentina, estuvieron entre los primeros en implementar la factura electrónica en América Latina. Desde 2002 el Sistema de Impuestos Internos de Chile lo viene impulsando, en el mismo año Argentina, emitió una resolución sobre el uso irrestricto de la factura electrónica. Posteriormente, tres años después, tan pronto como se anuncian nuevas condiciones para el uso autorizado de este documento digital, se estimó que los costos disminuyeran en un 70% en comparación con los números tradicionales.

En algunos países de Latinoamérica como Ecuador, se ha implementado la facturación electrónica, con el objetivo de agilizar los trámites de autorización de facturas y reducir el gasto en papel, archivo y almacenamiento físico. No obstante, a pesar de que la factura electrónica, se consideró como una innovación en el ámbito tributario y tecnológico del país, no garantiza una total efectividad en la lucha contra la evasión de impuestos (Serrano, 2023). A este respecto, existe una problemática en la implementación de dichos sistemas de facturación electrónica, que tras la resolución N° NAC-DGERCGC22-00000024, menciona la obligatoriedad de este en las empresas.

Por tanto, las empresas no son conscientes de la estructura de costos de gestión de los comprobantes físicos a electrónicos. Esta falta de conciencia conlleva, a no tener en cuenta los gastos asociados a la implementación de un software de facturación, que permita procesar la información comercial de manera eficiente, tanto para el emisor como para el receptor. Además, la ausencia de facturación electrónica impide la integración automática, segura y confiable de las facturas en la contabilidad de las empresas.

En base a lo expuesto, se identificó un problema relacionado con el uso de la facturación electrónica, específicamente en la falta de determinación adecuada de los costos asociados. Esta incertidumbre dificulta la adopción de este nuevo sistema por parte de las empresas en Riobamba. Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo incide el costo beneficio en el uso de la facturación electrónica en el cantón Riobamba durante el período 2020-2022?

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación teórica

La investigación titulada Costo – beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, se demostró teóricamente por la relevancia del tema, la necesidad de generar evidencia empírica. Asimismo, la falta de estudios locales, ya que, si bien existen investigaciones a nivel nacional e internacional sobre el tema, es importante llevar a cabo un análisis local, que tome en cuenta las particularidades y características propias de la ciudad y sus contribuyentes.

Del mismo modo, la importancia de fomentar la adopción de esta herramienta, en el ámbito local, en aras de promover la simplificación de procesos, reducción de costos y transparencia en las transacciones comerciales haciendo uso de la tecnología. Por tanto, mediante el análisis de costos y beneficios, se dio a contribuir un mejor entendimiento de los impactos económicos y financieros, que la facturación electrónica ofrece sobre los contribuyentes de Riobamba. De esta manera, se obtuvo información valiosa que contribuya a la toma de decisiones por parte de las autoridades, empresas y contribuyentes.

1.2.2 Justificación metodológica

La facturación electrónica, es un método de registro y control de transacciones comerciales que ha ido ganando popularidad en muchas ciudades y países. Por ello, es esencial comprender, cómo esta nueva forma de facturación impactó a los contribuyentes, tanto en términos de costos como de beneficios. A este respecto, la justificación metodológica de esta investigación, radicó en la necesidad de recopilar datos confiables que puedan fundamentar las decisiones de política pública.

Por tanto, esto implicó la aplicación de métodos de investigación rigurosos que permitan obtener resultados válidos y confiables. Aunado a esto, la utilización de técnicas de muestreo adecuadas, recopilación de datos precisos y aplicación de análisis estadísticos apropiados, son elementos clave en la justificación metodológica de esta investigación. Asimismo, la evaluación del costo beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, permitió identificar los posibles obstáculos y beneficios que esta tecnología conlleva.

1.2.3 Justificación práctica

La investigación se justificó de manera práctica, debido a la necesidad de evaluar los efectos reales de esta tecnología en las empresas locales, así como identificar si los beneficios superan a los costos asociados. Los resultados de esta investigación, contribuyen tanto al sector privado como al público, brindando información útil para la toma de decisiones y la implementación de medidas que promuevan el uso de la facturación electrónica. Esto a su vez, se traduce en la implementación de políticas o programas de apoyo, que faciliten la transición hacia este sistema y fomenten su adopción en la ciudad.

1.2.4 Justificación académica

El estudio se justificó académicamente, debido a su relevancia y actualidad, generación de beneficios significativos, su importancia para las autoridades fiscales y los

responsables de la toma de decisiones, así como, su implicación en diversas disciplinas académicas. Por lo tanto, esta tiene el potencial de contribuir de manera significativa al avance del conocimiento en varias disciplinas, como la economía, administración de empresas, derecho, entre otras. En este sentido, sirvió con información valiosa, para mejorar la eficiencia y rentabilidad tanto de las empresas, como de entidades gubernamentales en la ciudad de Riobamba.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el Costo Beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el periodo 2020-2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Levantar información sobre la implementación de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba.
- Analizar el Costo Beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el período 2020-2022.

1.4 Hipótesis

- **H₁**: El uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.
- **H₀**: El uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba no incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Referencial

El marco referencial es un elemento esencial en cualquier investigación, por cuanto, proporciona al investigador el contexto teórico y conceptual necesario para desarrollar su estudio de manera sólida y rigurosa. Por ello, al establecer las referencias en las que se inscribe la investigación, se le da coherencia y relevancia al trabajo realizado, lo que permite situar el estudio, en relación con el conocimiento existente y justificar su importancia y pertinencia. Por tanto, es un elemento clave que proporciona la base teórica necesaria, para el desarrollo de una investigación de calidad.

En este sentido, calcular los costos ha sido casi que una necesidad básica a la hora de hacer una planeación y/o controlar el objeto social, siendo una herramienta eficaz para determinar la viabilidad de las empresas. Por ello, es necesario nombrar al padre de la contabilidad de costos, Maurice Clark, quien ha sido una figura influyente en el campo de la contabilidad de costos, siendo pionero en la formulación de métodos y técnicas, que han revolucionado la forma en que las organizaciones calculan y gestionan sus costos. De esta manera, su contribución ha tenido un impacto significativo en la toma de decisiones empresariales, ayudando a las empresas a mejorar su rentabilidad y eficiencia (Tejedor, 2020).

A tales efectos, Arias y Canon (2021) sostienen que una de las principales contribuciones de Maurice Clark en la contabilidad de costos, ha sido su énfasis en la importancia de comprender y controlar los costos directos e indirectos. Clark destacó la necesidad de identificar y asignar adecuadamente los costos a los productos, servicios y actividades de una empresa, lo que ha sido fundamental para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Otra contribución de Maurice Clark en el año de 1902, ha sido su enfoque en la relación entre los costos y la toma de decisiones, demostrando cómo una comprensión clara de los costos, puede ayudar a las empresas a optimizar sus procesos, mejorar la rentabilidad y tomar decisiones estratégicas más efectivas. Su trabajo ha sido fundamental para la integración de la contabilidad de costos en el proceso de toma de decisiones empresariales.

2.1.1 *Estado del Arte*

La revisión de los antecedentes es trascendental, para establecer la relevancia y originalidad de la investigación, ya que, al comprender lo que se ha estudiado previamente, el investigador puede identificar cómo su propio trabajo, se relaciona con el cuerpo existente del conocimiento, y en qué medida su enfoque representa una contribución novedosa al campo (Iglesias, 2021). Por tanto, es fundamental para justificar la importancia de la investigación y de esta manera, convencer a otros académicos de su valor y pertinencia, lo que contribuirá, a la calidad y el impacto del estudio. A tales efectos, se describen las diferentes referencias tomadas de la literatura y que coadyuvaron en el desarrollo y orientación del tema planteado.

A este respecto, García et al. (2022) realizó un estudio titulado "Costo beneficio del uso de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la Región San Martín", en el que se determinaron la estructura de los costos de gestión, sobre los comprobantes de pago físico y electrónico. El objetivo principal del estudio se enmarcó en comparar, los costos asociados a ambos modelos y determinar cuál de ellos, resultaba más beneficioso para las organizaciones. La metodología se desarrolló, sobre una muestra de 111 contribuyentes de la Región San Martín. Del análisis y procesamiento de datos, comprobaron que los costos más económicos, están asociados a los referidos a la factura electrónica, bajo dos modalidades, tanto Outsourcing, como desarrollo propio.

En la misma línea, se presenta el artículo de investigación "Beneficios de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador" realizado por Becerra y Ojeda (2022) se llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar al régimen al que pertenecen los contribuyentes que agrupan las personas naturales y empresas, con la finalidad de determinar los beneficios y aquellas actividades inmersas en la disposición establecida en el SRI. La metodología mostró un paradigma positivista, con un diseño de campo, no experimental y transversal, bajo un nivel descriptivo, aplicado a una muestra de 600 pequeñas y medianas empresas. Los resultados concluyeron que, la facturación electrónica está adquiriendo cada vez más importancia, debido a su capacidad para proporcionar un mejor control, en las operaciones de los contribuyentes. Asimismo, destacaron que, la facturación electrónica permite la automatización y optimización de los procesos administrativos y contables, lo cual resulta en una notable reducción de errores y costos operativos.

Por su parte, Ramírez En su artículo científico titulado "Cumplimiento Tributario y Facturación Electrónica en Ecuador: Evaluación de Impacto", Ramírez et al. (2022) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar el efecto del sistema de facturación electrónica, en la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) durante el periodo 2014-2016. Los resultados del estudio indicaron que la facturación electrónica es una estrategia eficaz para reducir la evasión tributaria en la declaración de impuestos, lo cual a su vez permite el diseño de mejores herramientas de control y fiscalización. Como resultado, los contribuyentes perciben un mayor riesgo subjetivo, lo que a su vez mejora su cumplimiento tributario.

En otro contexto, Cáceda y Moreno (2019) en su investigación denominada "Impacto económico financiero de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas comerciales de la ciudad de Trujillo periodo: 2015-2017", demostró como objetivo analizar el impacto económico financiero de la facturación electrónica. Para el cálculo de los costos de la facturación electrónica, aplicaron hojas de verificación, con una muestra por conveniencia de 63 empresas. La determinación del impacto económico financiero se realizó a través del Modelo Estadístico Matemático Analysis of Variances (ANOVA). Sobre los hallazgos, concluyeron que los costos unitarios tanto de la factura electrónica como tradicional, guardan relación inversa con el número de documentos emitidos, donde los costos de las facturas serán mayores y mientras más comprobantes emitan las empresas, los costos de cada factura electrónica o física se incrementan.

Del mismo modo, en la investigación titulada "Facturación electrónica versus facturación clásica: Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos", propuesta por Díaz et al. (2018) declaran como objetivo evaluar los costos unitarios de emitir facturas tradicionales, en comparación con los costos unitarios de implementar la facturación electrónica. Para su metodología analizó las variables referentes al sueldo, mantenimiento, suministros y depreciación, basados en los estados financieros suministrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Concluyeron que, sustituir el documento físico por documentos electrónicos, requería una inversión tecnológica importante, beneficiando la participación de las utilidades a los trabajadores, impuesto a la renta y distribución de los accionistas.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de la Facturación Electrónica

Desde la perspectiva de Díaz et al. (2018) la facturación electrónica (F-e) surge por el avance tecnológico, desde la aparición de internet, estos documentos digitales buscan reemplazar a la factura tradicional (F-t). Los primeros indicios de facturación electrónica fueron en 1997, a través del Organismo Europe Article Numbering Association (EAN-UCC) actualmente Global System One (GS1). Asimismo, la tecnología a lo largo del tiempo, se ha ido desarrollando en diferentes ámbitos y uno de ellos es en el tema de la facturación a nivel fiscal, implementado el uso de esta, como un instrumento de gran importancia para las autoridades fiscales que tratan de controlar la evasión y poder llevar un mejor control sobre los contribuyentes (Tosca et al. 2021).

Para Muñoz y Cáceres (2023) la facturación electrónica, también es conocida como e-factura, y se define como un método electrónico de generar, enviar y recibir facturas entre un proveedor y un comprador. Por ello, este tipo de herramienta ha ganado popularidad en los últimos años, debido a sus múltiples beneficios, como la reducción del uso de papel, eficiencia en el proceso de facturación y seguridad de las transacciones. El propósito de su implementación se refiere al reemplazo de las facturas físicas tradicionales, por documentos electrónicos que cumplen con los requisitos legales y fiscales establecidos.

El método implica la generación de facturas en formato electrónico, su transmisión a través de canales electrónicos seguros, y su recepción y almacenamiento por parte del destinatario. El uso de sistemas de facturación electrónica puede variar según las regulaciones locales de cada país, pero en general, el concepto se basa en la automatización y digitalización del proceso de facturación para mejorar la eficiencia y reducir los costos asociados (Cabezas & Andrade, 2021).

Según Campos et al. (2019) la facturación electrónica, tiene sus inicios en la década de 1990, cuando las empresas comenzaron a explorar formas de utilizar la tecnología para simplificar sus procesos administrativos. En 1994, la organización de estándares tecnológicos UN/CEFACT, lanzó un proyecto para establecer un marco global de facturación electrónica, sentando las bases para el desarrollo de normas y prácticas en este campo. A lo largo de los años, numerosas empresas y entidades gubernamentales, han promovido su adopción, conllevando un crecimiento exponencial en todo el mundo.

El impacto de la facturación electrónica en el mundo empresarial es significativo y se ha convertido en una serie de beneficios tangibles. A este respecto, la reducción del uso de papel ha sido uno de los mayores impulsores de la adopción de este método, ya que, no solo contribuye a la sostenibilidad ambiental, sino que también ayuda a las empresas a reducir costos relacionados con el almacenamiento y la gestión de documentos físicos (De La Cruz, 2020). Por su parte, Arias y Ordoñez (2020) enfatizan que, la automatización de los procesos de facturación a través de sistemas electrónicos, ha permitido a las organizaciones agilizar sus operaciones, reducir los tiempos de procesamiento y mejorar la precisión de los datos. Asimismo, ha facilitado el intercambio de información comercial entre socios comerciales, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en las transacciones comerciales.

Sin embargo, Calijuri et al. (2022) mencionan que, a pesar de sus numerosos beneficios, la facturación electrónica también plantea desafíos y preocupaciones que deben abordarse de manera integral. Uno de los principales desafíos es la necesidad de cumplir con las regulaciones fiscales y legales específicas de cada país, lo que puede ser complicado debido a la diversidad de normativas en todo el mundo. Las empresas que operan a nivel internacional, deben asegurarse de que sus sistemas de facturación electrónica, cumplan con los requisitos locales, lo que puede requerir una inversión significativa, en términos de tiempo y recursos. Asimismo, la seguridad de los datos es una preocupación importante en este ámbito, ya que, la transmisión y almacenamiento de información financiera sensible, deben protegerse contra posibles amenazas cibernéticas. Por consiguiente, garantizar la integridad y confidencialidad de los datos, es fundamental para mantener la confianza en los sistemas de facturación electrónica.

2.2.1.1 Importancia de la facturación electrónica en el mundo empresarial

La facturación electrónica ha revolucionado la manera en que las empresas realizan transacciones comerciales en el mundo empresarial. Desde este contexto, la importancia de radica en la agilización de procesos, reducción de costos, mayor seguridad y transparencia en las operaciones financieras. Este avance tecnológico ha permitido a las organizaciones, optimizar sus operaciones y mejorar la eficiencia de sus procesos comerciales. A lo largo de los años, la facturación electrónica ha experimentado un crecimiento significativo y ha impactado de manera positiva a las empresas en todo el mundo (Ramírez et al. 2022).

En el ámbito histórico, Claros y Medina (2023) sostienen que, la facturación electrónica ha evolucionado desde el desarrollo de sistemas de facturación manual a la implementación de sistemas automatizados y la digitalización de procesos. Durante la década de 1990, con el avance de la tecnología de la información, surgieron los primeros sistemas de facturación electrónica, los cuales permitían a las empresas generar, enviar y recibir facturas de manera electrónica. Este hito marcó el inicio de la era de la facturación electrónica y sentó las bases para su adopción generalizada en el mundo empresarial.

Por su parte, Muñoz y Mosquera (2021) acotan que un hito significativo en la historia de la facturación electrónica, fue la implementación de estándares internacionales que facilitaron la interoperabilidad y la adopción generalizada de dicha herramienta. La Unión

Europea, a través de la Directiva 2010/45/UE, desarrolló un marco jurídico común para la facturación electrónica en los Estados miembros, lo que promovió su adopción en el ámbito empresarial. A nivel mundial, organizaciones como la Organización Internacional de Normalización (ISO) y el Consorcio Universal para la Facturación Electrónica (Ueff), han promovido la estandarización de la facturación electrónica, lo que ha contribuido a su integración en los sistemas empresariales.

En el contexto actual, la importancia de la facturación electrónica en el mundo empresarial radica en la optimización de los procesos financieros, la reducción de costos operativos y el fortalecimiento de la seguridad en las transacciones comerciales. La facturación electrónica ha permitido a las empresas, agilizar la emisión y recepción de facturas, mejorar la gestión de cobros y pagos, y simplificar la conciliación de cuentas (Becerra & Ojeda, 2022).

A pesar de los desafíos y retos, la facturación electrónica representa una oportunidad para las empresas de optimizar sus procesos comerciales, integrarse en entornos digitales y mejorar su competitividad en un mercado globalizado. La adopción de buenas prácticas, la promoción de estándares de calidad, así como, la implementación de seguridad, son aspectos fundamentales para maximizar los beneficios de la facturación electrónica y garantizar su impacto positivo en el mundo empresarial. En este sentido, la colaboración entre actores del sector empresarial, tecnológico y regulatorio son clave para impulsar la adopción de la facturación electrónica y promover su desarrollo sostenible en el futuro.

2.2.1.2 Beneficios de la facturación electrónica

La facturación electrónica, ofrece una amplia gama de beneficios para las empresas y los consumidores, siendo mucho más eficiente que el proceso tradicional de facturación en papel. Con la facturación electrónica, las empresas pueden enviar y recibir facturas de forma instantánea, lo que acelera el tiempo de procesamiento y reduce en gran medida los errores humanos asociados con el ingreso manual de datos. Además, ayuda a reducir los costos operativos, al eliminar la necesidad de imprimir y enviar facturas en papel. Sobre este contexto, Serrano (2023) plantea como beneficios de la facturación electrónica, los señalados en la figura 1.

Figura 1: *Beneficios de la facturación electrónica*



Nota. Adaptado de Serrano (2023)

- **Ahorro de costos:** La facturación electrónica ofrece a las empresas la oportunidad de reducir significativamente los costos asociados con los procesos de facturación y cobro, así como, mejorar la eficiencia y precisión en la gestión de estos procesos. Por lo tanto, su adopción puede ser una decisión estratégica, que permita a las entidades mejorar su rentabilidad y competitividad en el mercado.
- **Eficiencia de tiempo:** Es uno de los beneficios más destacados de la facturación electrónica, por cuanto, se caracteriza como un método que simplifica y acelera todo el proceso de generación, envío y recepción de facturas, lo que ahorra tiempo, reduce errores y aumenta la productividad. En este sentido, las empresas que implementan la facturación electrónica pueden disfrutar de una mayor eficiencia operativa y un mejor flujo de efectivo.
- **Reducción del riesgo de errores:** Al automatizar el proceso de facturación y proporcionar herramientas de verificación y validación de datos, la facturación electrónica, puede ayudar a las empresas a evitar errores costosos y mejorar su eficiencia operativa.
- **Mejora de la experiencia del cliente:** Durante el proceso de facturación, las empresas pueden ofrecer a sus clientes una experiencia de facturación más fluida y conveniente, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a la marca. Además, es una herramienta que puede ofrecer a los clientes, la posibilidad de realizar un seguimiento más fácil de sus transacciones y pagos, lo que puede mejorar la transparencia y la confianza en la relación comercial.
- **Impacto positivo del medio ambiente:** Otro beneficio importante de la facturación electrónica es su impacto positivo en el medio ambiente, ya que, al eliminar la necesidad de papel, tinta y envío físico, la facturación electrónica ayuda a reducir la huella de carbono de una empresa, promoviendo prácticas comerciales sostenibles. Esto se alinea con las crecientes preocupaciones sobre el cambio climático y la sostenibilidad, lo que hace que la facturación electrónica, sea una opción atractiva para las empresas preocupadas por su impacto ambiental.

2.2.1.3 Perspectivas futuras de la facturación electrónica

El futuro de la facturación electrónica es prometedor, con tendencias que sugieren una mayor adopción y una integración más profunda en los procesos comerciales. Con el avance de la tecnología y una mayor conciencia de los beneficios, es probable que se observe un aumento significativo en su adopción en los próximos años. Una de las tendencias futuras más importantes en la facturación electrónica, es la integración con otras tecnologías.

Por cuanto, la creciente popularidad de la inteligencia artificial y el análisis de datos, es probable que se vea un mayor uso de estas tecnologías en la facturación electrónica para mejorar la eficiencia y la precisión del proceso de facturación (Claros & Medina, 2023). Además, la facturación electrónica está experimentando un rápido crecimiento en todo el mundo, con un número cada vez mayor de países adoptando políticas obligatorias. Por ello,

esto sugiere que la facturación electrónica se convertirá en la norma a nivel mundial, lo que impulsará una mayor adopción e integración en los procesos comerciales.

2.2.1.4 La facturación electrónica aplicada en Ecuador

La implementación de la facturación electrónica en Ecuador, se remonta a la década de 2000, cuando el gobierno ecuatoriano comenzó a explorar maneras de modernizar y simplificar los procesos fiscales y comerciales. En 2007, se emitió un Decreto Presidencial, que estableció las bases para la adopción de la facturación electrónica en el país, con el objetivo de reducir la evasión fiscal, mejorar la eficiencia administrativa y fomentar la digitalización de la economía.

En marzo del año 2012, mediante resolución del Registro Oficial N° 66621, aclara que la facturación electrónica, es una herramienta operativa favorable para las empresas y negocios. Durante el 2013, el SRI establece que la facturación electrónica debe empezar a ser obligatoria para algunos sectores económicos y voluntaria para otros. Sin embargo, en 2014, más entidades realizaron el cambio de facturación física a electrónica, influenciado por la resolución NAC-DGERCG14-00157, implementada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), con el propósito de establecer un sistema de facturación electrónica obligatoria para ciertos sectores comerciales, como parte de sus esfuerzos por combatir la evasión fiscal y promover la transparencia en las transacciones comerciales (Cadena, 2018).

Por otra parte, la Ley de Desarrollo Económico estipuló que, desde el 29 de noviembre del 2022, mediante Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000024, el SRI establece las disposiciones acerca de la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, de manera electrónica. A este respecto, todos quienes posean un Registro Único de Contribuyentes (RUC) y emitan facturas tendrán el deber de administrarlas, por intermedio del sistema de facturación electrónica. Asimismo, aquellos que estén sujetos al Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE).

Aunado a esto, a partir del 30 de noviembre del 2022 fue obligatorio la emisión de comprobantes de venta electrónicos de acuerdo a la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia COVID-19. En este sentido, todos los contribuyentes, a excepción de personas naturales catalogadas como régimen RIMPE – Negocios Populares, deberán acogerse obligatoriamente a esta disposición (Becerra & Ojeda, 2022).

Por tanto, la factura electrónica es el nuevo esquema de emisión de comprobantes del SRI, siendo de carácter obligatorio. Cada comprobante que emiten las empresas, debe enviarse a través de Internet al SRI, utilizando los Servicios Web, para que sean validados y autorizados por el órgano de control. El formato de comprobantes electrónicos es XML, estos archivos se deben firmar electrónicamente para garantizar la integridad de datos.

De acuerdo con lo mencionado, la comunicación o transmisión de cualquier tipo de datos o información a través de Internet, en este caso la facturación electrónica, tiene la particularidad de ser vulnerable, ya que dicha información es susceptible de ser alternada o reproducida o su transmisión redireccionada; en consecuencia y, con la inevitable expansión

y masificación del Internet, se hizo indispensable el desarrollo y utilización de múltiples mecanismos de protección, entre los cuales actualmente mantiene hegemonía la criptografía (Cadena, 2018).

En consecuencia, la implementación de la facturación electrónica en Ecuador ha tenido un impacto significativo en varios aspectos de la economía y la sociedad. Tal como lo señala, Carvajal (2023) ha contribuido a la reducción de la evasión fiscal y el fraude, al proporcionar un registro detallado y verificable de las transacciones comerciales. Asimismo, es una herramienta que beneficia al gobierno ecuatoriano, al incrementar la recaudación de impuestos y fortalecer la base fiscal del país. Del mismo modo, ha mejorado la eficiencia administrativa y operativa de las empresas, al simplificar los procesos de facturación, contabilidad y reporte de impuestos. Esto ha permitido a las organizaciones optimizar sus recursos y centrarse en actividades más estratégicas, en lugar de tareas administrativas tediosas.

Por otro lado, Chica et al. (2022) enfatizan que la adopción de la facturación electrónica, ha fomentado la transformación digital de la economía ecuatoriana, al impulsar la integración de tecnologías innovadoras en los procesos comerciales. Esto ha generado nuevas oportunidades de crecimiento para empresas de tecnología y ha estimulado la creación de empleos especializados en el sector. De igual forma, se han establecido programas de capacitación y asesoramiento para ayudar a las empresas a adaptarse a la facturación electrónica, contribuyendo en el fortalecimiento de la competencia y el conocimiento en el ámbito empresarial.

No obstante, son diversos los individuos que han desempeñado un papel influyente en la promoción y desarrollo de la facturación electrónica en Ecuador. Entre ellos, destaca la labor del exdirector del Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador, quien fue un defensor clave de la adopción de la facturación electrónica y jugó un papel determinante en la implementación de esta tecnología. Asimismo, líderes empresariales y expertos en tecnología, han contribuido significativamente a la promoción y difusión de la facturación electrónica en el país.

Por consiguiente, la implementación de la facturación electrónica en Ecuador ha generado diversas perspectivas y opiniones en la sociedad. Por un lado, algunos sectores han expresado su satisfacción con los beneficios que esta tecnología ha aportado en términos de transparencia, eficiencia y modernización. La reducción de la evasión fiscal y la simplificación de los procesos administrativos han sido ampliamente reconocidas como ventajas significativas de la facturación electrónica.

Por otro lado, Muñoz et al, (2023) acota que también han surgido críticas y preocupaciones en torno a la adopción de la facturación electrónica en Ecuador, ya que algunos sectores han manifestado inquietudes respecto a la adaptabilidad y accesibilidad de esta tecnología, especialmente para las micro y pequeñas empresas, que pueden enfrentar desafíos adicionales en su implementación. Del mismo modo, se han planteado preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos en el contexto de la facturación electrónica, lo que ha generado un debate sobre la necesidad de fortalecer las medidas de protección y salvaguarda de la información.

En el futuro, se espera que la facturación electrónica en Ecuador continúe evolucionando y expandiéndose, a medida que más empresas adopten esta tecnología y se desarrollen soluciones innovadoras. Se prevé que la implementación, continuará siendo una prioridad para el gobierno ecuatoriano, con el objetivo de fortalecer la transparencia, eficiencia y competitividad de la economía del país. Aunado a esto, se anticipa que la herramienta impulsará la aparición de nuevas aplicaciones y servicios, que aprovecharán la disponibilidad de datos estructurados para generar información y análisis que beneficien a las empresas y a la sociedad en su conjunto (Claros & Medina, 2023). De esta manera, se estará promoviendo la colaboración entre el sector público y privado, para desarrollar iniciativas conjuntas que impulsen la adopción de la facturación electrónica, al tiempo que se refuercen las garantías de seguridad y protección de datos.

2.2.2 Generalidades de los Costos

En el mundo de la economía y los negocios, la definición de los costos es fundamental para la toma de decisiones, la planificación financiera y la evaluación del rendimiento. Partiendo de este contexto, Quintanilla y Díaz (2019) refieren que los costos, son los gastos en los que incurre una empresa para producir bienes y servicios, a fin de entender cómo se calculan y se asignan estos costos, lo cual, es esencial para la gestión eficaz de una empresa. Por tanto, el coste se aplica en función del esfuerzo implicado en la producción de bienes y/o servicios, siendo estos costos, valores imputables a recursos económicos que pueden estar disponibles para la venta, ser utilizados en las actividades empresariales o destinarse a cualesquiera otras causas y, como tal, tienen la cualidad de ser susceptibles de convertirse en un bien monetario.

En la actualidad, la definición de los costos continúa siendo un tema de gran relevancia, especialmente en un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado. La contabilidad de costos ha evolucionado para adaptarse a las necesidades cambiantes de las empresas, ofreciendo herramientas y técnicas para la gestión eficiente de los costos (Meleán & Torres, 2021). Por ello, la introducción de la tecnología de la información ha permitido una mayor precisión en el cálculo y seguimiento de los costos, lo que ha llevado a la optimización de los procesos de toma de decisiones y la planificación estratégica.

A pesar de su importancia, la definición de los costos plantea desafíos y críticas en la actualidad. En este contexto, algunos expertos como Merino et al. (2021) argumentan que los enfoques tradicionales de contabilidad de costos, no reflejan adecuadamente la complejidad de las operaciones modernas, especialmente en industrias como la tecnología y la innovación. Las críticas incluyen la falta de consideración de los costos ambientales, sociales y de sostenibilidad, lo que puede llevar a decisiones empresariales subóptimas a largo plazo. No obstante, en un mundo en el que la responsabilidad empresarial y la sostenibilidad son temas cada vez más relevantes, la forma en que se definen y gestionan los costos es fundamental para el éxito a largo plazo de una empresa.

El futuro de la definición de los costos probablemente esté marcado por la evolución tecnológica y la necesidad de considerar factores más allá de los costos directos de producción. A tales efectos, la integración de la contabilidad de costos con la contabilidad

ambiental y social, podría proporcionar una visión más completa de la verdadera rentabilidad y sostenibilidad de las operaciones empresariales (Casanova et al. 2021). Sin embargo, la utilización de análisis avanzados y tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, podría permitir una gestión más precisa y oportuna de los costos, mejorando la capacidad de las empresas para adaptarse a un entorno empresarial complejo y dinámico.

Por su parte, Flores y Blanco (2021) plantean los fines principales, que persigue la gestión de costos, a saber:

- Determinar los costos de los inventarios de productos fabricados (unitario como global), con miras a la presentación de balance general.
- Determinar los costos del producto vendidos, con el fin de poder calcular la utilidad o pérdida en el periodo respectivo y de esta manera preparar el Estado de Rentas y Gastos.
- Dotar a la gerencia de una herramienta útil para la planeación y el control sistemático de los costos de producción.
- Servir de fuente de información de costos, para estudios económicos y decisiones especiales relacionadas principalmente con inversiones de capital a largo plazo, tales como reposición de maquinaria, expansión de planta, fabricación de nuevos productos, fijación de precios de venta.

2.2.2.1 Importancia de la gestión de costos

La importancia de la gestión de costos se remonta a las civilizaciones antiguas, donde se utilizaban formas tempranas de contabilidad y seguimiento de costos para supervisar las transacciones financieras y garantizar el uso eficiente de los recursos. Sin embargo, la práctica moderna de la gestión de costos ganó prominencia durante la Revolución Industrial, cuando las empresas comenzaron a reconocer la necesidad de un análisis y control sistemático de costos, para seguir siendo competitivos en un mercado en rápida evolución (Arias & Cano, 2021). Actualmente, la importancia de la gestión de costos sigue siendo primordial, ya que, las organizaciones de diversas industrias buscan continuamente optimizar sus operaciones y lograr una rentabilidad sostenible.

Según Merino et al. (2021) no se puede subestimar el impacto de la gestión de costos, ya que influye directamente en la capacidad de una organización para lograr sus objetivos estratégicos y sostener el éxito a largo plazo. Por ello, al gestionar eficazmente los costos, las empresas pueden mejorar su rentabilidad, mejorar su posición competitiva e impulsar el desempeño general. La gestión de costos también facilita la toma de decisiones, ya que, permite a las organizaciones asignar recursos de manera eficiente, identificar oportunidades de ahorro de costos y evaluar la rentabilidad de productos, servicios y proyectos.

Sobre esta perspectiva, Casanova et al. (2021) mencionan que uno de los impactos clave de la gestión de costos es su papel en impulsar la eficiencia operativa y la productividad, por cuanto, al analizar y controlar los costos, las organizaciones pueden optimizar sus procesos, eliminar el desperdicio y optimizar la utilización de recursos, lo que lleva a un mejor desempeño operativo y una mayor creación de valor. Sin embargo, para Goxens y Goxens (2018) la gestión de costos también juega un rol importante, en la

planificación financiera y el presupuesto, ya que, permite a las organizaciones establecer objetivos financieros realistas, monitorear su desempeño financiero y realizar los ajustes necesarios para lograr sus objetivos financieros.

Del mismo modo, la importancia de la gestión de costos se extiende más allá de las operaciones internas de una organización, por cuanto, influye en sus relaciones con las partes interesadas externas. No obstante, al gestionar eficazmente los costos, las empresas pueden mejorar su competitividad y rentabilidad, lo que a su vez puede infundir confianza en los inversores, acreedores y otras partes externas (Meleán & Torres, 2021). La gestión de costos también puede afectar la satisfacción y lealtad del cliente, ya que, permite a las organizaciones ofrecer precios competitivos, productos y servicios de alta calidad, mejorando así su propuesta de valor general.

Desde una perspectiva positiva, la gestión de costos se reconoce como un motor fundamental del éxito organizacional, que permite a las empresas gestionar eficazmente sus recursos, mejorar su desempeño financiero y mantener la competitividad a largo plazo. En este sentido, al adoptar prácticas de gestión de costos, las organizaciones pueden identificar oportunidades para reducir costos, mejorar la eficiencia operativa y tomar decisiones que se alineen con sus objetivos estratégicos. Por consiguiente, la gestión de costos también se considera un medio para fomentar la innovación y la mejora continua, ya que, alienta a las organizaciones a buscar nuevas formas de optimizar sus estructuras de costos y crear valor para sus partes interesadas.

2.2.2.2 Clasificación de los costos

Los costos tienen diferentes clasificaciones de acuerdo con el enfoque y la utilización que se les dé. A continuación, en la tabla 1 se presenta la tipología planteada por Goxens y Goxens (2018):

Tabla 1: *Detalle de la clasificación de los costos*

Según su naturaleza	Tipo	Descripción
	Costos de Producción	Se refiere a aquellos costos que, se generan en el proceso de transformar la materia prima en productos terminados: se clasifican en Material Directo, Mano de Obra Directa, CIF.
Según el área donde se consume, de acuerdo con la función en que se incurre	Costos de Distribución	Se generan por llevar el producto o servicio hasta el consumidor final
	Costos de Administración	Son los generados en las áreas administrativas de la empresa. Se denominan Gastos.

	Costos de Financiamiento	Se refiere a los costos aplicados para el uso de recursos de capital.
Según su identificación con alguna unidad de costeo	Directos	Son los costos que pueden identificarse fácilmente con el producto, servicio, proceso o departamento. Son costos directos el Material Directo y la Mano de Obra Directa.
	Indirectos	Su monto global se conoce para toda la empresa o para un conjunto de productos. Es difícil asociarlos con un producto o servicio específico. Para su asignación se requieren base de distribución (metros cuadrados, número de personas, entre otros).
Según el momento en que se calcula	Históricos	Son costos pasados, que se generaron en un periodo anterior.
	Predeterminados	Consiste en aquellos que se calculan con base en métodos estadísticos y que se utilizan para elaborar presupuestos.
Según la importancia para la toma de decisiones organizacionales	Costos Relevantes	Son costos relevantes aquellos que se modifican al tomar una u otra decisión. En ocasiones coinciden con los costos variables.
	Costos no Relevantes	Son aquellos costos que independiente de la decisión que se tome en la empresa permanecerán constantes. En ocasiones coinciden con los costos fijos.

Nota. Adaptado de Goxens y Goxens (2018)

2.2.2.3 Estrategias de la reducción de costos

El desarrollo de estrategias de reducción de costos, ha sido un tema de debate en la gestión empresarial, con diversas perspectivas sobre sus implicaciones y efectos. Por un lado, algunos defienden que la reducción de costos, es esencial para la supervivencia y el crecimiento de las empresas, dado el entorno competitivo y la necesidad de ser eficientes. Otros autores como Salazar et al. (2021) sostienen que las estrategias de reducción de costos, pueden tener efectos negativos en la calidad, la innovación y el bienestar de los trabajadores,

y que es importante adoptar un enfoque equilibrado que tenga en cuenta múltiples aspectos de la gestión empresarial.

En este sentido, es importante considerar los aspectos positivos y negativos de las estrategias de reducción de costos y encontrar un equilibrio que garantice la sostenibilidad a largo plazo de las empresas. Por un lado, Hurtado (2019) la reducción de costos puede conducir a una mayor eficiencia, rentabilidad y competitividad, lo que beneficia a las empresas y a los consumidores. No obstante, para Quintanilla y Díaz (2019) es importante considerar aspectos como la calidad, la ética empresarial y el impacto social y ambiental de las estrategias de reducción de costos, con el fin de promover un desarrollo sostenible y responsable.

En cuanto a los posibles desarrollos futuros relacionados con las estrategias de reducción de costos, Arias y Cano (2021) mencionan que es probable que las organizaciones sigan buscando formas innovadoras de reducir costos y mejorar su eficiencia operativa. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la reducción de costos seguirá siendo una prioridad para las empresas, y es probable que se desarrollen nuevas herramientas, tecnologías y enfoques para lograr este objetivo. A este respecto, es importante que las organizaciones consideren el impacto a largo plazo de sus decisiones en términos de sostenibilidad, responsabilidad social y ética empresarial.

Sobre este contexto, Casanova et al. (2021) enfatiza que es importante buscar un equilibrio que garantice la sostenibilidad a largo plazo de las empresas, considerando aspectos como la ética empresarial, impacto social y ambiental, que promuevan un desarrollo sostenible y responsable. Para ello, propone seguir las siguientes estrategias para la reducción de los costos (ver figura 2).

Figura 2: Estrategias de reducción de costos



Nota. Adaptado de Casanova et al. (2021)

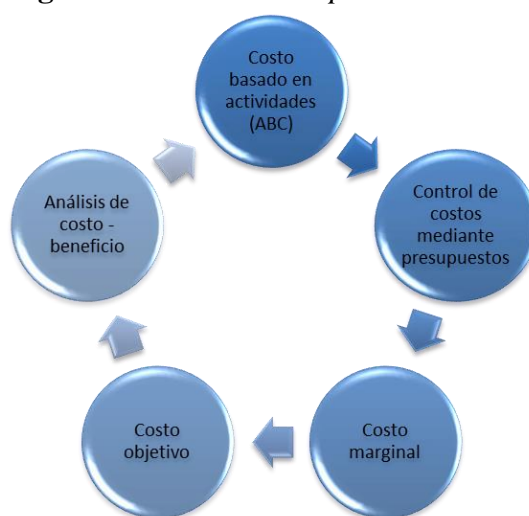
2.2.3 Herramientas y técnicas de la gestión de costos

La gestión de costos es un aspecto fundamental en la gestión organizacional, que ha evolucionado a lo largo de la historia, para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. En esta perspectiva Meleán y Torres (2021) mencionan que en la medida en que las empresas

buscan mejorar su rentabilidad y su competitividad, es probable que se observe una mayor evolución en este campo para el futuro, con un destacado énfasis en la tecnología y la sostenibilidad. Sin embargo, es importante tener en cuenta los posibles riesgos asociados con la gestión de costos, como el compromiso de la calidad o el impacto negativo en los empleados, al considerar estos factores, las empresas pueden aprovechar al máximo las herramientas y técnicas de gestión de costos para lograr un crecimiento sostenible y rentable.

Dentro de las principales herramientas, que se deben considerar las empresas para determinar sus costos, se encuentran las mencionadas por Ochoa et al. (2020) y se muestran en la figura 3.

Figura 3: Herramientas para la determinación de costos



Nota. Adaptado de Ochoa et al. (2020)

- **Costeo basado en actividades (ABC):** Es un enfoque de contabilidad de costos que se centra en la asignación precisa de los costes a las actividades y los productos, en lugar de simplemente asignar costos a través de un solo factor, como la mano de obra o la maquinaria. El ABC analiza detalladamente, cómo se utilizan los recursos en cada actividad y asigna los costos en consecuencia, siendo útil para las empresas, porque permite identificar las actividades que generan costos y comprender mejor cómo se distribuyen esos costos a lo largo del proceso de producción.
- **Control de costos mediante la elaboración de presupuestos:** El control de costos es una parte fundamental de la gestión eficaz de una empresa. Por ello, una forma de controlar los costos es, mediante la elaboración de presupuestos, considerado como un plan detallado que establece los ingresos y gastos esperados, para un período específico. Asimismo, ayuda a las empresas a establecer metas financieras, monitorear el rendimiento y tomar decisiones sobre el uso de los recursos. No obstante, al comparar los resultados reales con el presupuesto, las empresas pueden identificar desviaciones y tomar medidas para corregir problemas o aprovechar oportunidades.

- **Costo marginal:** Es el costo adicional de producir una unidad adicional de un bien o servicio, considerado importante para las empresas porque, les permite evaluar si deben producir más unidades, y a qué precio venderlas. Por tanto, si el costo marginal es mayor que el precio de venta, significa que la empresa está incurriendo en pérdidas adicionales, al producir más unidades.
- **Costo objetivo:** Se refiere al nivel de costo que una empresa espera alcanzar, para lograr sus objetivos financieros. En este sentido, establecer un costo objetivo, ayuda a las empresas a planificar y controlar sus costos, y a evaluar su desempeño en comparación con el objetivo.
- **Análisis costo-beneficio:** Consiste una herramienta utilizada para evaluar si los beneficios de una acción o proyecto superan los costos asociados con ella. Este análisis ayuda a las empresas a tomar decisiones sobre la asignación de recursos y evaluar si una inversión vale la pena. Por tanto, al comparar los costos y beneficios, las empresas pueden identificar las mejores opciones para maximizar su retorno de la inversión.

2.2.3.1 Costo / Beneficio

El análisis de costo-beneficio, es un concepto económico fundamental que ha influido en la configuración de políticas públicas, decisiones comerciales y elecciones individuales. El principio de evaluar los costos y beneficios de una acción o política particular, ha sido un foco central del pensamiento económico durante siglos y ha ganado importancia a medida que las sociedades se han vuelto más complejas e interdependientes. Para Manchay et al. (2019) en muchas partes del mundo los conceptos básicos que fundamentan los análisis económicos y financieros de costos-beneficios, están ganando la aceptación requerida para un serio esfuerzo de implementación práctica.

Asimismo, la capacidad de los países para satisfacer la demanda de mejores procedimientos de evaluación ha aumentado, a través de cursos y programas organizados por universidades, organismos internacionales y los gobiernos nacionales. Por tanto, son los organismos quienes ahora han preparado suficiente personal capacitado para iniciar un esfuerzo nacional, que permita analizar sistemáticamente los costos y beneficios de los probables gastos de capital (Jenkins & Harberger, 2018). A tales efectos, Cortés et al. (2019) mencionan que el análisis de costo-beneficio, es el proceso de analizar las decisiones de un negocio, cuando una decisión está bajo consideración, el costo de una opción es restado del beneficio del mismo, de esta manera, decidir si una inversión vale la pena o no, para el negocio.

De cara al futuro, existen varios desarrollos potenciales relacionados con el análisis de costo-beneficio que vale la pena considerar. Tal como lo expresa Flores y Blanco (2021) un área de desarrollo potencial, es la integración de factores no monetarios en el análisis de costo-beneficio, donde a medida que aumentan las preocupaciones sobre la sostenibilidad ambiental y la equidad social, coexiste una necesidad cada vez mayor de considerar valores no comerciales, en los procesos de toma de decisiones. A este respecto, esto podría implicar

el desarrollo de nuevas metodologías para cuantificar y valorar los impactos no relacionados con el mercado, así como la incorporación de consideraciones cualitativas en el análisis de costo-beneficio.

2.2.3.2 Procedimiento del Costo Beneficio

El procedimiento para el cálculo del costo beneficio es una herramienta fundamental en la toma de decisiones económicas y financieras, a lo largo de la historia, ha sido utilizado en una amplia gama de contextos y ha sido objeto de importantes contribuciones por parte de figuras clave como Alfred Marshall e Irving Fisher (García et al. 2022). Sobre este contexto, Merino et al. (2021) señalan que, aunque ha sido criticado por su dependencia, de la valoración monetaria de los beneficios no monetarios y por su susceptibilidad a sesgos y asimetrías de información, su impacto potencial en la toma de decisiones futuras, son significativas. Con un enfoque continuo en la mejora de sus métodos y en la incorporación de consideraciones éticas y sociales, el procedimiento para el cálculo del costo seguirá siendo una herramienta invaluable para la toma de decisiones informadas.

El costo-beneficio se calcula identificando los beneficios netos dividiendo por los costos de inversión.

$$\text{Costo} - \text{Beneficio} = \frac{\text{Beneficios Netos}}{\text{Costos de Inversión}}$$
$$B/C = VAN / VAC$$

Por tanto, el costo beneficio toma en cuenta las ganancias junto a los beneficios involucrados en la actividad económica. Utilizando este criterio, se determina que para que un proyecto sea rentable, el B/C debe ser mayor a 1. Diferenciando entre todos los costos implicados (incluyendo gastos de capital, mano de obra, materiales, costos de electricidad, gastos de mantenimiento y reparaciones) excluyendo los cargos por depreciación o los cargos de intereses reales.

Por otra parte, se diferencia el costo total de facturación, la cual se hallará con la siguiente ecuación establecida por la clasificación de costos.

$$\text{Costo Total} = \text{Costo Fijo} + \text{Costo Variable}$$

En el costo fijo, se integra el costo que identifica a la instalación del aplicativo que permitirá transformar la estructura del formato de comprobante de pago tradicional, a una estructura del formato digital. En cada uno de los procesos y teniendo en cuenta dos modalidades de facturación, siendo los utilizados en el sistema tradicional (manual) y el sistema electrónico como lo establece la normativa vigente. Es por ello, que el costo total de facturación será determinado mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Costo de Facturación} = CE + CD + CE + CCn$$

Dónde:

CE = Costo de emisión

CD = Costo de distribución

CCn = Costo de conservación

CAPÍTULO III.

3. MARCO METODOLÓGICO

La metodología de la investigación es fundamental para garantizar la validez, confiabilidad, ética y utilidad de los resultados de cualquier estudio o proyecto de investigación. Sin un desarrollo metodológico adecuado, los hallazgos pueden carecer de fundamentos sólidos y perder relevancia, lo que socava el valor y la utilidad del estudio. Por lo tanto, es trascendental que los investigadores presten la debida atención, a la metodología en sus estudios, y que se esfuercen por aplicarla con rigor y ética en todas las etapas del contexto.

3.1.1 Método de investigación

Para el desarrollo de la investigación, se utilizará el método lógico-deductivo, considerado por Arias (2021) como una herramienta fundamental, en la ciencia y la filosofía, se basa en la utilización de la lógica para llegar a conclusiones a partir de premisas dadas. Es un método importante en el desarrollo del pensamiento humano, por cuanto, permite establecer argumentos sólidos y válidos, partiendo de una teoría, así como, la formulación de hipótesis que serán sometidas a pruebas.

En este caso, se partirá de la teoría de que el uso de la facturación electrónica incide positivamente en la eficiencia administrativa y la reducción de costos operativos. A través del análisis lógico-deductivo de los datos recopilados, se buscará confirmar esta hipótesis y establecer conexiones lógicas, entre el uso de la facturación electrónica y el costo beneficio, para los contribuyentes de Riobamba durante el período 2020-2022.

3.1.2 Enfoque de la investigación

Según Villanueva (2022) el enfoque cuantitativo en la investigación, es una metodología que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para emitir conclusiones sobre un fenómeno o problemas de investigación. A través de la medición, cuantificación y estadística, este enfoque permite obtener resultados precisos y confiables, con el objetivo de establecer relaciones causa-efecto entre las variables estudiadas. A pesar de sus limitaciones, el enfoque cuantitativo es una herramienta valiosa para la generación de conocimiento científico.

En este estudio, se pretende evaluar el impacto del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, en términos de su costo y beneficio. Para lograr este objetivo, es fundamental utilizar el enfoque cuantitativo, ya que, permite recopilar datos concretos sobre el gasto económico, que implica implementar la facturación electrónica, así como los beneficios que conlleva su uso en términos de ahorro de tiempo y recursos. Además, proporciona la posibilidad de realizar un análisis estadístico de los datos recopilados, lo que permite obtener conclusiones confiables y objetivas sobre el costo beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de Riobamba.

3.1.3 Tipo de investigación

- **Documental:** La investigación documental consiste en recopilar, analizar y sintetizar información a partir de fuentes documentales como libros, artículos, informes, entre otros (Villanueva, 2022). Sobre el estudio, tendrá la tarea de seleccionar y recopilar la información necesaria, que será de utilidad para obtener un fundamento teórico, a través de la revisión de documentos, revistas y materiales que sustentan la respectiva bibliografía.
- **De campo:** Consiste en la recopilación de datos de fuentes primarias para un propósito específico, tomados directamente del entorno real, a través de entrevista, observación y encuesta. Para el caso del estudio, mediante la aplicación de encuestas, se podrá recopilar datos directamente de los contribuyentes de Riobamba. Esto permitirá obtener información precisa y actualizada, sobre su experiencia y percepción en cuanto al costo y los beneficios asociados con la facturación electrónica, durante el período estudiado.

3.1.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será de carácter no experimental, conceptualizado por Iglesias (2021) como una metodología que busca observar, describir y analizar fenómenos, tal como se presentan en su entorno natural, sin intervenir ni manipular variables. En el caso de la investigación sobre el costo beneficio del uso de la facturación electrónica, este enfoque permite analizar la situación real de los contribuyentes y evaluar el impacto de la facturación electrónica en sus costos y beneficios.

3.1.5 Nivel de investigación

Sobre el estudio, se considera un nivel de investigación descriptivo, definido como la descripción de fenómenos, situaciones, contextos y hechos anteriores, donde se pueden relacionar cada una de las variables propuestas en el tema tratado, puntualizando en cada una de las características importantes que sean objeto de análisis (Arias J. , 2021). El enfoque descriptivo se utiliza para proporcionar una visión clara y detallada de las características de los contribuyentes y su interacción con la facturación electrónica, sin necesariamente buscar relaciones causales. A este respecto, se permite comprender en detalle cómo los contribuyentes, utilizan la facturación electrónica y cuáles son sus percepciones y experiencias.

3.1.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.1.6.1 Determinación de la técnica para la recolección de información

- **La encuesta:** Según Reyes (2022) se refiere a la recopilación de datos a través de cuestionarios estructurados, que se aplican a una muestra representativa de la población, con el fin de obtener respuestas estandarizadas sobre un tema específico. En este sentido, se aplicó la técnica al tamaño de la muestra determinado de acuerdo con su población, considerando para el caso, los contribuyentes de la ciudad de Riobamba.

- **La observación:** Consiste en la recopilación de datos a través de la observación directa de eventos, comportamientos o fenómenos en su entorno natural, sin intervención ni interferencia (Reyes, 2022). Sobre el estudio, se realizó un diagnóstico en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Riobamba, a fin de conocer el comportamiento de los contribuyentes en relación al tema que se aborda.

3.1.6.2 Determinación de los instrumentos de recolección de información

- **Cuestionario:** Desde el contexto de Villanueva (2022) consiste en una serie de preguntas estructuradas diseñadas para recopilar información específica de los encuestados sobre un tema determinado. En relación con la investigación, se realizó un cuestionario contentivo de quince preguntas cerradas, con respuestas multivariadas, dicotómicas y en escala de Likert, a través de las cuales, se conocerá la apreciación de los contribuyentes de la ciudad de Riobamba.
- **Guía de observación:** Para Iglesias (2021) es un instrumento estructurado, que consiste en una lista detallada de elementos o categorías específicas que el observador debe tener en cuenta al realizar la observación, con el fin de recopilar datos relevantes de manera sistemática.

3.1.7 Población de estudio y tamaño de muestra

- **Población.** Según Arias (2021) consiste en un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Por lo tanto, la población en referencia a la investigación estuvo constituida por el número total de contribuyentes, que implementaron la facturación electrónica, según data del Servicio de Rentas Internas (SRI), para el periodo analizado, correspondiente al cantón Riobamba.

Tabla 2: *Detalle de la población*

Detalle	Total Población
Número total de contribuyentes que usan la facturación electrónica en Riobamba	23.354

Nota. Valores extraídos del Servicio de Rentas Interna (2023)

- **Muestra.** Desde la perspectiva de Arias (2021) la muestra es un subconjunto representativo de la población que se estudia, para lograr una comprensión profunda del fenómeno. La muestra utilizada en la presente investigación se determinó a través de la fórmula para el cálculo de tamaño muestral sobre la base de una población finita., cuyos resultados arrojaron un total de 378 contribuyentes.

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{n}\right)^2 + (p * q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Densidad de la población en donde se aplicará las encuestas

Z = Nivel de confianza 95%

p = Probabilidad de éxito para encontrar a una persona en la población 0.5

q = Probabilidad de fracaso o de no encontrar a una persona en la población 0.5

1e = Error máximo admitido 5%

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{n}\right)^2 + (p * q)}$$

$$n = \frac{23354 * 0,5 * 0,5}{(23354 - 1) \left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 + (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{5838.50}{(23353) \left(\frac{0,0025}{3,8416}\right) + (0,25)}$$

$$n = \frac{5838.50}{(15.20) + (0,25)}$$

$$n = \frac{5838.50}{15.45}$$

$$n = 377,90 = 378$$

3.1.8 Técnicas de procedimientos e interpretación de los datos

- Levantamiento de información de los contribuyentes de la ciudad de Riobamba referente a la facturación electrónica por medio de datos del SRI.
- Aplicación de encuestas a las empresas determinadas en la muestra.
- SPSS Statistics 25, tablas de resumen de los datos de la aplicación de la encuesta y gráficos que representen los datos obtenidos a través de la herramienta Excel.
- Análisis del Costo-Beneficio en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba referente a la facturación tradicional y electrónica.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados, en la encuesta realizada a los contribuyentes de la ciudad de Riobamba. A tales efectos, se muestran los hallazgos a través de la tabulación de datos, que se exponen tanto en tablas, como en figuras, y a su vez se estableció su respectivo análisis e interpretación, lo cual coadyuvará para las conclusiones y recomendaciones correspondientes. El objetivo es proporcionar una visión clara y detallada, de los resultados obtenidos y su relevancia para la investigación y el campo de estudio en general.

4.1 Análisis y resultados de la encuesta

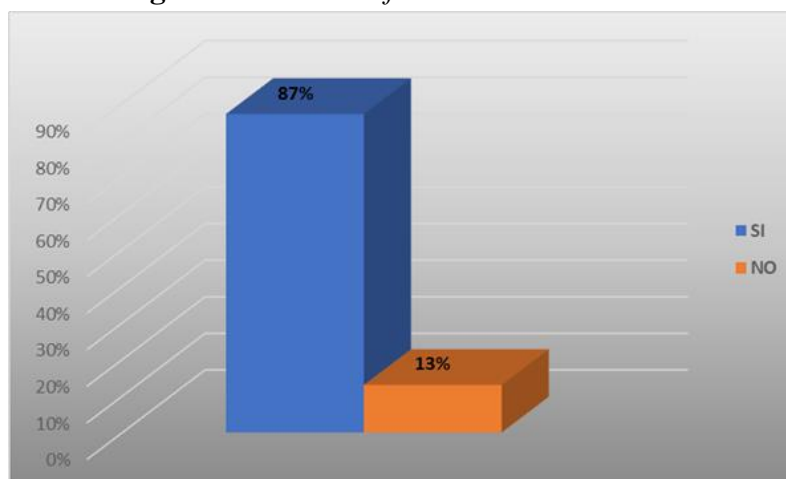
1. ¿Utilizaste la facturación electrónica durante el periodo analizado?

Tabla 3: *Uso de la facturación electrónica*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	329	87%
2	NO	49	13%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 4: *Uso de la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: En la figura 4, se observa que el 87% de los contribuyentes, hicieron uso de la facturación electrónica durante el período analizado; mientras que el 13% no lo aplicó. La importancia de su aplicación, se debió a la obligatoriedad emanada por las autoridades tributarias, quienes establecieron la facturación electrónica como un medio válido y obligatorio, para la emisión de comprobantes de venta y otros documentos tributarios. La implementación se originó, con la finalidad de contribuir en la lucha contra la evasión fiscal y promover una cultura tributaria responsable en el país.

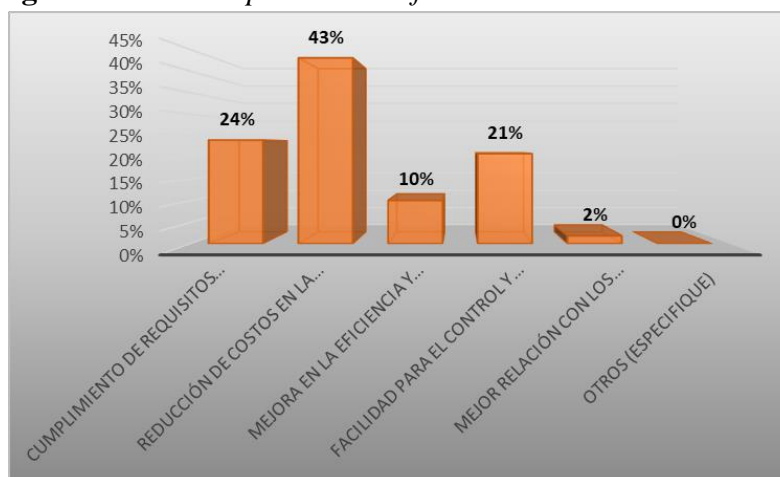
2. ¿Cuál fue el motivo principal por el que decidiste utilizar la facturación electrónica?

Tabla 4: *Motivos para usar la facturación electrónica*

N ^o	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Cumplimiento de requisitos legales	91	24%
2	Reducción de costos en la emisión y almacenamiento de facturas en papel	163	43%
3	Mejora en la eficiencia y rapidez del proceso de facturación	38	10%
4	Facilidad para el control y seguimiento de las transacciones	79	21%
5	Mejor relación con los clientes al ofrecerles facturas electrónicas	7	2%
6	Otros (especifique)	0	0%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 5: *Motivos para usar la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Al consultar a los contribuyentes acerca del motivo principal, por el que decidió utilizar la facturación electrónica, se puede apreciar en la figura 5, que el 43% lo realizó por reducción de costos en la emisión y almacenamiento de facturas en papeles, siendo esta, una de las principales ventajas de la facturación electrónica, ya que, contribuye a mejorar la eficiencia y rentabilidad de las empresas. Sin embargo, el 24% lo hizo por cumplimiento de requisitos legales, para garantizar su validez y eficacia en términos tributarios, a fin de evitar problemas y garantizar el acatamiento de las normas. Por otra parte, un 21% por la facilidad para el control y seguimiento de las transacciones, porque se pueden registrar y almacenar electrónicamente todas las operaciones comerciales, lo que facilita su control y seguimiento por parte no solo de las autoridades tributarias, sino también de los contribuyentes.

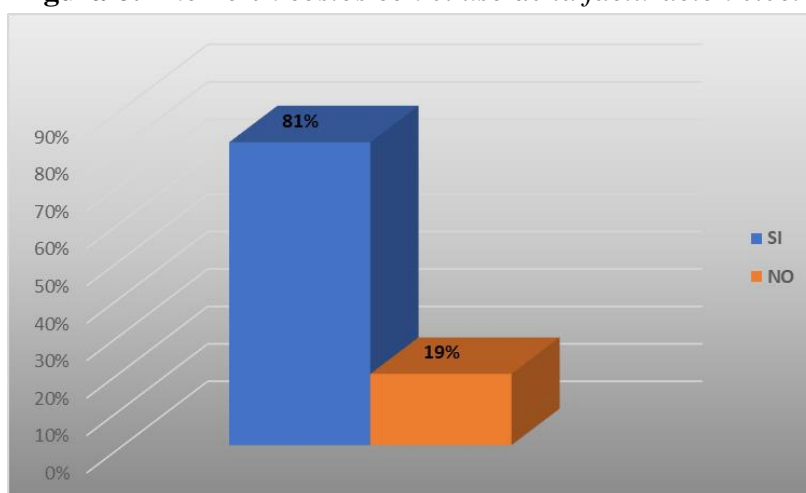
3. ¿Experimentaste algún ahorro en costos al utilizar la facturación electrónica?

Tabla 5: Ahorro en costos con el uso de la facturación electrónica

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	306	81%
2	NO	72	19%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 6: Ahorro en costos con el uso de la facturación electrónica



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Tal como se detalla en la figura 6, el 81% de los encuestados, manifestaron que, si experimentaron un ahorro en costos al utilizar la facturación electrónica. Esto significa que han logrado reducir los costos asociados con la emisión, envío y almacenamiento de facturas en papel, y, por ende, han optimizado la eficiencia y precisión de sus procesos de facturación. En controversia, el 19% indican que no fue beneficioso, seguramente por la falta de acceso a internet, poca capacitación y recursos técnicos para su implementación, entre otros.

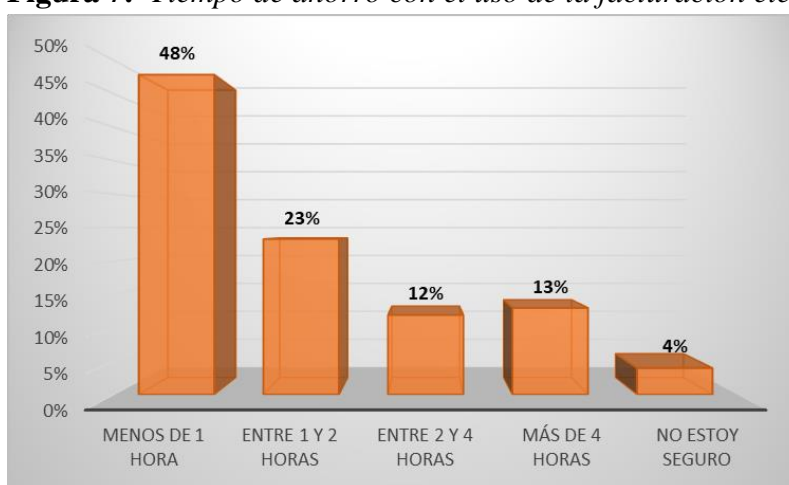
4. ¿Cuánto tiempo estimas que ahorraste al utilizar la facturación electrónica en comparación con los métodos tradicionales?

Tabla 6: *Tiempo de ahorro con el uso de la facturación electrónica*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Menos de 1 hora	181	48%
2	Entre 1 y 2 horas	88	23%
3	Entre 2 y 4 horas	45	12%
4	Más de 4 horas	49	13%
5	No estoy seguro	15	4%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 7: *Tiempo de ahorro con el uso de la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: En cuanto al tiempo estimado que ahorraron los contribuyentes al utilizar la facturación electrónica y comparado con los métodos tradicionales, se comprobó que el 48% empleó menos de 1 hora en realizar el trámite. No obstante, para un 23% fue entre 1 y 2 horas; y en menor proporción más de 4 horas (13%) y entre 2 y 4 horas (12%). Los resultados conllevan a determinar que, las personas que emplearon más tiempo en el proceso, obedecen a la falta de capacitación y agilidad para el uso de plataformas tecnológicas.

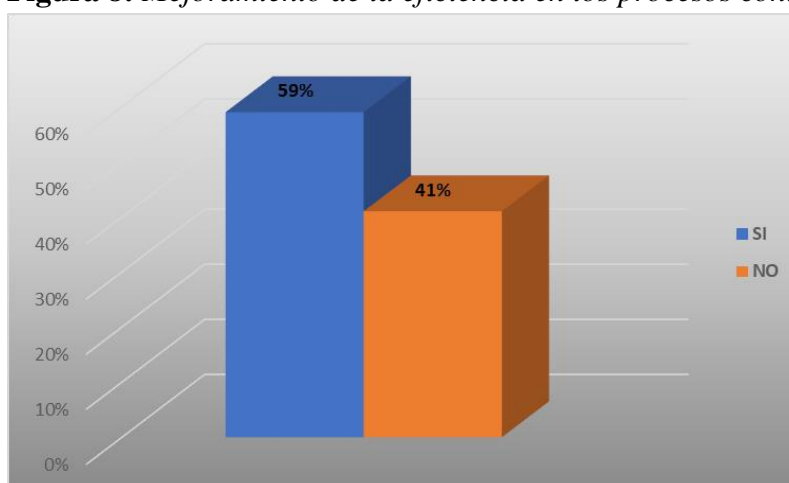
5. ¿Considera que la facturación electrónica mejoró la eficiencia en tus procesos de facturación y contabilidad?

Tabla 7: *Mejoramiento de la eficiencia en los procesos contables*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	223	59%
2	NO	155	41%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 8: *Mejoramiento de la eficiencia en los procesos contables*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Tal como se observa en la figura 8, el 58% de los contribuyentes consideran que la facturación electrónica mejoró la eficiencia en sus procesos de facturación y contabilidad, ayudando a reducir los errores, mejorando la calidad de la información contable y disminución de los costos. Caso contrario ocurrió para un 41%, al mencionar que no hubo mejoramiento alguno sobre este elemento.

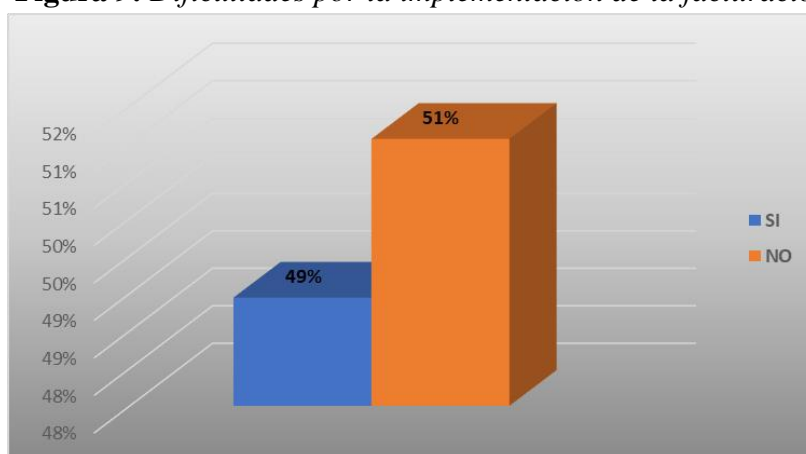
6. ¿Experimentaste alguna dificultad técnica o barrera al implementar la facturación electrónica?

Tabla 8: Dificultades por la implementación de la facturación electrónica

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	185	49%
2	NO	193	51%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 9: Dificultades por la implementación de la facturación electrónica



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: La figura 9, muestra que el 51% de los contribuyentes no presentaron dificultades técnicas o barreras al implementar la facturación electrónica, pero un 49% señalaron que si tuvieron problemas. Dicha situación, obedece a la falta de algunos factores, entre los que destacan: conocimientos técnicos, capacitación y asistencia técnica por parte de las autoridades fiscales, poca infraestructura para la transmisión y almacenamiento de datos. Además, la falta de estandarización y complejidad tanto de los requisitos, como de los procedimientos legales.

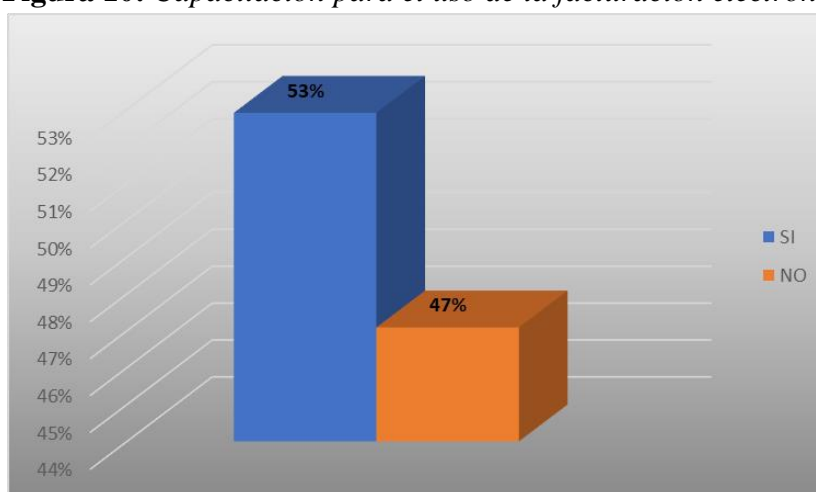
7. ¿Recibiste capacitación o asistencia para utilizar la facturación electrónica correctamente?

Tabla 9: Capacitación para el uso de la facturación electrónica

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	200	53%
2	NO	178	47%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 10: Capacitación para el uso de la facturación electrónica



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Sobre la capacitación o asistencia para utilizar la facturación electrónica correctamente, el 53% manifestaron que si recibieron la ayuda adecuada para el proceso. En controversia, un 47% no la recibió, por ello, las dificultades que presentaron al momento de realizar el trámite, debido a la falta de recursos, personal capacitado por parte de las autoridades fiscales, el desconocimiento técnico por parte de los contribuyentes, así como la carencia de un sistema efectivo de comunicación, entre las autoridades fiscales y los contribuyentes.

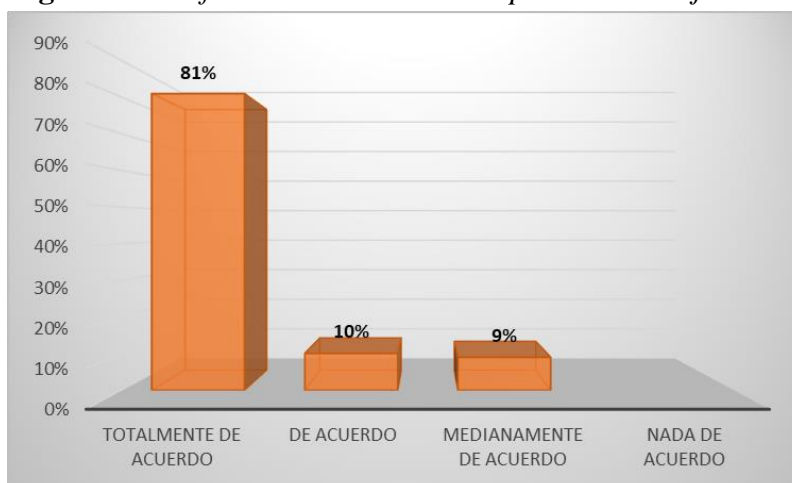
8. ¿Consideras que la facturación electrónica te permitió tener un mejor control sobre tus registros contables?

Tabla 10: *La facturación electrónica permite un mejor control contable*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	306	81%
2	De acuerdo	38	10%
3	Medianamente de acuerdo	34	9%
4	Nada de acuerdo		
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 11: *La facturación electrónica permite un mejor control contable*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: En la figura 11, se aprecia que el 81% de los contribuyentes, están totalmente de acuerdo en que la facturación electrónica les permitió tener un mejor control sobre sus registros contables, lo cual, puede deberse a la automatización de los procesos de facturación y contabilidad, lo que, a su vez, reduce la posibilidad de errores humanos y mejora la precisión de los registros. Por otra parte, les permite una mayor transparencia de las transacciones comerciales, facilitando la identificación de posibles errores o fraudes. Asimismo, genera una mayor eficiencia en la gestión de los registros contables, ahorrando tiempo y recursos para los contribuyentes.

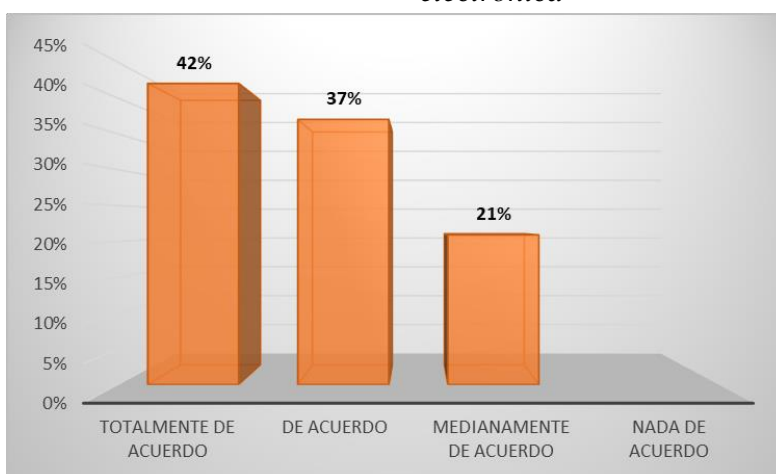
9. ¿Has recibido algún tipo de incentivo o beneficio por parte del gobierno local para utilizar la facturación electrónica?

Tabla 11: *Incentivo por parte del gobierno por el uso de la facturación electrónica*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	159	42%
2	De acuerdo	140	37%
3	Medianamente de acuerdo	79	21%
4	Nada de acuerdo		
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 12: *Incentivo por parte del gobierno por el uso de la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Durante la encuesta, se determinó que el 42% de los contribuyentes están totalmente de acuerdo al manifestar que han recibido algún tipo de incentivo o beneficio por parte del gobierno local por el uso de la facturación electrónica, un 37% de acuerdo y en 21% medianamente de acuerdo. Los hallazgos, pueden indicar que el gobierno, está tratando de fomentar el uso de la facturación electrónica y promover la modernización de los procesos fiscales y contables.

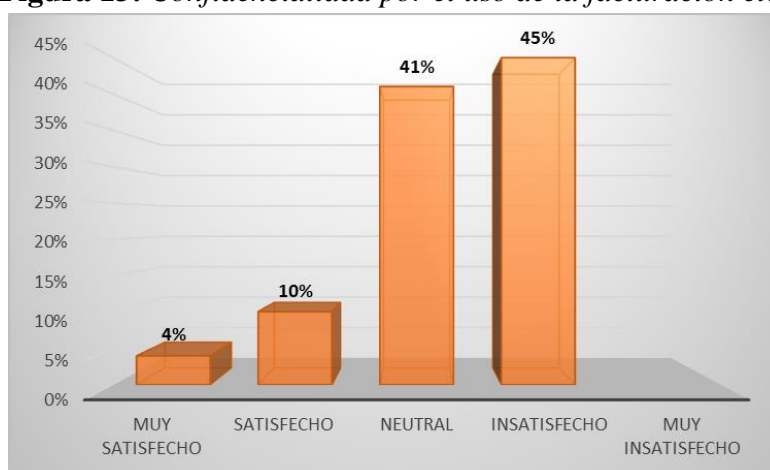
10. ¿Cuál es tu opinión sobre la seguridad y confidencialidad de los datos al utilizar la facturación electrónica?

Tabla 12: *Confidencialidad de los datos al usar la facturación electrónica*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Satisfecho	15	4%
2	Satisfecho	38	10%
3	Neutral	155	41%
4	Insatisfecho	170	45%
5	Muy Insatisfecho		
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 13: *Confidencialidad por el uso de la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: La figura 13, señala que el 45% de los contribuyentes se encuentran insatisfechos en relación a la seguridad y confidencialidad de los datos, al utilizar la facturación electrónica, seguido del 42% que prefieren ser neutrales con su opinión. Por tanto, esto indica que el contribuyente, percibe que hay riesgos asociados con el uso de la facturación electrónica, como la posibilidad de que los datos sean interceptados o robados por parte de terceros no autorizados, lo cual, les genera desconfianza.

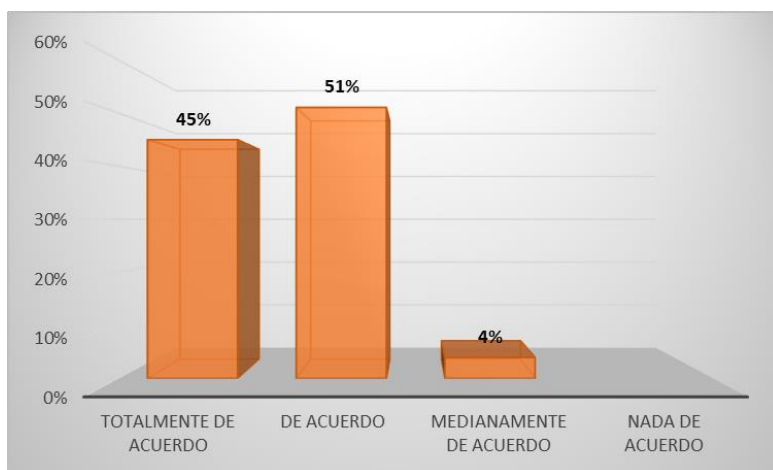
11. ¿Crees que el uso de la facturación electrónica te ha ayudado a cumplir con tus obligaciones tributarias de manera más efectiva?

Tabla 13: *La facturación electrónica permite cumplir eficazmente con las obligaciones*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	170	45%
2	De acuerdo	193	51%
3	Medianamente de acuerdo	15	4%
4	Nada de acuerdo		
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 14: *La facturación electrónica permite cumplir con las obligaciones*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Tal como se observa en la figura 14, el 51% de los encuestados, indicaron estar de acuerdo en que el uso de la facturación electrónica les ha ayudado a cumplir con sus obligaciones tributarias de manera más efectiva, mientras que el 45% están totalmente de acuerdo. A este respecto, es un escenario donde se indica que, la facturación electrónica tiene beneficios tangibles para los contribuyentes, en términos de eficiencia y precisión en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

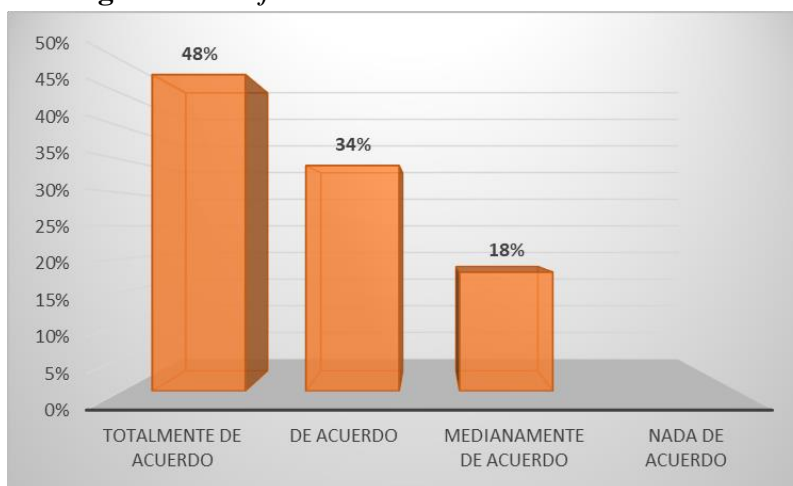
12. ¿Has experimentado alguna mejora en relación con tus clientes al utilizar la facturación electrónica?

Tabla 14: Mejora de las relaciones con los clientes

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	181	48%
2	De acuerdo	129	34%
3	Medianamente de acuerdo	68	18%
4	Nada de acuerdo		
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 15: Mejora de las relaciones con los clientes



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Sobre la figura 15, se muestra que el 48% está totalmente de acuerdo en que se han experimentado algunas mejoras en relación con sus clientes, al utilizar la facturación electrónica, seguido del 34% que están de acuerdo y en menor proporción de 18% medianamente de acuerdo. En este sentido, se destaca que esto les permite gestionar de manera más eficiente y precisa las transacciones comerciales, lo que puede mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la tasa de retención de clientes. Además, puede ser más conveniente y fácil de usar por parte del cliente, optimizando su experiencia y percepción de la empresa.

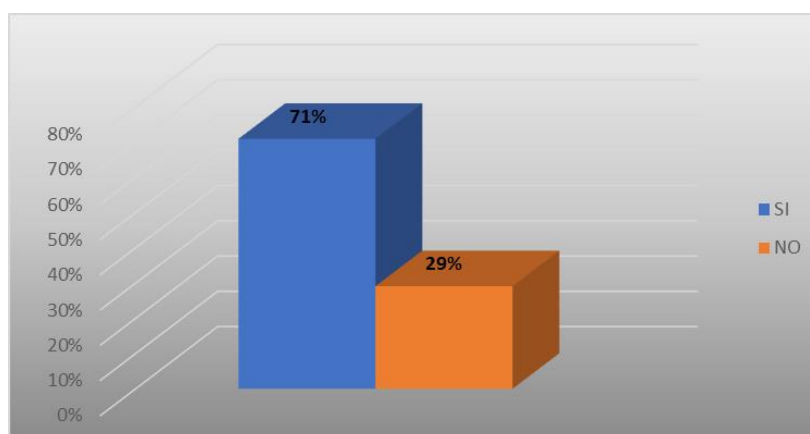
13. ¿Consideras que el uso de la facturación electrónica ha contribuido a la reducción de la evasión fiscal en la ciudad de Riobamba?

Tabla 15: Reducción de la evasión fiscal en la ciudad de Riobamba

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	268	71%
2	NO	110	29%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 16: Reducción de la evasión fiscal en la ciudad de Riobamba



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: La figura 16, menciona que el 71% de los contribuyentes, consideran que el uso de la facturación electrónica, ha contribuido a la reducción de la evasión fiscal en la ciudad de Riobamba. Esto debido a que, la facturación electrónica puede ser más precisa y transparente que la facturación en papel, lo que puede dificultar la evasión fiscal. Asimismo, es más fácil de rastrear y controlar, ayudando a los organismos tributarios a detectar y prevenir la evasión fiscal. No obstante, para el 29% no ha repercutido este impacto.

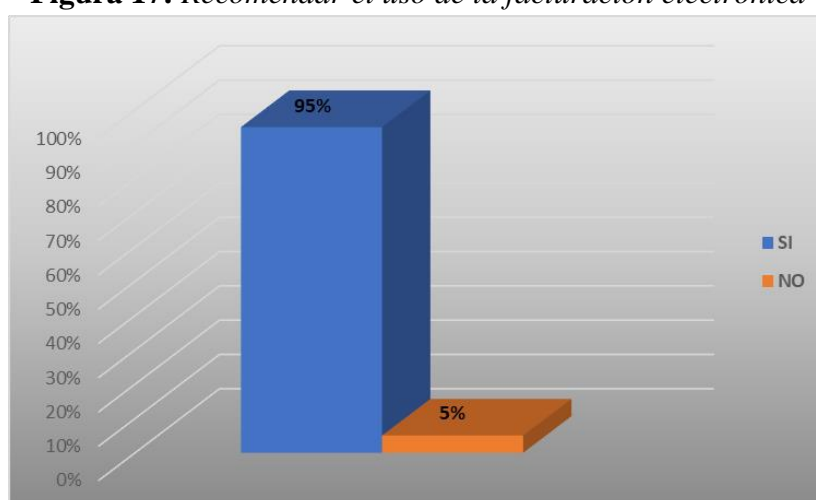
14. ¿Recomendarías a otros contribuyentes de la ciudad de Riobamba a utilizar la facturación electrónica?

Tabla 16: *Recomendar el uso de la facturación electrónica*

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	359	95%
2	NO	19	5%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 17: *Recomendar el uso de la facturación electrónica*



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: Como se indica en la figura 17, el 95% de los encuestados mencionaron que, si recomendarían a otros contribuyentes de la ciudad de Riobamba, a utilizar la facturación electrónica. La recomendación obedece a que, la facturación electrónica puede tener beneficios tangibles en términos de eficiencia, precisión y transparencia en la gestión de las transacciones comerciales y tributarias. De igual forma, la es más conveniente y fácil de usar para los contribuyentes, lo que ayuda a mejorar su experiencia y percepción de la empresa. También, podría ser una forma de contribuir a la lucha contra la evasión fiscal y promover una cultura tributaria responsable en la ciudad de Riobamba.

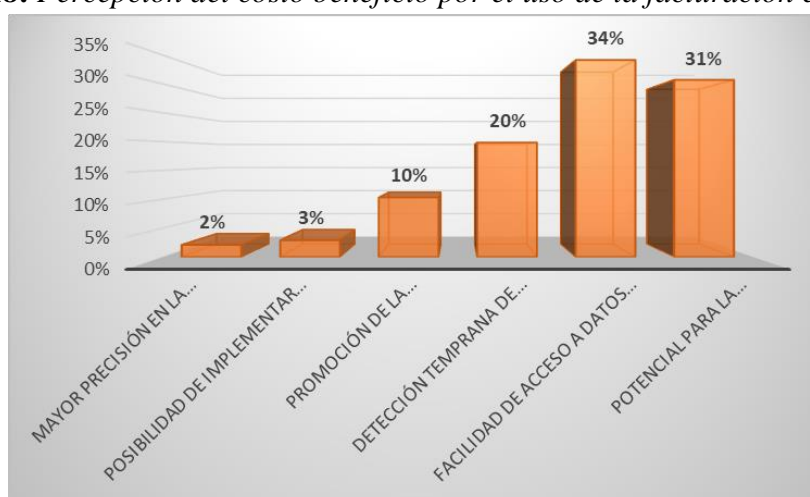
15. ¿Cuál es tu percepción general sobre el costo beneficio del uso de la facturación electrónica?

Tabla 17: Percepción del costo beneficio por el uso de la facturación electrónica

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Mayor precisión en la medición del consumo de energía	8	2%
2	Posibilidad de implementar tarifas según el horario de consumo	11	3%
3	Promoción de la concientización y gestión del consumo energético	39	10%
4	Detección temprana de problemas o anomalías	75	20%
5	Facilidad de acceso a datos históricos para análisis y toma de decisiones	129	34%
6	Potencial para la integración con sistemas inteligentes	116	31%
TOTAL		378	100%

Nota. Datos recopilados en la encuesta aplicada a los contribuyentes de Riobamba

Figura 18: Percepción del costo beneficio por el uso de la facturación electrónica



Nota. Datos recopilados de la tabulación aplicada a la encuesta

Análisis e Interpretación: En la figura 18, se determina que la percepción general sobre el costo beneficio del uso de la facturación electrónica, se centra en la facilidad de acceso a datos históricos para análisis y toma de decisiones (34%), así como, en el potencial para la integración con sistemas inteligentes (31%). Esto sugiere que las personas, valoran la capacidad de la facturación electrónica, para proporcionar información útil en la toma de decisiones y su capacidad para integrarse con otras tecnologías. Asimismo, resalta el impacto positivo que la herramienta puede tener tanto en la eficiencia, como en la efectividad de los procesos empresariales.

4.2 Analizar el costo – beneficio del uso de la facturación electrónica

Analizar el costo-beneficio del uso de la facturación electrónica, radica en evaluar si los beneficios de implementar este sistema superan los costos asociados y si gana ventaja al sistema tradicional. Dentro de los beneficios considerados por los contribuyentes incluyen la reducción de papel, el ahorro en costos de envío y almacenamiento, eficiencia en el proceso de facturación, entre otros. Sin embargo, es fundamental analizar si la inversión en tecnología, capacitación y mantenimiento compensa estos beneficios. Además, el cumplimiento de regulaciones y estándares de seguridad también requiere ser considerado.

A continuación, se muestra el detalle de la estructura de costo tanto del sistema tradicional, semi automático y sistema electrónico.

Tabla 18: Detalle de la estructura de costo a través del sistema tradicional

Proceso	Tipo de Costo	Unidad de Medida	Cantidad Mensual	Costo Unitario	Total Costo Anual	Costo Promedio Unitario
					41.640,0	
Emisión					0	0,77
					21.600,0	
Personal de facturación	F	M.O	4	450,00	0	
Facturero de 50 Un.	F	Unidad	4500	0,05	2.700,00	
Mantenimiento de equipo	V	Unidad Volt.	1	115,00	1.380,00	
Energía eléctrica	F	Mens.	1	60,00	720,00	
					13.440,0	
Depreciación mobiliaria	F	Unidad	7	160,00	0	
Material de oficina	V	Estimado	1	150,00	1.800,00	
					29.700,0	
Distribución					0	0,55
					27.000,0	
Sobres	V	Unidad	4500	0,05	2.700,00	
Courier	V	Unidad	4500	0,50	0	
					16.980,0	
Conservación					0	0,31
					10.080,0	
Personal de archivo	F	M.O	2	420,00	0	
Personal de limpieza	F	M.O	1	380,00	4.560,00	
Carpetas / archivadores	V	Unidad	10	1,50	180,00	
Alquiler del local	F	Unidad	1	130,00	1.560,00	
Útiles de limpieza	F	Unidad	1	20,00	240,00	
Depreciación equipos	F	Unidad	1	30,00	360,00	
TOTAL COSTO DE FACTURACIÓN						1,64

Nota. Estructura de costo estimada por la investigadora de acuerdo con estudio de campo

En la tabla 18, se aprecia la estructura de costo con los diferentes componentes que conforman el sistema de facturación tradicional. A este respecto, se consideró una facturación promedio mensual de 4.500 facturas, para un total anual de 54.000 comprobantes, determinado en la observación realizada en algunas de las empresas de la ciudad de Riobamba. Tal como se evidencia, la tendencia de costo se acentúa en la emisión sobre el rubro de mano de obra, seguido del Courier en la distribución.

Tabla 19: Detalle de la estructura de costo a través del sistema semi automático

Proceso	Tipo de Costo	Unidad de Medida	Cantidad Mensual	Costo Unitario	Total Costo Anual	Costo Promedio Unitario
					35.699,7	
Emisión					6	0,66
Personal de facturación	F	M.O	2	450,00	10.800,0	0
Personal de informática	F	M.O	3	450,00	16.200,0	0
Facturero de 50 Un.	F	Unidad	4500	0,05	2.700,00	
Cinta para impresoras	V	Unidad	5	7,00	420,00	
Mantenimiento de equipo	V	Unidad Volt.	1	115,00	1.380,00	
Energía eléctrica	F	Mens.	1	60,00	720,00	
Depreciación equipos	F	Unidad	3	66,66	2.399,76	
Material de oficina	V	Estimado	1	90,00	1.080,00	
					29.700,0	
Distribución					0	0,55
Sobres	V	Unidad	4500	0,05	2.700,00	
Courier	V	Unidad	4500	0,50	27.000,0	0
					16.980,0	
Conservación					0	0,31
Personal de archivo	F	M.O	2	420,00	10.080,0	0
Personal de limpieza	F	M.O	1	380,00	4.560,00	
Carpetas / archivadores	V	Unidad	10	1,50	180,00	
Alquiler del local	F	Unidad	1	130,00	1.560,00	
Útiles de limpieza	F	Unidad	1	20,00	240,00	
Depreciación equipos	F	Unidad	1	30,00	360,00	
TOTAL COSTO DE FACTURACIÓN						1,53

Nota. Estructura de costo estimada por la investigadora de acuerdo con estudio de campo

En cuanto al sistema de facturación semi automático, la tabla 19 muestra en la emisión, que la mano de obra relacionada con el sistema informático cubre la mayor parte de los costos, al igual que el Courier en la distribución, lo que sigue siendo una desventaja para las empresas.

Tabla 20: *Detalle de la estructura de costo a través del sistema electrónico*

Proceso	Tipo de Costo	Unidad de Medida	Cantidad Mensual	Costo Unitario	Total Costo Anual	Costo Promedio Unitario
					29.269,20	0,54
Emisión						
Personal de facturación	F	M.O	1	450,00	5.400,00	
Mantenimiento de equipo	F	M.O	1	115,00	1.380,00	
Facturero de 50 Un.	F	Unidad	4500	0,05	2.700,00	
Cinta para impresoras	V	Unidad	5	7,00	420,00	
Energía eléctrica	F	Mens.	1	40,00	480,00	
Depreciación equipos	F	Unidad	10	66,66	7.999,20	
Servidores para base de dato	F	Unidad	1	640,00	7.680,00	
Amortización por implementación	F	%			3.210,00	
					35.370,00	0,66
Distribución						
Personal para el sistema del servidor	F	M.O	2	680,00	16.320,00	
Internet	F	Unidad	12	110,00	15.840,00	
Amortización por implementación	F	%			3.210,00	
					3.210,00	
Conservación						
Amortización por implementación	F	%			3.210,00	
					0	0,06
TOTAL COSTO DE FACTURACIÓN						1,26

Nota. Estructura de costo estimada por la investigadora de acuerdo con estudio de campo

En relación a la facturación a través del sistema electrónico, se menciona en la tabla 20 que, la tendencia de costos recae en el componente de emisión resalta la inversión realizada al nuevo sistema de software y su correspondiente equipo, esto conlleva a un incremento tanto en la amortización, como la depreciación, así como, personal especializado en el área tecnológica.

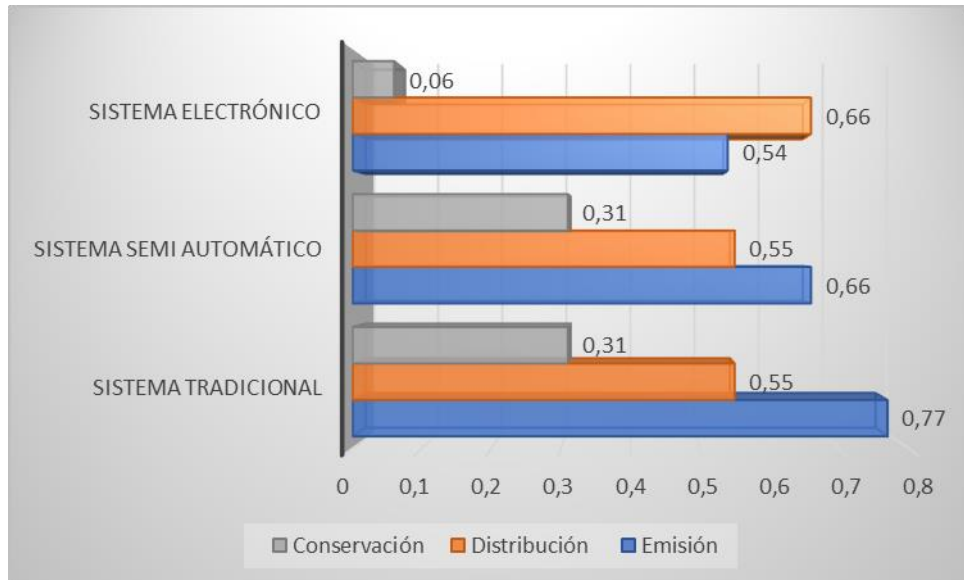
4.2.1 Comparación de costos de los diferentes sistemas de facturación

Tabla 21: Comparación de costos sistemas de facturación

Comparación de costos de los sistemas de facturación			
Proceso	Sistema Tradicional	Sistema Semi Automático	Sistema Electrónico
Emisión	0,77	0,66	0,54
Distribución	0,55	0,55	0,66
Conservación	0,31	0,31	0,06

Nota. Análisis de comparación de los sistemas de facturación tradicional, semi automático y electrónico.

Figura 19: Comparación de los sistemas de facturación



Nota. Representación gráfica de los resultados de los sistemas de facturación tradicional, semi automático y electrónico

Desde el análisis realizado, en cada uno de los sistemas que se imparten para el proceso de facturación, de acuerdo a los componentes que lo conforman, se determina la hipótesis al considerar que efectivamente, el uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.

4.3 Análisis de la comprobación de hipótesis

La comprobación de la hipótesis es fundamental en el estudio, ya que, permite validar o refutar afirmaciones basadas en la evidencia recopilada. En el contexto de la investigación sobre la facturación electrónica y su impacto en la eficiencia administrativa y los costos operativos, al comprobar la hipótesis coadyuva a respaldar con datos concretos, la influencia positiva que este método tiene en el ámbito tributario. Asimismo, al demostrar estadísticamente la relación entre la facturación electrónica y los beneficios mencionados, el estudio contribuye al avance del conocimiento en contabilidad de costos y ofrece información relevante para la toma de decisiones en el ámbito empresarial y gubernamental.

A este respecto, la muestra es mayor a 50 datos, por lo que se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para determinar la normalidad de los datos, tal y como se detalla a continuación dentro de la tabla 22.

Tabla 22: Prueba de Normalidad – Comprobación de hipótesis

PRUEBA DE NORMALIDAD							
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gl.	Sig.	Estadístico	Gl.	Sig.	
Costo- Beneficio FE							
1 Totalmente en desacuerdo		70					
En desacuerdo		2					
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	,462	16	,000	,546	16	,000	
De acuerdo	,540	196	,000	,180	196	,000	
Totalmente de acuerdo	,531	94	,000	,344	94	,000	

Nota. Aplicación de la prueba de normalidad para la comprobación de hipótesis

Como se puede apreciar, el p valor es menor a 0.05, por lo que se concluye que no tienen una distribución normal, por esta razón se aplica una prueba no paramétrica para comprobar la hipótesis planteada. En este sentido, es menester la aplicación de la prueba de Chi cuadrado para comprobar la hipótesis planteada, porque permite analizar la asociación entre dos variables categóricas. A tales efectos, para el caso que se aborda, se analiza la eficiencia de la facturación electrónica y el costo-beneficio. Por ello, al utilizar esta prueba, se determina si existe una relación significativa entre ambas variables, lo cual es importante

para respaldar la hipótesis sobre el impacto de la facturación electrónica en la eficiencia y los costos operativos.

De este modo, se evaluó la eficiencia de la facturación electrónica frente al Costo – Beneficio, que se genera en las empresas al implementarla, tal como se muestra en la tabla 23.

Tabla 23: Costo Beneficio – Comprobación de hipótesis

COSTO-BENEFICIO			
Totalmente en desacuerdo	N Observado	N esperado	Residuo
En desacuerdo	70	75,6	-5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	75,6	-73,6
De acuerdo	16	75,6	-59,6
Totalmente de acuerdo	196	75,6	120,4
Total	94		18,4
Estadísticos de prueba			
1	Costo-Beneficio FE		
Chi-Cuadrado	382,370 ^a		315,280 ^a
Gl.	4		4
Sig. Asintótica	,000		,000

Nota. Costo Beneficio FE Estadística de Prueba.

4.3.1 *Discusión de resultados para la comprobación de hipótesis*

El p valor de la prueba estadística es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.

En concordancia, con la perspectiva de Becerra y Ojeda (2022) el uso de la facturación electrónica, ha facilitado enormemente las tareas administrativas de los contribuyentes en Ecuador. No obstante, en las empresas de Riobamba anteriormente, la emisión, distribución y almacenamiento de facturas físicas, implicaba un trabajo tedioso y propenso a errores.

4.4 **Análisis general de resultados**

En la ciudad de Riobamba, un gran número de contribuyentes ha adoptado el uso de la facturación electrónica como una forma de agilizar sus procesos administrativos y reducir costos operativos, así lo manifestó el 87% de los encuestados. A este respecto, esta decisión, ha tenido un impacto positivo en la eficiencia de la gestión de los negocios locales, así como en la optimización de recursos que podrían destinarse a otras áreas clave de la empresa.

La facturación electrónica ha simplificado este proceso, permitiendo la emisión instantánea de facturas a través de plataformas digitales, por cuanto se reduce los costos, así se evidenció en la encuesta realizada, donde el 43% indicaron que es el motivo principal por el que decidieron utilizar este instrumento. Asimismo, se corrobora lo planteado por García et al. (2022) al señalar que, la distribución rápida por correo electrónico y el almacenamiento seguro en la nube, cumplimiento de requisitos legales, facilidad para el control y seguimiento de las transacciones, son parte importante del proceso, contribuyendo a una mayor eficiencia administrativa y a la reducción de costos operativos.

Esta agilidad en la gestión de facturas ha tenido un impacto significativo en la eficiencia administrativa de las empresas de Riobamba. Por lo tanto, los contribuyentes ahora pueden generar facturas en cuestión de minutos, sin tener que preocuparse por el riesgo de extravío o daño de los documentos físicos. Además, la facturación electrónica permite una mejor organización y seguimiento de las transacciones comerciales, lo que facilita el proceso de contabilidad y declaración de impuestos, experimentando a su vez, ahorro en costos al utilizar la facturación electrónica.

Otro beneficio importante de la facturación electrónica, en similitud de lo señalado por Becerra y Ojeda (2022) obedece a la reducción de costos operativos para los contribuyentes de Riobamba. A tales efectos, al eliminar la necesidad de imprimir grandes cantidades de facturas en papel, las empresas pueden ahorrar en costos de papelería, tinta y almacenamiento físico. Por otra parte, la automatización de procesos administrativos a través de la facturación electrónica minimiza la posibilidad de errores humanos, lo que, a su vez, reduce los costos asociados con la corrección y el tiempo al hacer uso de esta herramienta., mejorando la eficiencia en los procesos contables, tal como lo manifestó el 59% de los contribuyentes encuestados.

En otro aspecto, con la encuesta se ratifica lo manifestado por Cabezas y Andrade (2021) al acotar que es común que los contribuyentes experimenten dificultades técnicas al implementar la facturación electrónica. Dichas dificultades obedecen a diversos factores, entre los que destacan adaptación a nuevos sistemas informáticos, integración con los procesos existentes de la empresa, capacitación del personal y garantía de la seguridad de la información. Para subsanar estas situaciones, es importante brindar capacitación adecuada a la persona, con la finalidad de comprender el proceso de facturación electrónica, de esta manera estar familiarizados con el nuevo sistema.

De igual forma, es fundamental contar con un soporte técnico eficiente que pueda resolver cualquier problema técnico. Igualmente, es importante establecer protocolos de seguridad para proteger la información sensible y garantizar que se cumplan los requisitos legales y técnicos para la facturación electrónica. En consecuencia, al abordar estas áreas críticas, los contribuyentes pueden superar las barreras técnicas y maximizar los beneficios de la facturación electrónica.

En otro aspecto, de acuerdo a la consulta a los contribuyentes en la ciudad de Riobamba, el hecho de que el 52% manifiesten haber recibido algún tipo de incentivo o beneficio, por parte del gobierno local para utilizar la facturación electrónica, plantea un interesante tema de discusión. Por un lado, los incentivos gubernamentales pueden ser una herramienta efectiva para fomentar la adopción de la facturación electrónica y promover la

modernización de los procesos administrativos. Dichos incentivos pueden incluir beneficios fiscales, reducción de trámites burocráticos, acceso a capacitación especializada o incluso incentivos económicos directos.

Sin embargo, en controversia con lo planteado por Calijuri y Zambrano (2022) es importante analizar, si la dependencia de incentivos gubernamentales a largo plazo, es sostenible y si realmente impulsa un cambio cultural hacia la adopción voluntaria y sostenida de la facturación electrónica. Además, es fundamental garantizar que, estos incentivos se otorguen de manera transparente y equitativa para evitar posibles distorsiones en el mercado.

En cuanto a la percepción del costo beneficio, por el uso de la facturación electrónica un 34% de los contribuyentes, indican que está referida a la facilidad de acceso a datos históricos para análisis y toma de decisiones, asimismo, sostiene que es un potencial para la integración con sistemas inteligentes. A este respecto, Claros y Medina (2023) mencionan que el acceso a datos históricos de facturación a través de sistemas electrónicos, puede ser fundamental para realizar análisis detallados que ayuden a comprender mejor el desempeño financiero y comercial de una empresa. No obstante, esto puede facilitar la identificación de tendencias, evaluación del impacto de estrategias comerciales y toma de decisiones fundamentadas en datos concretos.

Por otro lado, la integración de la facturación electrónica con sistemas inteligentes, como herramientas de inteligencia artificial o análisis predictivo, abre un amplio abanico de posibilidades para optimizar procesos, identificar oportunidades y mejorar la eficiencia operativa. Esto podría incluir desde la automatización de tareas repetitivas hasta la identificación de patrones complejos que podrían pasar desapercibidos en un entorno manual. Sin embargo, es fundamental considerar los posibles desafíos que puedan surgir al integrar la facturación electrónica con sistemas inteligentes, como la seguridad de los datos y necesidad de capacitación especializada para aprovechar al máximo estas herramientas.

Fundamentado en la percepción de los contribuyentes en Riobamba, donde se evidencia la capacidad de acceder a datos históricos para análisis, contribuyendo significativamente a la optimización de procesos administrativos y a la toma de decisiones. Asimismo, impactar positivamente en la eficiencia operativa y en la reducción de costos asociados a tareas administrativas, se corrobora la hipótesis de que el uso de la facturación electrónica incide positivamente tanto en la eficiencia administrativa, como en la reducción de costos operativos para los contribuyentes en la ciudad de Riobamba, Ecuador.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Después de levantar la información y hacer un análisis de la percepción de los contribuyentes en la ciudad de Riobamba, sobre la implementación de la facturación electrónica, se concluye que existe un interés y una participación significativa en este proceso. La información recopilada revela que, una parte considerable de los contribuyentes ha recibido incentivos por parte del gobierno local para adoptar la facturación electrónica, y una proporción importante percibe el valor de esta tecnología, en términos de acceso a datos históricos para análisis y su potencial integración con sistemas inteligentes.

Por lo tanto, la implementación de la facturación electrónica en Riobamba, ha generado impactos positivos y despertando el interés de los contribuyentes, lo cual, sugiere que el proceso está siendo no solo bien recibido, sino también percibido como beneficioso, por una parte, significativa de la población contribuyente en la ciudad.

- En cuanto al análisis del costo beneficio, tras una comparación detallada de los costos asociados al sistema tradicional, sistema semi automático y sistema electrónico, se corrobora que el mayor beneficio recae en el uso del sistema electrónico. Dicho sistema, proporcionó un mayor retorno en términos de beneficios, en comparación con los sistemas tradicionales y semi automáticos. Esto respalda la eficacia y la viabilidad del uso de la facturación electrónica, en términos de costo beneficio para los contribuyentes de Riobamba. Por lo tanto, se puede concluir que, dentro del periodo analizado, el uso de la facturación electrónica, demostró ser la opción más ventajosa en términos de costos y beneficios para los contribuyentes de la ciudad. En consecuencia, se corroboró la hipótesis, de que, el uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba, incide positivamente en la eficiencia administrativa y reducción de costos operativos.

5.2. Recomendaciones

- Ante la conclusión de que la implementación de la facturación electrónica en la ciudad de Riobamba, está generando impactos positivos y despertando el interés de los contribuyentes, sería recomendable continuar promoviendo y apoyando activamente su adopción entre el contribuyente. A este respecto, podría incluir campañas informativas sobre los beneficios de la facturación electrónica, así como, una continua provisión de incentivos por parte del gobierno local para fomentar su uso.

Por otra parte, sería beneficioso seguir explorando formas de mejorar y optimizar el sistema electrónico de facturación, con el fin de maximizar sus beneficios para los contribuyentes. En este sentido, incluir el desarrollo de herramientas y recursos que faciliten la integración con sistemas inteligentes, así como, la implementación de medidas para asegurar que el acceso a datos históricos sea óptimo y efectivo para el análisis.

- Del mismo modo, continuar fomentando y promoviendo activamente el uso del sistema electrónico de facturación. Dado que se ha corroborado que el mayor beneficio recae en el uso del sistema electrónico en comparación con los sistemas tradicionales y semi automáticos, es fundamental seguir incentivando a los contribuyentes a adoptar esta tecnología. De esta manera, incluir campañas informativas, que destaquen los beneficios económicos y operativos del sistema electrónico, así como, la continuidad de incentivos y apoyo por parte del gobierno local para aquellos contribuyentes que hagan la transición hacia la facturación electrónica.

Aunado a esto, es una ventaja mantener un monitoreo continuo de los costos y beneficios asociados al uso de la facturación electrónica, con el fin de identificar oportunidades de mejora y optimización a medida que avanza el tiempo. No obstante, brindar información clara sobre sus beneficios, manteniendo incentivos para su adopción, con el objetivo de maximizar los retornos en términos de costo beneficio para los contribuyentes de Riobamba.

BIBLIOGRAFÍA


- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Perú: Enfoques Consulting Eirl.
- Arias, J., & Cano, V. (2021). Contabilidad de gestión y regímenes de poder: revisión de la literatura y reflexión crítica sobre los eufemismos de los sistemas de costos en las organizaciones. *Innovar*, 31(82), 45-64.
- Arias, M., & Ordoñez, S. (2020). El principio de simplicidad administrativa aplicado a través del sistema de facturación. *Revista De Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales*, 9(1), 118–131.
- Becerra, E., & Ojeda, R. (2022). Beneficios de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Visionario Digital*, 6(4), 76-97.
- Cabezas, V., & Andrade, J. (2021). Fortalecimiento en la recaudación tributaria mediante la implementación de facturación electrónica. *Polo del Conocimiento: Revista Científico Profesional*, 6(3), 1617 - 1625.
- Cáceda, K., & Moreno, A. (2019). Impacto económico financiero de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas comerciales de la ciudad de Trujillo periodo: 2015-2017. *10*(1), 25-33.
- Cadena, P. (2018). La factura electrónica en el Ecuador. *Revista de derecho* (5), 241-260.
- Calijuri, M., Corcuera, S., & Zambrano, R. (01 de febrero de 2022). *Oportunidad: El uso de /la factura electrónica en el comercio internacional*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/oportunidad-el-uso-de-la-factura-electronica-en-el-comercio-internacional/>
- Campos, E., Pisco, M., & Riera, R. (2019). *Origen y efectos de la implementación de la facturación electrónica en el Ecuador*. Tesis Maestría, Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), Quito.
- Carvajal, C. (2023). Importancia de la cultura tributaria para minimizar impuestos en el Ecuador. *INSTA MAGAZINE*, 6(1).
- Casanova, C., Núñez, R., & Navarrete, C. (2021). Gestión y costos de producción balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 302-314.
- Chica, D., Cabrera, J., & Les, G. (2022). Red de comunicación que coadyuve a la emisión de comprobantes electrónicos de los mercados municipales de la ciudad de Cuenca. *Journal of Science and Research*, 5(2), 11-30.
- Claros, P., & Medina, Y. (2023). Análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en el sector automotriz en la ciudad de Florencia, Caquetá. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 1(2), 25-40.
- Cortés, A., Aguirre, M., & Contreras, C. (2019). Impacto del Decreto de Emergencia del Patrimonio Cultural del Ecuador: análisis costo-beneficio. (41).
- De La Cruz, D. (2020). La factura electrónica como título valor. *Derecho & Sociedad*, 2(54), 293-308.
- Díaz, J., Coba, E., & Bombón, A. (2018). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *CIENCIA UNEMI*, 9(18), 63-72.

- Díaz, J., Coba, E., & Bombón, A. (2018). Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos. *Revista Ciencia Unemi*, 9(18), 63-72.
- Flores, L., & Blanco, J. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú. *Actualidad Contable FACES*, 24(43), 76-92.
- García, J., Saavedra, A., Salazar, S., & Chong, R. (2022). Costo beneficio del uso de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la Región San Martín. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(1), e285.
- García, J., Saavedra, A., Vega, S., & Chong, R. (2022). Costo beneficio del uso de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la Región San Martín. *revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(1), 1-23.
- Goxens, A., & Goxens, M. (2018). *Biblioteca práctica de contabilidad*. Barcelona: Océano Grupo Editorial S.A.
- Hurtado, K. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 333-340.
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Buenos Aires: Noveduc.
- Jenkins, G., & Harberger, A. (2018). *Análisis costo - beneficio de las decisiones de inversión*. Cambridge Recursos Internacional Incorporado.
- Manchay, G., Herrera, A., & Ruíz, M. (2019). Costeo basado en actividades un enfoque costo beneficio para las organizaciones. *Universidad y Sociedad: Cienfuegos*, 11(5), 243-248.
- Meleán, R., & Torres, F. (2021). Gestión de costos en las cadenas productivas: reflexiones sobre su génesis. *RETOS: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 113-146.
- Merino, L., Fonseca, R., & Rodríguez, P. (2021). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control y su relación con la Rentabilidad Empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 6(3), 122-149.
- Muñoz, A., & Mosquera, A. (2021). Competitividad de las empresas PYMES al implementar la factura electrónica. *Desarrollo Gerencial*, 13(2), 1-26.
- Muñoz, J., & Cáceres, E. (2023). Evasión de impuestos y facturación electrónica: afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1203-1217.
- Muñoz, J., Niola, G., & Cáceres, E. (2023). Evasión de impuestos y facturación electrónica: afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1202-1217.
- Ochoa, C., Marrufo, R., & Ibáñez, L. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios*, 41(50), 287-298.
- Quintanilla, D., & Díaz, M. (2019). Una revisión conceptual y de aplicación de la contabilidad de gestión en el sector público. *Contaduría Universidad De Antioquia* (74), 35-57.

- Ramírez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del Desarrollo*, 58(208), 97-123.
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Estado Unidos: Page Publishing Ing.
- Salazar, F., González, J., & Sánchez, P. (2021). Contabilidad administrativa. Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. *SAPIENTIAE*, 6(2), 157-168.
- Serrano, M. (2023). Facturación electrónica y Cumplimiento Tributario. *Magazine de la Ciencia: Revista de Investigación e Innovación*, 8(3), 133-148.
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Facturación Electrónica*. Obtenido de SRI: <https://www.sri.gob.ec/>
- Tejedor, J. (2020). La economía conductual, un campo multidisciplinar. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 9-18.
- Tosca, S., Mapen, F., & Martínez, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *investigación y Negocios*, 14(23), 6-15.
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: Klik Soluciones Educativas.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

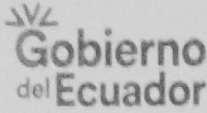

Encuesta dirigida a los contribuyentes de la ciudad de Riobamba
Objetivo: Determinar el Costo Beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba durante el periodo 2020-2022
Parte I. <ul style="list-style-type: none">• Señalar con una “X” la respuesta al ítem que usted considere correcta• La encuesta es de forma confidencial y no será utilizada, para ningún otro propósito distinto, a la investigación que se está realizando.
Parte II.
1. ¿Utilizaste la facturación electrónica durante el periodo 2022? SI_____ NO_____
2. ¿Cuál fue el motivo principal por el que decidiste utilizar la facturación electrónica? a) Cumplimiento de requisitos legales _____ b) Reducción de costos en la emisión y almacenamiento de facturas en papel _____ c) Mejora en la eficiencia y rapidez del proceso de facturación _____ d) Facilidad para el control y seguimiento de las transacciones _____ e) Mejor relación con los clientes al ofrecerles facturas electrónicas _____ f) Otros (especifique)_____
3. ¿Experimentaste algún ahorro en costos al utilizar la facturación electrónica? SI_____ NO_____

<p>4. ¿Cuánto tiempo estimas que ahorraste al utilizar la facturación electrónica en comparación con los métodos tradicionales?</p> <p>a) Menos de 1 hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Más de 4 horas e) No estoy seguro</p>
<p>5. ¿Considera que la facturación electrónica mejoró la eficiencia en tus procesos de facturación y contabilidad?</p> <p style="text-align: center;">SI_____ NO_____</p>
<p>6. ¿Experimentaste alguna dificultad técnica o barrera al implementar la facturación electrónica?</p> <p style="text-align: center;">SI_____ NO_____</p>
<p>7. ¿Recibiste capacitación o asistencia para utilizar la facturación electrónica correctamente?</p> <p style="text-align: center;">SI_____ NO_____</p>
<p>8. ¿Consideras que la facturación electrónica te permitió tener un mejor control sobre tus registros contables?</p> <p style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo_____ De acuerdo_____ Medianamente de acuerdo_____ Nada de acuerdo_____</p>
<p>9. ¿Has recibido algún tipo de incentivo o beneficio por parte del gobierno local para utilizar la facturación electrónica?</p> <p style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo_____ De acuerdo_____ Medianamente de acuerdo_____ Nada de acuerdo_____</p>
<p>10. ¿Cuál es tu opinión sobre la seguridad y confidencialidad de los datos al utilizar la facturación electrónica?</p> <p style="text-align: center;">Muy insatisfecho_____ Insatisfecho_____ Neutral_____ Satisfecho_____ Muy satisfecho_____</p>
<p>11. ¿Crees que el uso de la facturación electrónica te ha ayudado a cumplir con tus obligaciones tributarias de manera más efectiva?</p>

<p>Totalmente de acuerdo _____ De acuerdo _____ Medianamente de acuerdo _____ Nada de acuerdo _____</p>
<p>12. ¿Has experimentado alguna mejora en relación con tus clientes al utilizar la facturación electrónica?</p> <p>Totalmente de acuerdo _____ De acuerdo _____ Medianamente de acuerdo _____ Nada de acuerdo _____</p>
<p>13. ¿Consideras que el uso de la facturación electrónica ha contribuido a la reducción de la evasión fiscal en la ciudad de Riobamba?</p> <p>SI _____ NO _____</p>
<p>14. ¿Recomendarías a otros contribuyentes de la ciudad de Riobamba a utilizar la facturación electrónica?</p> <p>SI _____ NO _____</p>
<p>15. ¿Cuál es tu percepción general sobre el costo beneficio del uso de la facturación electrónica?</p> <p>a. Mayor precisión en la medición del consumo de energía _____</p> <p>b. Posibilidad de implementar tarifas según el horario de consumo _____</p> <p>c. Promoción de la concientización y gestión del consumo energético _____</p> <p>d. Detección temprana de problemas o anomalías _____</p> <p>e. Facilidad de acceso a datos históricos para análisis y toma de decisiones _____</p> <p>f. Potencial para la integración con sistemas inteligentes _____</p>

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Oficios de datos obtenidos del SRI

 <p>Gobierno del Ecuador</p>	<p>GUILLERMO LASSO PRESIDENTE</p>
--	---------------------------------------

DIRECCIÓN DISTRITAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

OFICIO No. 106012023OPLN0002500

ASUNTO: Se contesta Oficio S/N

TRÁMITE: 1060120230041170

RUC, CÉDULA O PASAPORTE: 0604791558

Señor (a)(ita)
CAROLINA LIZBETH CHACHA CHALÁN
Ciudad. -

De mi consideración:

El Art. 66, numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas, el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.

Con Acción de Personal Nro APA: 1 - 8 - 4669 de fecha 04-07-2023, se designa al Director Distrital Rodriguez Gavilanes Phander Fabricio la atribución de suscribir el presente documento.



Por medio del presente, y con relación al oficio S/N ingresado a la Administración Tributaria con número de trámite 106012023041170, mediante el cual solicita lo siguiente:

"... El número total de contribuyentes de la ciudad de Riobamba que usan la facturación electrónica dado por los periodos 2020-2022 ..."

Al respecto de su petición el Servicio de Rentas Internas procede a entregar el reporte de contribuyentes de la ciudad de Riobamba que usan la facturación electrónica en los periodos 2020-2022, según el siguiente detalle.

OFICIO No. 106012023OPLN0002500
TRAMITE No. 1060120230041170

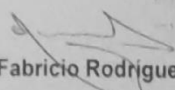
Página 1 de 2

Provincia	Cantón	Parroquia	Ambiente	Total BUCa
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	CALTA (CAB. EN MACHANGARA)	PRODUCCION	69
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	CALTI	PRODUCCION	324
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	CUBUES	PRODUCCION	135
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	FLORES	PRODUCCION	76
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	LEGAN	PRODUCCION	331
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	LETO	PRODUCCION	255
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	LIZAUZABURO	PRODUCCION	7511
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	MALLONADO	PRODUCCION	3925
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	PUNGALA	PRODUCCION	129
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	PUNIN	PRODUCCION	154
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	QUIBAG	PRODUCCION	413
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	RIOBAMBA	PRODUCCION	628
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	SAN JUAN	PRODUCCION	387
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	SAN LUIS	PRODUCCION	569
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	VELASCO	PRODUCCION	4982
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	VELOZ	PRODUCCION	2905
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	YARQUIES	PRODUCCION	423

Particular que comunico a usted para los fines legales del caso, no sin antes manifestar la total predisposición por parte de la Administración Tributaria para atender futuras peticiones.

Atentamente,


Econ. Fabricio Rodríguez G.

DIRECTOR DISTRITAL DE CHIMBORAZO (S)
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Riobamba, 28 de junio de 2023

Ing. Jorge Luis Vásquez
Director Distrital SRI Chimborazo

SRI SECRETARÍA DISTRITAL
DE CHIMBORAZO
INGRESO DE TRÁMITES

RECIBIDO POR: HORA: 10:51
TRÁMITE N°: 1060120230041170
PRESENTADO HOY: 28 JUN 2023

Hojas	Carpeta	Sobres	CD/Flash Memory	Otros
01				

ESTE SELLO NO CONSTITUYE APROBACIÓN O
NEGACIÓN DEL PRESENTE TRÁMITE

Presente

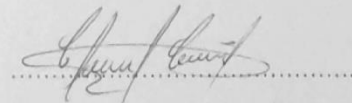
De mi consideración:

Yo, Carolina Lizbeth Chacha Chalán, con cedula No. 0604791558, con correo electrónico carolina.chacha@unach.edu.ec, estudiante del 8vo Semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo, manifiesto que en la página web del SRI, no hay la información que se necesita para efectos del tema de investigación de mi presente tesis, titulado: *Costo Beneficio del uso de la facturación electrónica en los contribuyentes de la ciudad de Riobamba periodo 2020-2022*.

Donde la información que se requiere es: El número total de contribuyentes de la ciudad de Riobamba que usan la facturación electrónica dado por los periodos 2020-2022.

Por la amable atención brindada, le deseo éxitos en sus funciones.

Atentamente,



Carolina Lizbeth Chacha Chalán

0604791558