

Gestión administrativa y su impacto en los clientes en el sistema de facturación electrónica de la empresa Ecofiner del cantón Quevedo, año 2023

Administrative management and its impact on customers in the electronic invoicing system of the Ecofiner company in Quevedo canton, year 2023.

A gestão administrativa e o seu impacto nos clientes no sistema de faturação eletrónica da empresa Ecofiner do cantão de Quevedo, ano 2023.

Granados Rivas, Yanila Esther
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
ygranados@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1677-0280>



Chu Zheng, Kaven Alberto
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
albertochu@live.com.ar
<https://orcid.org/0000-0002-3559-4473>



Fernández Romero, Tani Irlanda
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
tfernandezr@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-6482-8175>



Caiza Villareal, Henry Patricio
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
henrypacrilex_k@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-4847-0719>



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/417>

Como citar:

Granados Rivas, Y. E., Chu Zheng, K. A., & Fernández Romero, T. I. (2024). Gestión administrativa y su impacto en los clientes en el sistema de facturación electrónica de la empresa Ecofiner del cantón Quevedo, año 2023. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(1), 1085–1110.

Recibido: 19/05/2024

Aceptado: 12/06/2024

Publicado: 30/06/2024

Resumen

La presente investigación tiene por finalidad analizar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de los usuarios en el sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, en el cantón Quevedo, con base a las disposiciones legales vigentes del Ecuador. El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la máxima autoridad de recaudación del país y en los últimos años se han venido automatizando procesos en distintas áreas buscando la generación de servicios ágiles y oportunos que generan valor diferenciador a los usuarios, para lograr un punto de rentabilidad, eficiencia a corto y mediano plazo para el país. El objetivo del estudio es Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de facturación electrónica en los clientes de la empresa ECOFINER. La investigación fue de campo y descriptiva, aplicados métodos inductivos, deductivos, analíticos, lo que permitió obtener información relevante como sustento para el desarrollo del proyecto de investigación, también instrumentos como la entrevista, la encuesta, análisis FODA y grupos de discusión, que expusieron un análisis general de la propuesta de investigación. Los resultados demuestran que la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio, sin embargo, persiste un porcentaje que debe ser identificado y atendido, la administración es rígida y la calidad del servicio es adecuada, pero debe seguir mejorando. En conclusión, el 74% de satisfacción del cliente denota que es muy bueno. La calidad está relacionada a la gestión administrativa y su accionar.

Palabras clave: facturación electrónica, gestión administrativa, sistema, cumplimiento normativo, nivel de satisfacción.

Abstract

The purpose of this research is to analyze the administrative management and its impact on the quality of service to users in the electronic invoicing system of the company ECOFINER, in the canton of Quevedo, based on the current legal provisions of Ecuador. The Internal Revenue Service (SRI) is the highest collection authority in the country and in recent years has been automating processes in different areas seeking the generation of agile and timely services that generate differentiating value to users, to achieve a point of profitability, efficiency in the short and medium term for the country. The objective of the study is to analyze the incidence of administrative management on the quality of the electronic invoicing service in the clients of ECOFINER. The research was field and descriptive, applying inductive, deductive and analytical methods, which made it possible to obtain relevant information to support the development of the research project, as well as instruments such as interviews, surveys, SWOT analysis and discussion groups, which provided a general analysis of the research proposal. The results show that most of the clients are satisfied with the service, however, there is still a percentage that must be identified and addressed, the administration is rigid and the quality of service is adequate, but it must continue to improve. In conclusion, 74% customer satisfaction denotes that it is very good. The quality is related to the administrative management and its actions.

Keywords: electronic invoicing, administrative management, system, regulatory compliance, level of satisfaction.

Resumo

O objetivo desta investigação é analisar a gestão administrativa e o seu impacto na qualidade do serviço aos utilizadores no sistema de faturação eletrónica da empresa ECOFINER no cantão de Quevedo, com base nas disposições legais em vigor no Equador. O Serviço de Receitas Internas (SRI) é a autoridade máxima de cobrança no país e nos últimos anos tem vindo a automatizar processos em diferentes áreas, procurando gerar serviços ágeis e oportunos

que gerem valor diferenciador para os utilizadores, para alcançar um ponto de rentabilidade, eficiência a curto e médio prazo para o país. O objetivo do estudo é analisar o impacto da gestão administrativa na qualidade do serviço de faturação eletrónica para os clientes da empresa ECOFINER. A pesquisa foi de campo e descritiva, utilizando os métodos indutivo, dedutivo e analítico, que permitiram obter informações relevantes para apoiar o desenvolvimento do projeto de investigação, bem como instrumentos como entrevistas, inquéritos, análise SWOT e grupos de discussão, que permitiram uma análise geral da proposta de investigação. Os resultados mostram que a maioria dos clientes está satisfeita com o serviço, no entanto, ainda existe uma percentagem que precisa de ser identificada e resolvida, a gestão é rígida e a qualidade do serviço é adequada, mas precisa de ser melhorada. Em conclusão, 74% de satisfação dos clientes denota que o serviço é muito bom. A qualidade está relacionada com a gestão administrativa e as suas acções.

Palavras-chave: faturação eletrónica, back-office, sistema, conformidade, nível de satisfação.

Introducción

La gestión administrativa de la facturación electrónica implica todas las tareas y acciones realizadas por una empresa para gestionar de forma eficiente y efectiva el proceso de emisión, recepción y manejo de facturas electrónicas. Contar con un sistema de facturación electrónica efectivo es crucial para garantizar una gestión administrativa adecuada, cumpliendo con todas las regulaciones y requisitos necesarios.

Las resoluciones del Servicio de Rentas Internas y del Gobierno Central se han enfocado a la mejora de recaudación tributaria en el Ecuador. La implementación de la facturación electrónica ha permitido un control más efectivo y en tiempo real de las transacciones comerciales, lo que ayuda a prevenir y detectar la evasión fiscal, esto representa un impacto positivo en la recaudación de impuestos y apertura a desarrolladores del sistema (Sánchez-Cagiana et. al. 2024). Empezando con la obligación del uso del sistema de facturación electrónica a empresas y personas que superen la base imponible establecida por el órgano de control.

El estudio se desarrolló en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador, con una población de 206,008 habitantes. La gestión administrativa en cualquier organización es vital para optimizar recursos humanos y materiales, facilitando la toma de decisiones estratégicas y

el cumplimiento de requisitos legales (Casanova-Villalba, 2022). La tecnología, especialmente la facturación electrónica, es crucial para el control fiscal y la eficiencia operativa.

Quevedo alberga numerosos emprendimientos obligados a facturar electrónicamente. La investigación se enfoca en ECOFINER, que ofrece servicios de facturación electrónica para ayudar a las empresas a controlar sus finanzas y cumplir con la ley (Reymundo-Soto, y otros, 2022). El estudio pretende conocer los desafíos en el sistema para asegurar el cumplimiento normativo y evitar sanciones.

El origen de ECOFINER se remonta a principios de 2021, cuando un equipo de expertos en sistemas, contabilidad y economía decidieron unirse. En la actualidad, la empresa tiene alrededor de 113 clientes. El nombre Eco (ahorro) Finer (finanzas) refleja el enfoque de la empresa en ayudar a sus clientes a mejorar su gestión administrativa, contable y tributaria.

El uso del sistema de facturación electrónica en la gestión administrativa de los clientes de la empresa ECOFINER en Quevedo enfrenta desafíos debido al escaso conocimiento técnico y legal, y la falta de tecnología adecuada en las PYMES. Esto ha impulsado a ECOFINER a ofrecer servicios de facturación electrónica, aunque la falta de coordinación y conocimiento afecta el cumplimiento de la normativa.

El presente artículo busca analizar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes del sistema de facturación electrónica de ECOFINER en Quevedo en 2023, para ello se comenzó a identificar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio de facturación electrónica, se determinaron los factores que influyen en la satisfacción de los clientes con el servicio de facturación electrónica y se estableció el nivel de satisfacción de los clientes.

Este trabajo tiene un aporte académico significativo, con resultados que buscan consolidar la gestión administrativa en la adopción del sistema de facturación electrónica,

mejorar la calidad del servicio y cumplir con las resoluciones del SRI, mejorando así la eficiencia y eficacia del sistema.

Metodología

A través del método inductivo se pudo establecer conclusiones generales estableciendo requerimientos específicos sobre las variables cualitativas a través de la matriz de operacionalización. Se identificaron y analizaron las variables independientes y determinar su efecto en las variables dependientes, generando un análisis sobre sus efectos en el proceso de investigación.

La población que se consideró para este trabajo de investigación a los trabajadores y clientes de la empresa ECOFINER, de acuerdo con el registro del sistema, actualmente la empresa cuenta con alrededor de 113 clientes activos que representan el total de clientes, por ende, no fue necesario realizar muestreo.

Tabla 1

Población del Estudio

Sector	Población n°
Clientes	113
Trabajadores	5
Total	118

Nota: ECOFINER Autor (2024)

Las técnicas aplicadas permitieron obtener los datos suficientes para la elaboración del proyecto, se sustentó en análisis mixto Cualitativo-cuantitativo, sobre la gestión administrativa, factores que afectan la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, mediante el uso de observación de los servicios y usuarios, entrevistas aplicadas al gerente de la empresa a través de 10 preguntas abiertas, encuestas aplicadas a los clientes con 17 preguntas en escala de likert, análisis FODA y grupos de discusión aplicado a los trabajadores y clientes de la empresa de la empresa a través de 6 preguntas abiertas.

Resultados

Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER.

La gestión administrativa juega un rol neurálgico en la calidad del servicio de facturación electrónica que oferta ECOFINER. Una gestión eficiente garantiza que el servicio que se ofrece cumple con todos los procesos de calidad y cumplimiento, para que los procesos de facturación electrónica se realicen de manera adecuada, oportuna y sin errores, estos son varios de los aspectos más importantes de la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de facturación electrónica.

La entrevista fue realizada al Ing. YU CHEN TAI, Gerente de ECOFINER, mediante la cual se obtuvo información relevante del proceso administrativo de la empresa, esta herramienta, permitió un acercamiento más directo, generando un ambiente confortable, donde se compartió diferentes puntos de vista, con el propósito de recabar datos para el objetivo planteado.

Tabla 2

Entrevista al Ing. YU CHEN TAI, Gerente de ECOFINER

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para mejorar el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	En la actualidad, la competencia es intensa entre las empresas que ofrecen servicios de facturación electrónica, ya que muchas de ellas ofrecen incentivos, nuevas funcionalidades en sus programas, consejos financieros, tributarios, capacitaciones, webinar y más. En este sentido, ECOFINER cuenta con módulos y opciones en su sistema que brindan orientación y formación al usuario para utilizarlo de manera efectiva.	En este contexto, la innovación continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios resultan clave para el éxito y la diferenciación en un entorno empresarial cada vez más exigente. Es necesario implementar más módulos que sean útiles para el usuario en su negocio.
¿En qué áreas debe mejorar ECOFINER?	Mejorar la interacción del usuario con el sistema, agregar más funcionalidades (módulos): Generar proforma, declaración de IVA, declaración de Impuesto a la Renta, Anexo Gastos Personales,	Implementando más módulos ayudará a potenciar y conseguir más clientes.

<p>¿Qué seguridad cuenta para garantizar la protección de los datos de sus usuarios?</p>	<p>Facturas recibidas (Compras) y Reporte de gastos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nivel de datos, se encripta informaciones sensibles de los usuarios. 2 Copia de la base de datos periódicamente. 3 Implementación de sistema de autenticación y autorización para el acceso de datos del usuario. 4 Conexiones seguras utilizando https y SSL/TLS entre las conexiones servicio y cliente. 5 Validación de entrada de datos para evitar inyecciones SQL y otros tipos de ataques 	<p>El sistema cuenta con todas las protecciones para sus usuarios.</p>
<p>En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para potencializar el sistema del facturador electrónico?</p>	<p>La atención al usuario Soporte técnico Seguridad contra Cyber Ataques. Interfaz Implementación de nuevos módulos.</p>	<p>En este escenario, la constante innovación y la capacidad de ajustarse a las demandas cambiantes de los clientes son fundamentales para alcanzar el éxito y destacarse en un mundo empresarial cada vez más competitivo. Es crucial incorporar nuevos módulos que aporten valor al usuario en su empresa.</p>
<p>¿Cómo recepta los pagos en el facturador electrónico de ECOFINER?</p>	<p>Actualmente los pagos se reciben mediante transferencia bancaria, depósitos. Se está gestionando para obtener como medio de cobro, la contratación del servicio de DATAFAST.</p>	<p>Simplificar los métodos de cobranza para agilizar el servicio.</p>
<p>¿Cuáles son las estrategias que realiza ECOFINER para mejorar la atención al cliente?</p>	<p>Crear artículos que facilita el entendimiento del cliente sobre la contabilidad que debe manejar en su negocio. Capacitaciones gratuitas sobre declaraciones del IVA, Impuesto a la Renta, Anexo Gastos Personales.</p>	<p>Brindar material didáctico, capacitaciones es una de las iniciativas del departamento de marketing como estrategia para fidelizar al cliente.</p>
<p>¿Qué acciones toma ECOFINER para conocer la opinión de sus clientes sobre la calidad del servicio?</p>	<p>Cada mes nuestro equipo de soporte envía a nuestros clientes una encuesta para medir el nivel de satisfacción del servicio a través de nuestros canales en redes sociales.</p>	<p>Mes a mes se realiza un seguimiento sobre el nivel de satisfacción del servicio.</p>

¿En qué medida considera que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER cumple con las regulaciones tributarias en el Ecuador?	El sistema de facturación ECOFINER controla que todo comprobante antes de enviar al SRI sea correctamente ingresada de acuerdo con los estándares y reglas de negocio exigida por el propio Servicio de Rentas Internas.	El servicio de facturación electrónica ECOFINER cumple con todo los estándares y reglas como lo dictamina el órgano rector.
---	--	---

Nota: Entrevista al Gerente de ECOFINER Autor (2024)

Tabla 3

Análisis FODA de la empresa ECOFINER, Quevedo.

Fortalezas

La adopción de la facturación electrónica de ECOFINER ayuda a reducir los costos relacionados con la impresión y almacenamiento de documentos en papel.

Optimiza los procedimientos de facturación y contabilidad, lo que se traduce en ahorro de tiempo y recursos para las compañías.

Emplea firmas digitales para asegurar la autenticidad e integridad de las facturas, lo que aumenta la seguridad en las transacciones.

Ofrece datos más precisos y actualizados sobre las transacciones comerciales, lo que mejora la gestión administrativa.

Oportunidades

El aumento del comercio electrónico está provocando una mayor demanda de sistemas de facturación electrónica.

Mejora en el monitoreo de transacciones: La introducción de la facturación electrónica puede optimizar la supervisión de las transacciones comerciales.

La implementación de la facturación electrónica (FAE) posibilita a las empresas reducir sus costos al migrar de un proceso manual a uno digital.

Aumento de la competitividad: La FAE puede contribuir a que las empresas mejoren su competitividad al acelerar los procesos y disminuir los gastos.

Debilidades

La introducción de la facturación electrónica puede implicar la necesidad de invertir en formación, equipamiento y programas informáticos.

Necesita establecer medidas de seguridad para resguardar las facturas electrónicas contra accesos no autorizados.

Aprovechar al máximo tanto los medios digitales como los convencionales para atraer a una mayor cantidad de clientes hacia ECOFINER.

Ampliar la red de capacitaciones a nuestros clientes.

Amenazas

La falta de seguridad en el sistema puede resultar en la vulnerabilidad de la información de los clientes de ECOFINER ante posibles robos. (Ciberataques)

La falta de innovación en el sistema al no incorporar nuevos módulos puede resultar en la pérdida de suscriptores (clientes).

Gran cantidad de competidores en el mercado.

Nota: Entrevista al gerente de ECOFINER Autor (2024)

Una vez identificado el FODA que cuenta ECOFINER, el servicio de facturación electrónica representa ahorro en costos de impresión y almacenamiento, ahorro de tiempo en procedimientos, cuenta con autenticidad e integridad, precisión actualización de datos

mejorando la gestión administrativa. Las oportunidades que cuenta ECOFINER está en la, optimización de supervisión de las transacciones comerciales, la implementación de este servicio ayuda a reducir costos al migrar un proceso manual a digital. Por ello es necesario implementar más información, equipamiento, programas informáticos, seguridad, capacitaciones, e innovar mecanismos para mitigar la falta de seguridad, el estancamiento, competidores, etc.

Factores que inciden la satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER

Se realizó una encuesta a los clientes de la empresa ECOFINER, lo que permitió captar su apreciación con respecto al servicio que reciben como usuarios, así como varias de las inquietudes que acorde a la escala de LIKERT, la cual se tabuló para analizar los factores que consideran más relevantes y que intervienen en el objetivo.

Tabla 4

Tiempo de uso del sistema de facturación electrónica

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tiempo lleva usando el sistema de facturación electrónica?	Menos de 1 año	76	70%
	1 año	22	20%
	2 años	8	7%
	3 años	4	3%
	4 años o más	0	0%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 4 indica que el 70% de los encuestados han utilizado el sistema de facturación electrónica ECOFINER por menos de un año, mientras que el 20% más de un año y el 7% lo han empleado más de 2 años, lo que indica que existe ya un mercado con una trayectoria, que está marcado un precedente para la empresa, indicando que el sistema está siendo recibido adecuadamente en el mercado local.

Tabla 5*Facilidad de almacenamiento y la recuperación de facturas.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha facilitado el almacenamiento y recuperación de facturas en su empresa?	Totalmente de acuerdo	52	46%
	De acuerdo	49	43%
	Indiferente	10	9%
	En desacuerdo	1	1%
	Totalmente en desacuerdo	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 5 sobre la facturación electrónica y su facilidad para almacenamiento y recuperación de facturas, expuso que el 46% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, mientras que el 43% está de acuerdo, lo que indica que el sistema ha simplificado el almacenamiento y la recuperación de facturas y el 9% indica que es indiferente, esto sugiere que, en el pasado, los documentos físicos a menudo se extraviaban, pero ahora la información se guarda de forma digital.

Tabla 6*Reducción de errores en la facturación y la contabilidad de su empresa.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha reducido los errores en la facturación y la contabilidad de su empresa?	Totalmente de acuerdo	48	42%
	De acuerdo	47	42%
	Indiferente	17	15%
	En desacuerdo	1	1%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 6, el 42% de los encuestados expresan totalmente de acuerdo en que la implementación de la facturación electrónica ha disminuido los errores en la facturación y contabilidad de su empresa, mientras que el 42% están de acuerdo, y el 15% se muestran indiferentes, datos que revelan que el servicio está generando aspectos positivos, sin desmerecer el porcentaje mínimo que se debe tomar en cuenta para seguir mejorando.

Tabla 7*Transparencia y Trazabilidad en las Transacciones Comerciales.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que la facturación electrónica ha mejorado la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales en su empresa?	Mucho	47	42%
	Suficiente	42	37%
	Regular	21	18%
	Poco	2	2%
	Muy poco	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Según se refleja en la tabla 7, sobre la transparencia y trazabilidad de las transacciones, el 42 % está totalmente de acuerdo, el 37% está de acuerdo con la interrogante y el 18% le parece regular, aunque existe otros valores mínimos, persiste la tendencia que, si genera un aporte positivo para el cuestionamiento planteado, lo que indica que el uso del sistema de facturación electrónica ha mejorado la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales.

Tabla 8*Nivel de Dificultad Técnica en el uso del sistema de facturación electrónica.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha experimentado alguna dificultad técnica con el sistema de facturación electrónica?	Mucho	3	3%
	Suficiente	9	8%
	Regular	25	22%
	Poco	36	32%
	Muy poco	40	35%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Según los resultados de la encuesta en la tabla 8, el 35% considera que es muy poco el nivel de dificultad técnica al utilizar el sistema de facturación electrónica es similar en todas las opciones, el 32% que es poco el nivel de dificultad, mientras que el 22% es regular y también entra a análisis que suficiente y mucho tienen valores significativos del 8% y 3% respectivamente, lo que refleja diferentes posturas con valores no tan distanciados de una misma variable, que se deben analizar con más detenimiento.

Tabla 9*Barrera en la adaptación al sistema de facturación electrónica.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Existió muchas barreras para adaptarse al sistema de facturación electrónica ECOFINER?	Mucho	2	2%
	Suficiente	6	5%
	Regular	12	11%
	Poco	31	27%
	Muy poco	62	55%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 9, indica que el 55% de los encuestados identificaron muy pocas en barreras en la adaptación del sistema, mientras que el 27% mencionó poco y el 11% le parece regular las barreras de adaptación al sistema de facturación electrónica. Estos resultados resaltan la importancia de la capacitación y la inversión en equipos en el proceso de migración a la facturación electrónica. Siendo un buen indicador para la empresa.

Tabla 10*Satisfacción de los módulos en el sistema de facturación electrónica ECOFINER.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Los módulos del sistema facturación electrónica de ECOFINER satisface las necesidades del usuario?	Mucho	54	49%
	Suficiente	18	16%
	Regular	20	17%
	Poco	20	17%
	Muy poco	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Conforme la tabla 10, sostiene que el 49% expone que mucho y se inclina por la satisfacción de los módulos del Generador de Proformas, mientras el regular y poco están empatados con el 20%, y el 16 % se siente suficiente con los módulos del sistema, aunque la APP móvil o página web, exponen las variables más frecuentes, se percibe que en general, existe mayor satisfacción.

Tabla 11*Áreas por mejorar del sistema de facturación electrónica.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen áreas en el servicio que deben mejorar para el sistema de facturación electrónica de ECOFINER?	Mucho	32	28%
	Suficiente	61	54%
	Regular	0	0%
	Poco	10	9%
	Muy poco	10	9%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Cabe destacar que en esta tabla 11, sobre las áreas en el servicio por mejorar del sistema de facturación electrónica, el 28% manifestó que mucho, el 54% dijo que suficiente, en tanto que no existen datos para regular y poco u muy poco tienen el 9% respectivamente, por lo que la mayoría coincidió que la empresa tiene que actualizar y mejorar el servicio en varios aspectos, como soporte técnico, inducción, y otros relacionados al manejo del sistema que son necesarios para cualquier empresa.

Tabla 12*Ahorro de tiempo Facturas Electrónicas vs Facturas Físicas.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Existen áreas en el servicio que deben mejorar para el sistema de facturación electrónica de ECOFINER?	Mucho	47	41%
	Suficiente	39	34%
	Regular	20	18%
	Poco	3	3%
	Muy poco	4	4%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 12, el 41% indicó que en términos de ahorro de tiempo fue mucho, el 34% consideró que suficiente, mientras el 18% que regular, lo que aun incide que el servicio de facturación electrónica mejoró el tiempo versus la facturación física, pero que aún no llena las expectativas del servicio.

Nivel de satisfacción de los clientes del servicio facturación electrónica de la empresa ECOFINER.

Medir el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica, es un tema neurálgico para la empresa ECOFINER, para ello debe utilizar métodos de investigación y herramientas de medición sobre este tema. Existen muchas alternativas como medidas del nivel de satisfacción, entre encuestas de satisfacción, visitas no programadas aleatoria para verificar el funcionamiento del sistema, la entrevista al usuario, análisis de los datos de las encuestas, comparativos de un corte a otro de las visitas, y la recepción de quejas o comentarios del servicio.

Tabla 13

Impacto de la facturación electrónica.

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha tenido un impacto positivo la facturación electrónica en su empresa?	Mucho	37	33%
	Suficiente	40	35%
	Regular	32	28%
	Poco	4	4%
	Muy poco	0	0%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Según los datos presentados en la tabla 13, el 33% de los encuestados ha respondido que mucho con referencia al impacto positivo del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER en sus negocios, de esa misma manera la variable suficiente representa el 35% de satisfacción y la opción regular tiene el 28%, cabe destacar que al ser una encuesta de satisfacción se debe tomar en cuenta los valores negativos aunque su peso sea muy bajo, debido a que esto significa que aún persiste inconformidad total del servicio, lo cual se debe identificar y corregir.

Tabla 14*Comunicación adecuada.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Recibe comunicación adecuada por cambios relacionados con el sistema?	Mucho	38	34%
	Suficiente	31	27%
	Regular	37	33%
	Poco	5	4%
	Muy poco	2	2%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Según los datos presentados en la tabla 14, el 34% considera que la comunicación acerca del cambio es mucho, por otro lado, el 27% considera que la información es suficiente, y un 33% que es regular, llama la atención que un porcentaje menor sumado del 6% considera que es poco y muy poco, en este sentido se debe retomar acciones para corroborar el nivel de insatisfacción que se refleja en el cuadro.

Tabla 15*Opinión sobre la calidad del servicio.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica?	Totalmente satisfecho	38	34%
	Satisfecho	45	40%
	Neutral	27	24%
	Poco satisfecho	2	1%
	Nada satisfecho	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 15, expuso que un total del 34% de los encuestados expresó estar totalmente satisfecho, sobre la calidad del servicio, mientras que el 40% indicó estar satisfecho. Por otro lado, el 24% se mostró neutral, y el resto mostró niveles de satisfacción más bajos. En resumen, el 74% de los clientes considera que la calidad del servicio proporcionado por el sistema ECOFINER es adecuada, pero persiste aun ese porcentaje que tiene un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 16*Evaluación del sistema de facturación.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo evaluaría el uso del sistema de facturación electrónica en ECOFINER?	Muy fácil	33	29%
	Fácil	36	32%
	Ni fácil ni difícil (medio)	41	36%
	Difícil	2	2%
	Muy difícil	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 16 refleja los resultados de la facilidad de uso del sistema de facturación electrónica, el 36% considera que no es ni fácil ni difícil en uso, el 32 % considera que es fácil el 29% manifiesta que muy fácil el uso de esta herramienta electrónica, sin embargo, existe un 3% que considera que es difícil y muy difícil, lo que debe servir como indicador para identificar clientes y generar una capacitación a fin de mermar este resultado.

Tabla 17*Experiencia con el sistema.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo calificaría su experiencia general con el sistema de facturación electrónica?	Muy buena	40	35%
	Buena	44	39%
	Regular	26	23%
	Mala	2	2%
	Muy mala	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 17, expone que el 39% de los clientes manifestaron que es buena la experiencia con el sistema de facturación electrónica, mientras el 35% considera que es muy buena, por otro lado, el 23% consideró que es regular, la experiencia, en ese sentido llama aun la atención el porcentaje de renuencia de los encuestados.

Tabla 18*Recomendación sobre el sistema de facturación.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Recomendaría el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	Totalmente de acuerdo	51	45%
	De acuerdo	47	41%
	Indiferente	12	11%
	En desacuerdo	2	2%
	Totalmente en desacuerdo	1	1%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 18, indica que el 45% de los clientes, recomendaría el servicio de la empresa ECOFINER, en ese mismo sentido el 42% está de acuerdo en esa recomendación y el 11% es indiferente, aquí cabe resaltar que, en términos de recomendación, la parte indiferente también se la debe contar como un factor negativo, por cuanto el servicio de calidad expone a que los clientes actuales, comenten aspectos positivos del sistema y de la empresa que los genera.

Tabla 19*Cumplimiento de facturación del SRI.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿El sistema permitió cumplir a tiempo con el cronograma de Facturación del SRI?	Sí	93	82%
	No	5	5%
	Desconozco	15	13%
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

Según los datos de la tabla 19, el 82% de los encuestados ha respetado los plazos estipulados para la adopción de la facturación electrónica en sus empresas, mientras que el 13% no estaba al tanto del calendario establecido y un 5% no cumplió con esta regulación, cabe destacar que este no fue un inconveniente del sistema de facturación, sino que representó un inconveniente interno de los negocios.

Tabla 20*Cumplimiento de estándares tributarios.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿El servicio de ECOFINER, facilita cumplir con los estándares tributarios del SRI?	Totalmente de acuerdo	42	37%
	De acuerdo	59	52%
	Indiferente	10	9%
	En desacuerdo	2	2%
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	113	100%

Nota: Obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa (2024).

La tabla 20, indica que el 52% está de acuerdo en que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER, familia cumplir con los estándares tributarios del SRI, así también el 37% está totalmente de acuerdo con la pregunta y un 9% es indiferente, llama la atención que el 2% está en desacuerdo con esta pregunta, por lo que existe una renuencia de la consulta.

Matriz de los grupos de discusión, trabajadores de la empresa ECOFINER.

Existen varios parámetros que se utilizan para medir el nivel de satisfacción de los clientes, para el presente proyecto, se utilizó una variable intermedio como son los trabajadores, quienes están en contacto permanente con los clientes y la gestión administrativa, la cual mide el nivel de satisfacción de los clientes sobre el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, se utiliza el instrumento del grupo de grupo de discusión de los trabajadores de la empresa, quienes son los encargados de visitar, capacitar, evaluar y receptor información del cliente y su satisfacción del servicio. Mediante 5 preguntas se pudo apreciar las diferentes acciones de cada colaborador y la herramienta que utilizan para medir este nivel de satisfacción.

Tabla 21*Grupo de discusión para medir el nivel de satisfacción de los clientes.*

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Qué métodos o herramientas utiliza su empresa para medir la satisfacción del cliente?	- Las encuestas de satisfacción, - Consulta directa a los clientes sobre el servicio, para receptor quejas o sugerencias.	Se realiza la encuesta de satisfacción y de parte muy personal, se les pide a los clientes que le den sus observaciones sobre el producto a fin de mejorar la calidad del servicio

¿Con qué frecuencia realiza su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza visitas mensuales de forma aleatoria. - También se visita a los clientes que tienen algún inconveniente por el programa o su manejo. 	La empresa realiza visitas aleatorias de los clientes, aunque también existe la visita programada que es a los clientes que presenten alguna queja y se les da el seguimiento respectivo.
¿Cómo utiliza los resultados de las encuestas de satisfacción para mejorar la experiencia del cliente?	<ul style="list-style-type: none"> - Por llenar la encuesta - Se la entrega al gerente para su análisis, - Se realizan análisis y se socializa, - Se genera acciones a seguir 	Los trabajadores que realizan la visita in situ, llenan los formularios de la empresa con respecto a servicio recibido y su firma como soporte, en ese sentido se llena la encuesta de satisfacción que es la herramienta que se utiliza en la empresa
¿Qué acciones toma su empresa para abordar los problemas identificados en las encuestas de satisfacción?	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza socializaciones y se pide mayor aporte en el trabajo - Controlar el servicio que se brinda y el seguimiento respectivo, - El gerente llama a los clientes que presentaron quejas y les pregunta si ya fueron atendidos. 	La empresa desde el área administrativa envía nuevamente a llenar el cuestionario d satisfacción, con eso se mide el cambio que se ha presentado del servicio, el gerente realiza llamadas a los clientes para medir la calidad del servicio y agilidad que se le brinda en sus quejas.
¿Qué desafíos enfrenta su empresa en la medición y mejora de la satisfacción del cliente?	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia, - La inseguridad, - Falta de innovación - Modificaciones de servicio. 	La gerencia tiene un papel crucial en las acciones que se deben realizar para enfrentar los desafíos, si bien es cierto que se tiene un numero de más de 100 clientes, lo que debe hacer en este tema es mejorar continuamente su servicio.

Nota: Obtenido de los grupos de discusión aplicados a los trabajadores de la empresa (2024).

Los trabajadores de la empresa ECOFINER, exponen desde sus puntos de vista, varias apreciaciones respecto a la satisfacción de los usuarios sobre el servicio, como encargados de la atención al cliente y de receptar sus quejas, expusieron criterios suficientes en la matriz de discusión sobre las preguntas expuestas, estos criterios de forma general, recolectó su

apreciación sobre el sentir de los clientes y la gestión de la administración, así como el suyo propio, sobre el objetivo propuesto en este proceso de investigación.

Discusión

La gestión administrativa es esencial para ofrecer servicios de calidad y cumplir con normativas legales, buscando siempre la mejora continua (Calero Mora, 2016). Para una gestión efectiva, se necesita planificación que defina objetivos claros y permita conocer la situación y necesidades del mercado (Ramírez et al., 2017). Además, la implementación de herramientas para agilizar procesos es crucial para alcanzar los objetivos y mejorar la calidad del servicio (Ponce et al., 2022).

En el caso de ECOFINER, el análisis FODA revela una estrategia bien planteada con una estructura organizativa sólida y un control efectivo tanto interno como externo. La empresa ofrece un servicio de facturación electrónica eficiente y práctico, demostrando que una gestión administrativa adecuada mejora la calidad del servicio (entrevista, 2022).

Empresas invierten en identificar factores que afectan la satisfacción del cliente, ya que estos influyen en la imagen institucional y la calidad del servicio. La satisfacción del cliente debe ser el objetivo principal, alcanzado a través de la calidad en el servicio (Tobías & Mancilla, 2018). Factores como la competencia y las exigencias crecientes de los consumidores destacan la importancia de ofrecer no solo calidad y precio, sino también buen servicio para fidelizar clientes (Monroy, 2019).

Modificar los modelos mentales según la realidad empresarial permite a los colaboradores comprender mejor los procesos y trabajar en equipo para mejorar la satisfacción del cliente (Daza-Rodríguez, 2017). Encuestas revelan la necesidad de seguir innovando en sistemas de facturación electrónica para mejorar la satisfacción del cliente, destacando la

importancia de una gestión administrativa comprometida con la mejora continua (encuesta, 2022).

Conclusiones indican que la gestión administrativa es crucial para el desarrollo organizacional, permitiendo adaptarse y ser parte del cambio. Planificar y medir la atención al cliente desde la gestión administrativa es fundamental (Minaya, 2020). Un liderazgo estratégico y la constante innovación en estrategias de administración son esenciales para medir y mejorar la satisfacción del cliente (Cedeño et al., 2023). La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente es directa; una gestión regular resulta en una satisfacción regular, indicando la necesidad de innovaciones en la evaluación de la satisfacción (Agurto & Araujo, 2018). En ECOFINER, encuestas mensuales y discusiones internas ayudan a analizar y mejorar continuamente el servicio ofrecido, confirmando la importancia de una gestión administrativa proactiva y adaptativa (encuesta, 2022).

Conclusión

- Se identificaron aspectos de la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, los mismos que están relacionados a la planificación donde se evidencia que existe una estrategia administrativa rígida, controles internos, la organización está estructurada desde la gerencia y toman decisiones en base a la información que recibe, posteriormente genera las directrices a ejecutar acorde a su criterio.
- Los factores que inciden la satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, es la usabilidad, la confianza correcta de los datos, y la seguridad de la información del cliente, así como también existe áreas del sistema que deben mejorar según las apreciaciones de los encuestados, para que brinde mayor comodidad y sea amigable con sus necesidades.

- Se estableció que el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER es del 74% acorde a la calidad del servicio, cabe indicar que existe algún porcentaje de clientes insatisfechos por temas relacionados al conocimiento tecnológico, manejo de programas contables y el conocimiento de régimen y normas tributarias.
- Implementar, un sistema de comunicación directa para el usuario mediante WhatsApp Business, CALL CENTER, que recopile los inconvenientes en tiempo real del servicio y permita a la administración gestionar estrategia para mejorar el tiempo de respuesta y la calidad del servicio, a fin de desarrollar procesos en base a esta información que permita el desarrollo de la empresa.
- Retroalimentar a los usuarios sobre el uso del sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, en factores como la usabilidad, la confianza y la seguridad, mediante las visitas mensuales, adicional recibir observaciones que ayuden a mejorar el servicio, socializarlo en reuniones de trabajo y proponer estrategias que mejoren la satisfacción del cliente.
- Socializar estrategias con los trabajadores de la empresa ECOFINER, para fortalecer criterios e identificar ese porcentaje de clientes que no están satisfechos con el servicio, de manera que se pueda identificar mediante una hoja de seguimiento, los inconvenientes que presentan en el manejo del sistema y personalizar la atención al usuario, como estrategia para mejorar el nivel de satisfacción del servicio.

Referencias bibliográficas

- Actualidad Invitada. (2009). El SaaS y el Cloud-Computing: una opción innovadora para tiempos de crisis.
- Affonso, A. (2023). Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones. 1–6.

- Agurto, & Araujo. (2018). Facultad de ciencias empresariales.
- Altamirano, H. S. (2022). La facturación electrónica como un mecanismo de control para el cumplimiento tributario en las empresas constructoras del cantón Ambato. *New England Journal of Medicine*, 1–105.
- Álvarez, M. H. (2020). La importancia del control en la administración. 2–3.
- Arcad. (2023). Importancia de la comunicación.
- Arellano, N. N., & Moncayo, N. S. (2023). Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la Provincia de El Oro, Cantones Pasaje-Machala. *Polo Del Conocimiento*, 8(3), 2945–2964. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i3>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución del Ecuador. SEPS.
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). Factura electrónica en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).
- Calero Mora, J. del P. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. 1–63. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllo wed=y
- Campos. (2018). La empresa y su organización. 01, 34.
- Castells, M. (2019). Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa.
- Casanova-Villalba, C. I. (2022). Desafíos en el crecimiento empresarial en Santo Domingo: Un análisis de los factores clave en el periodo 2021-2022. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(3), 1–12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v2/n3/53>
- Cedeño, et al. (2023). Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción del usuario de la empresa de agua El Chuno: Gestión administrativa y su efecto en la satisfacción del usuario. *REFCalE: Revista*, 11(3), 172–184.
- Chasi, E. (2021). ¿Cuál es la importancia del SRI?
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*.
- Daza-Rodríguez, M. E. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Customer Service: A Management Strategy for Increasing Organizational Competitiveness in Valledupar Companies (Colom)*, 7(1), 20–26. <https://doi.org/10.15649/2346030X.425>
- El Universo. (2022). Facturación electrónica ya es obligatoria en Ecuador: qué comprobantes físicos siguen teniendo vigencia. 1–11.

- Fernando, J., Piedra, F., Antonio, K., Altamirano, L., & Henry, W. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. 3, 155–169.
- Galán, J. S. (2024). Servicio: Qué es, características y ejemplos.
- Gutierrez, C. (2019). La facturación electrónica y su impacto en la rentabilidad operativa: Un análisis aplicado en las empresas de Ecuador. *Vincula Tégica*.
- Junco, J. G. del, & Ramírez, C. (2021). *Administración y dirección de empresas para el marketing e investigación de mercados*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2018). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Pearson.
- Lucero, G. (2020). Propuesta de reforma legislativa: pagaré digital y factura electrónica comercial negociable como títulos ejecutivos. 425.
- Menoscal, M. L. (2019). Universidad Estatal Península De Santa Elena Facultad Ciencias Administrativas Carrera De Contabilidad Y Auditoría Tema: Autor. 1–76.
- Minaya, S. (2020). Universidad regional autónoma de los Andes “UNIANDES.”
- Monroy. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. *Customer Satisfaction Factors: Prospects in Fast Food Restaurants*, 70–87.
- Moreano Guerra, C. B., Lalangui Aguilar, B. M., Escobar Erazo, T. E., & Mena Freire, V. G. (2023). La facturación electrónica: Ventajas y desventajas en las pequeñas empresas del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3315–3340. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7176
- Muñoz Briones, J. C., Niola Sornoza, G. G., Cáceres Espinoza, E. J., Loza Balladarez, V. del R., & Camacho Garcia, P. J. (2023). Evasión de impuestos y facturación electrónica: Afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1202–1217. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6267
- Muñoz, K. S., & Rivera-Guerrero, A. (2023). El uso del portal Intersri para la emisión de facturas electrónicas, y las complicaciones que presenta para las microempresas en la cooperativa los Tulipanes de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 8(8), 27–48. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8>
- Muñoz Villegas, A. M., & Mosquera Carrascal, A. (2021). Competitividad de las empresas PyMes al implementar la factura electrónica. *Desarrollo Gerencial*, 13(2), 1–26. <https://doi.org/10.17081/dege.13.2.4711>
- Nieto, M., Andrea, J., & Sebasti, N. (2015). *Archivos de economía*.
- Ortego, J. (2020). Las 4 funciones de la gestión empresarial.

- Planellas, M. (2021). *El libro rojo de la innovación*.
- Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & López, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 12. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a La Economía*, 1–21. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Renato, G., Espín, N., Catalina, P., Jácome, D., Mathias, R., Dávila, N., Deidamia, N., & Álvarez, S. (2023). Implementación de la facturación electrónica como material de consulta presentado como estudio de caso. *Polo Del Conocimiento*.
- Reymundo-Soto, E., Fernández-Condori, X. P., Echevarria-Quispe, E. V., Quispe-Cusi, Y., Gutiérrez-Quispe, E. Z., Palacios-Aguilar, L. J., & Ramírez-Laurente, A. J. (2023). Obligaciones Tributarias y su Influencia en la Recaudación Fiscal de las Micro y Pequeñas Empresas. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.35>
- Rold, P. N., & Pell, C. P. (2024). Organización: Qué es, tipos y ejemplos. 1–10.
- Sánchez-Caguana, D. F., Landázuri-Álvarez, M. B., Ramírez-Martínez, S. L., & Acosta-Muñoz, M. M. (2024). Desarrollo Sostenible y Contabilidad: Integrando la Contabilidad Ambiental en Prácticas Empresariales. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 157–177. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/10>
- Santos. (2017). Implementación del centro de servicio y atención al cliente en supermercado mi futuro sede mercado de la ciudad de Valledupar.
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista Cea*, 2, 71–93.
- Servicio de Rentas Internas. (2014). NAC—DGERCGC14-00366. 2017, 3. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- SRI. (2022).
- Suárez Batista, A., Febles Estrada, A., & Trujillo Casañola, Y. (2016). Software como servicio: Necesidades y retos en los sistemas de servicio de la Industria Cubana del Software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(0), 31–45.
- Suarez, F. (2019). Buenas prácticas aplicadas en países de América Latina para reducir la evasión por saldos a favor en el IVA. *Repositorio*, 1–15.
- Tobías, & Mancilla. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. 7(1), 49–59.

Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F. de J., & Martínez Prats, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Investigación & Negocios*, 14(23), 6. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>