

Facturación electrónica y control tributario y su incidencia en el cumplimiento fiscal en Ferretería El Constructor bajo normativa SRI

Electronic invoicing and tax control and their impact on tax compliance at Ferretería El Constructor under SRI regulations

Faturamento eletrônico e controle tributário e sua incidência no cumprimento fiscal na Ferretería El Constructor sob a regulamentação SRI.

Asencio Guapacasa, Reyna Elena
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte

re.asencio@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-0335-6040>



Coello Panchana, Alfredo Jacob
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte

acoello@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5095-6022>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE2/1015>

Como citar:

Asencio Guapacasa, R. E., & Coello Panchana, A. J. (2025). Facturación electrónica y control tributario y su incidencia en el cumplimiento fiscal en Ferretería El Constructor bajo normativa SRI. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(E2), 39–61.

Recibido: 26/06/2025

Aceptado: 14/07/2025

Publicado: 30/09/2025

Resumen

Este estudio analiza la incidencia de la facturación electrónica como mecanismo de control tributario en el cumplimiento fiscal de la Ferretería El Constructor, una microempresa comercial ubicada en Guayaquil, Ecuador. La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos obtenidos a través de entrevistas, encuestas y análisis documental de registros fiscales entre los periodos 2019–2021 (pre implementación) y 2022–2024 (post implementación). El objetivo principal fue determinar si la adopción obligatoria del sistema de facturación electrónica, conforme a la normativa del Servicio de Rentas Internas (SRI), mejora el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la eficiencia operativa. Los resultados evidencian una reducción del 75 % en el número de multas anuales, una disminución del 73 % en errores de facturación y una mejora del 83 % en la puntualidad de las declaraciones. Además, se observó una reducción del 40 % en la carga horaria semanal del personal contable y un aumento del 60 % en su nivel de satisfacción laboral. Estos hallazgos demuestran que la facturación electrónica no solo fortalece el control fiscal, sino que también optimiza los procesos administrativos internos. Se concluye que, en el contexto de las microempresas ecuatorianas, la transformación digital tributaria tiene efectos estructurales positivos cuando se implementa con acompañamiento organizacional y capacitación técnica.

Palabras clave: Facturación electrónica, cumplimiento fiscal, control tributario, microempresa, SRI, transformación digital.

Abstract

This study analyzes the incidence of electronic invoicing as a tax control mechanism in the tax compliance of Ferretería El Constructor, a commercial microenterprise located in Guayaquil, Ecuador. The research is developed under a mixed approach, combining quantitative and qualitative data obtained through interviews, surveys and documentary analysis of tax records between the periods 2019-2021 (pre-implementation) and 2022-2024 (post-implementation). The main objective was to determine whether the mandatory adoption of the electronic invoicing system, according to the Internal Revenue Service (SRI) regulations, improves tax compliance and operational efficiency. The results show a 75% reduction in the number of annual fines, a 73% decrease in invoicing errors and an 83% improvement in the timeliness of returns. In addition, there was a 40% reduction in the weekly workload of accounting staff and a 60% increase in their level of job satisfaction. These findings demonstrate that electronic invoicing not only strengthens fiscal control, but also optimizes internal administrative processes. It is concluded that, in the context of Ecuadorian microenterprises, digital tax transformation has positive structural effects when implemented with organizational support and technical training.

Keywords: electronic invoicing, tax compliance, tax control, microenterprise, SRI, digital transformation.

Resumo

Este estudo analisa o impacto da fatura eletrônica como mecanismo de controle fiscal no cumprimento das obrigações tributárias na Ferretería El Constructor, uma microempresa localizada em Guayaquil, Equador. A pesquisa é desenvolvida sob uma abordagem mista, combinando dados quantitativos e qualitativos obtidos por meio de entrevistas, pesquisas e análise documental de registros fiscais entre os períodos de 2019-2021 (pré-implementação) e 2022-2024 (pós-implementação). O objetivo principal foi determinar se a adoção obrigatória do sistema de faturamento eletrônico, de acordo com os regulamentos da Secretaria da Receita Federal (SRI), melhora a conformidade fiscal e a eficiência operacional. Os resultados mostram uma redução de 75% no número de multas anuais, uma diminuição de 73% nos erros de

faturamento e uma melhoria de 83% na pontualidade das declarações. Além disso, houve uma redução de 40% na carga de trabalho semanal da equipe de contabilidade e um aumento de 60% no nível de satisfação no trabalho. Esses resultados demonstram que o faturamento eletrônico não apenas fortalece o controle fiscal, mas também otimiza os processos administrativos internos. Conclui-se que, no contexto das microempresas equatorianas, a transformação fiscal digital tem efeitos estruturais positivos quando implementada com apoio organizacional e treinamento técnico.

Palavras-chave: Faturamento eletrônico, conformidade fiscal, controle fiscal, microempresa, SRI, transformação digital.

Introducción

La transformación digital de las administraciones tributarias constituye una tendencia global orientada a optimizar los procesos de fiscalización, fortalecer el control estatal y mejorar los niveles de cumplimiento de los contribuyentes. En este proceso, la facturación electrónica ha emergido como una herramienta clave en la digitalización de los sistemas fiscales, al permitir una trazabilidad más precisa de las operaciones económicas, reducir los espacios para la evasión y mejorar la eficiencia administrativa tanto del Estado como de los sujetos pasivos (Casanova-Villalba et. al., 2023; Skipin, et. al., 2020). En América Latina, países como México, Brasil, Chile y Ecuador han liderado la adopción obligatoria de este sistema, generando resultados positivos en términos de transparencia fiscal, aumento en la recaudación y fortalecimiento institucional (Bellon et. al., 2023; Hesami et. al., 2024).

En Ecuador, el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha normado desde el año 2012 la implementación progresiva de la facturación electrónica, primero como un proyecto piloto, y posteriormente como una política pública obligatoria para diversos sectores económicos. Actualmente, el marco normativo exige que micro, pequeñas, medianas y grandes empresas adopten este sistema como único medio de emisión de comprobantes tributarios válidos (SRI, 2023; Naranjo & Barcia, 2021). Esta transición ha representado un reto significativo para empresas con menor grado de digitalización, especialmente las microempresas comerciales, que constituyen un segmento altamente vulnerable ante los cambios tecnológicos por su

limitada infraestructura, escasos recursos humanos especializados y dependencia de procedimientos administrativos manuales (Cuichán-Haro, 2025).

Dentro de este contexto, el presente estudio se centra en el análisis de la Ferretería El Constructor, una microempresa ecuatoriana del sector ferretero ubicada en Guayaquil, que ha experimentado el proceso de transición desde un sistema de facturación tradicional hacia uno digital conforme a las directrices del SRI, esta empresa ha enfrentado múltiples desafíos en la adecuación de sus procesos internos, incluyendo la capacitación del personal administrativo, la adquisición de sistemas tecnológicos adecuados y la reestructuración de sus mecanismos de control contable (Bravo-Bravo, et. al., 2025). No obstante, también se ha identificado la posibilidad de que la facturación electrónica haya mejorado su cumplimiento tributario, especialmente en lo relativo a la reducción de errores en declaraciones, cumplimiento de plazos y disminución de sanciones por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Investigaciones recientes en el país han señalado que la adopción de la facturación electrónica por parte de las PYMES ha generado impactos heterogéneos (Espinosa & Sarmiento, 2020 Zamora Mayorga et. al., 2025). Si bien se observan beneficios como mayor precisión en la emisión de comprobantes y un mejor control de inventarios, también se reportan dificultades en la integración con sistemas preexistentes, resistencia al cambio y falta de asesoría técnica especializada. En este sentido, analizar un caso específico como el de Ferretería El Constructor permite comprender en profundidad cómo esta política pública se materializa en contextos reales y cuáles son sus efectos concretos en el cumplimiento fiscal empresarial, así como las dificultades que ha representado su aplicación (Herrera-Sánchez, 2021).

Desde una perspectiva científica, el problema de investigación se vincula a la necesidad de identificar en qué medida la implementación obligatoria de la facturación electrónica incide efectivamente en la mejora del cumplimiento de las obligaciones fiscales en microempresas

comerciales y cuáles han sido los desafíos presentados durante la aplicación (Zambrano-Plua et. al., 2024; Montenegro-Pérez, et. al., 2024). Esta problemática adquiere relevancia dado que, si bien la normativa es homogénea, las capacidades de adaptación de los contribuyentes varían sustancialmente, lo cual puede generar desigualdades y efectos contraproducentes si no se abordan adecuadamente, para ello se evaluará el tiempo invertido y la satisfacción tanto para la administración tributaria como para los sujetos pasivos en la transición a la aplicación.

El estudio se justifica dado que busca documentar empíricamente los efectos del uso de la facturación electrónica en una microempresa del sector ferretero, como representación de los efectos de la aplicación en microempresas del sector, además, se busca contribuir a los conocimientos actuales sobre política fiscal digital en economías en desarrollo, como lo es Ecuador, ofreciendo insumos valiosos para la mejora de la normativa, la formulación de políticas diferenciadas según el tamaño empresarial y la optimización de estrategias de implementación tecnológica (Hurtado-Guevara, 2024). Asimismo, el estudio aporta evidencia para otras empresas similares que se enfrentan a procesos de adaptación tecnológica obligatoria, sirviendo como modelo replicable y herramienta de análisis para evaluaciones institucionales del SRI.

Como objetivo principal se busca determinar la incidencia de la adopción del sistema de facturación electrónica como mecanismo de control tributario en los niveles de eficiencia administrativa y cumplimiento de obligaciones fiscales en la Ferretería El Constructor, considerando el marco regulatorio establecido por el SRI. Esta aproximación permitirá contrastar indicadores de desempeño fiscal antes y después de la implementación, así como identificar factores críticos de éxito y obstáculos durante la transición tecnológica, además, de identificar si la facturación electrónica ha mejorado el cumplimiento tributario y ha contribuido a la recaudación tributaria y a disminuir sanciones establecidas por el sujeto activo.

Metodología

El presente estudio adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos con el objetivo de analizar de manera integral la incidencia de la facturación electrónica como herramienta de control tributario en el cumplimiento fiscal de una microempresa. Desde el punto de vista del propósito, se trata de una investigación aplicada, dado que se orienta a resolver un problema práctico identificado en la gestión contable de la Ferretería El Constructor. Asimismo, por su diseño metodológico, es descriptiva y comparativa, ya que permite observar y contrastar los indicadores fiscales antes y después de la implementación del sistema electrónico (Hernández et al., 2014).

Se emplea la modalidad de estudio de caso, ya que se focaliza en el análisis profundo de una unidad específica la Ferretería El Constructor, con el fin de obtener resultados detallados, contextualizados y transferibles a empresas de características similares en el entorno ecuatoriano. Esta estrategia metodológica es adecuada cuando se pretende investigar fenómenos contemporáneos dentro de su contexto real (Yin, 2018). El grupo de estudio estuvo conformado por 10 colaboradores de la Ferretería El Constructor que desempeñan funciones en las áreas de contabilidad y administración. Entre ellos se incluyen el contador principal, asistentes contables y el administrador general. Este grupo fue seleccionado por su conocimiento directo del proceso de adopción de la facturación electrónica y su participación en las tareas relacionadas con el cumplimiento fiscal.

Para la fase cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas de 10 a 15 minutos, orientadas a conocer las percepciones del personal sobre los cambios administrativos y fiscales asociados a la implementación de la facturación electrónica. En la fase cuantitativa, se aplicaron encuestas estructuradas con escalas de Likert de 1 a 5 para evaluar el nivel de satisfacción, facilidad de uso del sistema y percepción de cumplimiento fiscal. Además, se utilizó la técnica de análisis documental, mediante la revisión de registros contables de la

empresa y reportes del SRI entre los años 2019–2021 (pre-implementación) y 2022–2024 (post-implementación). Se cuantificaron variables como número de sanciones recibidas, días promedio de retraso en las declaraciones, y número de errores detectados en facturas electrónicas.

Resultados

El análisis de los datos recopilados en la Ferretería El Constructor evidencia que la implementación del sistema de facturación electrónica, conforme a la normativa del Servicio de Rentas Internas (SRI), ha generado transformaciones significativas en los procesos administrativos, contables y fiscales de la empresa, con efectos positivos medibles tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de la misma forma se han encontrado investigaciones que respaldan los hallazgos del caso de estudio, esto quiere decir que la implementación de la facturación electrónica ha mejorado el cumplimiento tributario de las pequeñas empresas del sector ferretero, aunque su implementación en un principio a representado retos sustanciales para los empresarios (Almeida, 2022).

1.1. Disminución de multas tributarias

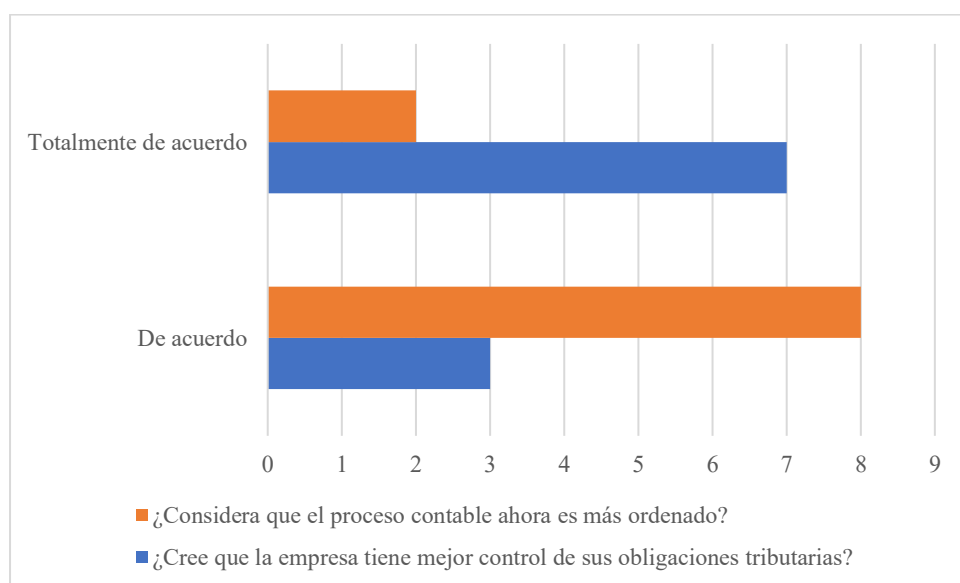
Uno de los efectos más notorios de la implementación de la facturación electrónica en la Ferretería El Constructor ha sido la disminución de sanciones tributarias impuestas por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Durante el período 2019–2021, la empresa acumulaba un promedio de ocho multas anuales por errores en la emisión de comprobantes y retrasos en la presentación de declaraciones. Sin embargo, en el trienio posterior (2022–2024), tras la adopción del sistema digital, las multas se redujeron a dos por año, lo que representa una disminución del 75 %. Esta mejora refleja un mayor control interno sobre la gestión fiscal, y se alinea con lo reportado por Ramírez-Álvarez et. al., (2022), quienes documentaron

reducciones de hasta el 80 % en empresas que integraron tecnologías de facturación automatizada en Ecuador.

Esta evolución en el cumplimiento tributario no solo se evidencia en indicadores cuantitativos, sino también en la percepción del personal de la empresa. Tal como se observa en la Figura 1, una mayoría significativa de los encuestados (8 de cada 10) afirmó estar "de acuerdo" con que el proceso contable es ahora más ordenado, mientras que una proporción igual consideró que la empresa tiene mejor control de sus obligaciones tributarias. Además, 8 de los encuestados manifestaron estar "totalmente de acuerdo" en este último punto, lo cual indica una consolidación interna en los mecanismos de control fiscal. Esta percepción positiva respalda los datos sobre reducción de multas, y demuestra que el cambio tecnológico también ha fortalecido las prácticas organizacionales vinculadas al cumplimiento tributario, aumentando la conciencia fiscal y reduciendo la exposición al riesgo sancionador.

Figura 1

Percepción del control de las obligaciones tributarias y proceso contable



Nota: Encuestas realizadas al personal de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

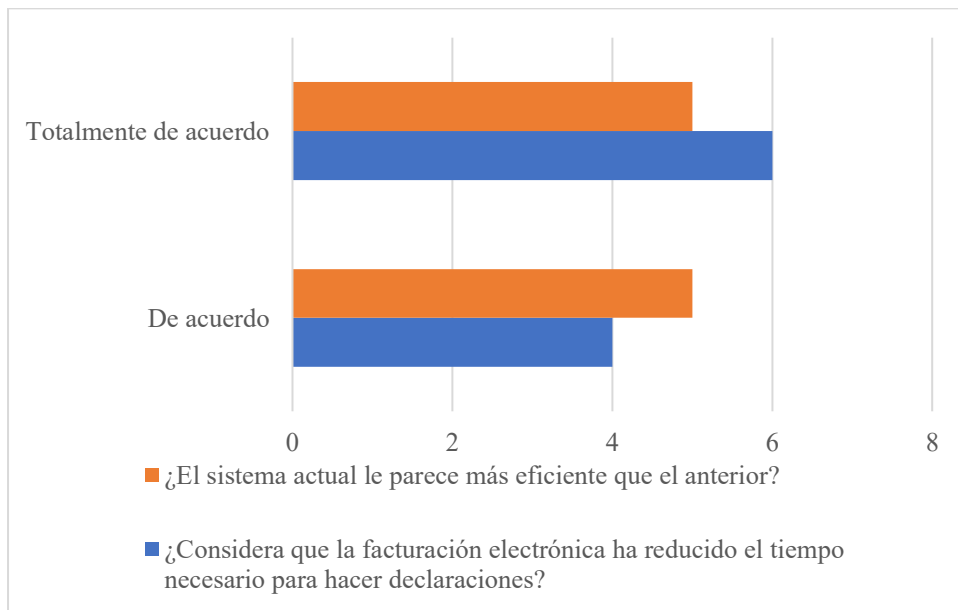
1.2. Mejoras en la eficiencia del proceso declarativo

El tiempo necesario para la preparación de declaraciones tributarias también se vio sustancialmente reducido. En el sistema anterior, de tipo manual, el proceso demandaba en promedio cinco días, debido a la recopilación física de comprobantes, revisión de documentos y conciliaciones contables. Tras la implementación de la facturación electrónica, el tiempo se redujo a dos días, con una mejora del 60 %. Este cambio fue atribuido por el personal a la automatización de registros, la disponibilidad inmediata de información digital y la eliminación de tareas redundantes. Estudios realizados por Hesami et. al. (2024), en contextos latinoamericanos han demostrado que las plataformas electrónicas mejoran significativamente los tiempos de respuesta en la gestión tributaria.

Los datos reportados se ven respaldados por las percepciones obtenidas a través de las encuestas aplicadas al personal, como se muestra en la figura 2, un total de 6 encuestados manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con que el sistema actual de facturación es más eficiente que el anterior, mientras que otros 6 afirmaron lo mismo respecto a la reducción del tiempo necesario para realizar declaraciones. Además, un número relevante de participantes indicó estar “de acuerdo” con ambas afirmaciones, confirmando que la facturación electrónica no solo ha optimizado procesos desde un punto de vista operativo, sino también desde la experiencia del usuario. Esta percepción refuerza la conclusión de que los beneficios de la digitalización no se limitan a mejoras técnicas, sino que también transforman positivamente la cultura organizacional y la gestión del tiempo en las microempresas ecuatorianas.

Figura 2

Percepción del sistema de facturación anterior y el actual.



Nota: Encuestas realizadas al personal de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

1.3. Reducción de errores en facturación

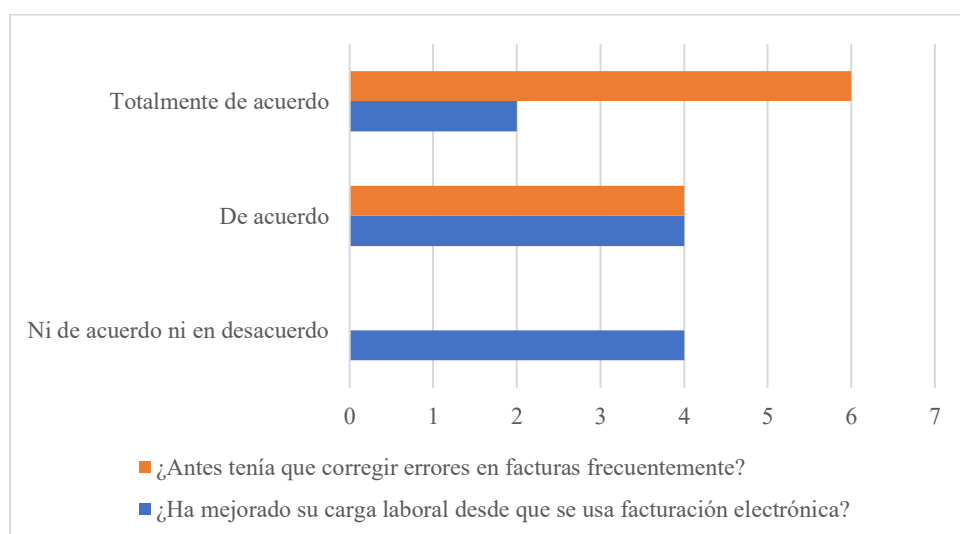
Otro resultado relevante fue la disminución en la frecuencia de errores en la emisión de comprobantes fiscales. Durante el período previo a la digitalización, se registraban aproximadamente 15 errores mensuales, relacionados con la omisión de campos obligatorios, datos incorrectos o formatos inadecuados. Luego del cambio tecnológico, la cantidad de errores se redujo a solo cuatro por mes, lo que representa una mejora del 73 %. Según el personal contable, esta disminución se debe a que el nuevo sistema cuenta con validaciones automáticas que impiden emitir facturas con errores antes de su envío definitivo. Estos hallazgos se corresponden con estudios como el de Serrano (2023), quienes afirman que la facturación electrónica reduce significativamente el margen de error humano gracias a las estructuras de verificación integradas en los sistemas digitales.

La percepción del personal respecto a estos cambios se refleja en la figura 3, donde seis encuestados afirmaron estar “totalmente de acuerdo” con que antes debían corregir errores con frecuencia en las facturas emitidas. Este reconocimiento retrospectivo refuerza la evidencia

empírica sobre los problemas del sistema manual anterior. En contraste, al evaluar si la carga laboral ha mejorado con la adopción del sistema electrónico, cinco personas indicaron estar “de acuerdo” y tres manifestaron una opinión neutral, lo cual sugiere que si bien la carga operativa disminuyó en términos objetivos (de 25 a 15 horas semanales), no todos los empleados perciben este cambio de manera inmediata o directa. Esta diferencia en la percepción puede estar vinculada a la curva de aprendizaje, al proceso de adaptación al nuevo sistema y a la redistribución de tareas que acompaña la transformación digital.

Figura 3

Errores en la facturación y carga laboral.



Nota: Encuestas realizadas al personal de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

La disminución de la carga operativa del personal contable es consistente con investigaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (Reyes-Tagle et. al., 2023), que indican que las microempresas que adoptan herramientas digitales liberan entre un 30 % y 50 % del tiempo destinado a tareas operativas. Esta reducción no solo optimiza el uso de los recursos humanos, sino que también permite que el personal se enfoque en funciones de mayor valor agregado, como el análisis de información financiera, la planificación tributaria y el cumplimiento preventivo (Zambrano-Plua, et. al., 2024). Por lo tanto, la combinación de menor cantidad de errores, validaciones automáticas y reorganización del trabajo interno ha

contribuido a mejorar tanto la eficiencia como la precisión del sistema contable en la Ferretería El Constructor.

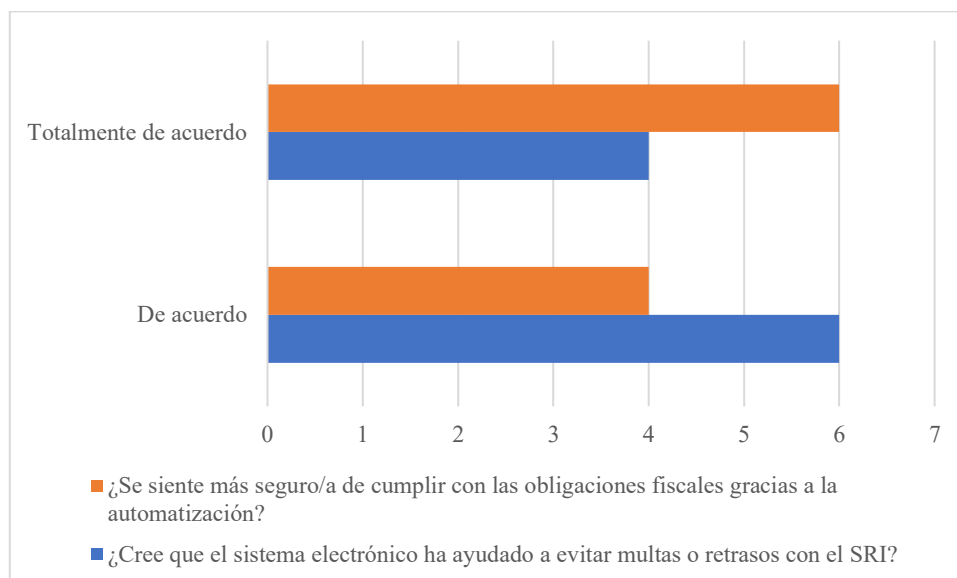
1.4. Cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales

La puntualidad en la presentación de declaraciones fiscales también mejoró de forma notable tras la implementación del sistema de facturación electrónica. Durante el período 2019–2021, la empresa incurría en un promedio de seis declaraciones presentadas fuera de plazo al año, lo que derivaba en sanciones recurrentes por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI). Posteriormente, en el período 2022–2024, las declaraciones tardías se redujeron a una por año, reflejando una mejora del 83 %. Este resultado es indicativo de una mayor organización tributaria y un control más riguroso de los plazos establecidos. Factores como el acceso a información automatizada, la programación de alertas internas y la eliminación de procesos manuales contribuyeron a mejorar la puntualidad, tal como lo sostienen Cuichán-Haro et. al. (2025) al analizar los efectos de la digitalización en la planificación fiscal en microempresas ecuatorianas.

Este cambio se ve respaldado por la percepción del personal contable y administrativo, como se evidencia en la figura 4, seis personas manifestaron estar “totalmente de acuerdo” con que el sistema electrónico ha ayudado a evitar multas o retrasos ante el SRI, y otras cinco señalaron estar “de acuerdo” con esa afirmación. Asimismo, cinco encuestados indicaron estar “totalmente de acuerdo” con sentirse más seguros de cumplir con sus obligaciones fiscales gracias al proceso de automatización, lo cual revela un fortalecimiento de la confianza organizacional en el sistema adoptado. Estos datos sugieren que la herramienta tecnológica no solo ha mejorado el cumplimiento objetivo, sino también la percepción de control y seguridad institucional en el manejo de las obligaciones tributarias.

Figura 4

Obligaciones fiscales y reducción de incumplimiento.



Nota: Encuestas realizadas al personal de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

El fortalecimiento de la capacidad de cumplimiento oportuno también puede explicarse por la eficiencia que proporciona el sistema electrónico en términos de gestión de vencimientos y estructuración de los flujos de trabajo. Al contar con un entorno automatizado que emite alertas y notificaciones, la empresa minimiza los riesgos asociados a la desorganización o al olvido de fechas clave (Montenegro-Pérez, 2024). Además, la digitalización permite una mejor trazabilidad de los procesos contables, lo que facilita auditorías internas y respuestas oportunas a requerimientos del SRI. Estos beneficios han sido documentados por estudios como los de Zamora Mayorga et. al. (2025), quienes concluyen que los contribuyentes digitales en el sector comercial presentan menores tasas de infracción fiscal que aquellos que operan con métodos tradicionales.

1.5. Satisfacción y percepción del personal

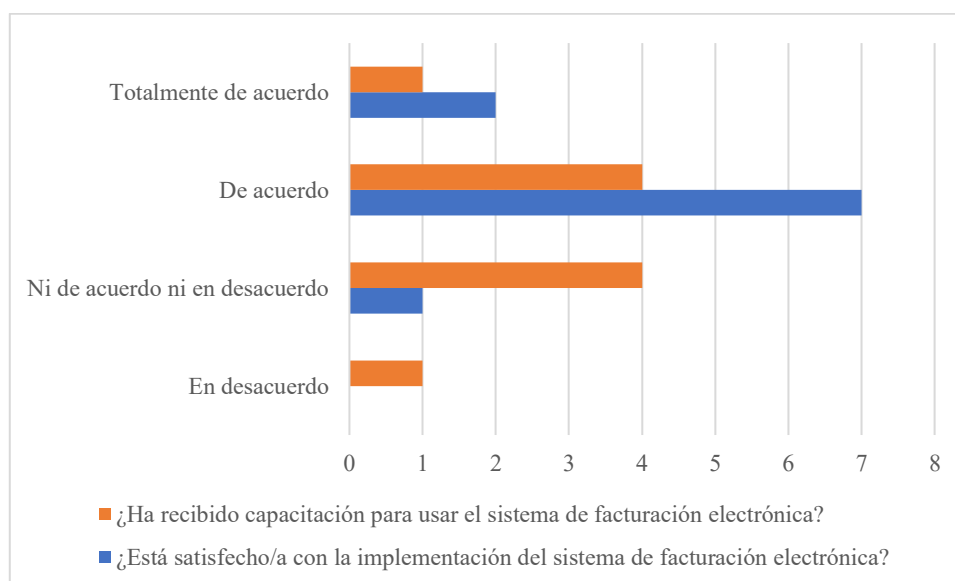
Los datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas y encuestas revelaron una percepción mayoritariamente positiva del sistema de facturación electrónica por parte del personal contable y administrativo de la Ferretería El Constructor. En términos generales, los encuestados calificaron con promedios superiores a 4.2 sobre 5 aspectos clave como la

eficiencia del sistema, la reducción de errores y el mejoramiento del control tributario. La percepción de seguridad fiscal alcanzó una puntuación destacada de 4.6, lo que sugiere que el nuevo sistema no solo generó mejoras operativas, sino también un mayor nivel de confianza respecto al cumplimiento con las obligaciones del SRI disminuyendo las sanciones y desviaciones entre la realidad de la empresa y lo declarado.

La Figura 5 complementa estos hallazgos, mostrando que la mayoría de los encuestados indicó estar “de acuerdo” con la afirmación “¿Está satisfecho/a con la implementación del sistema de facturación electrónica?”, mientras que 2 se ubicaron en el nivel de “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, se evidencia una ligera dispersión en las respuestas respecto a la capacitación recibida: 4 personas estuvieron “de acuerdo” con haber sido capacitadas, mientras que otras 4 se situaron entre “ni de acuerdo ni en desacuerdo” o incluso “en desacuerdo”. Esta brecha sugiere que, si bien el sistema ha sido bien recibido, la preparación inicial del personal fue parcial o desigual, lo que podría explicar las dificultades señaladas durante el proceso de adaptación (Hurtado-Guevara et al., 2023).

Figura 5

Capacitación y niveles de satisfacción.



Nota: Encuestas realizadas al personal de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

Este contraste evidencia la importancia de integrar la tecnología con procesos estructurados de formación continua. Tal como lo argumentan Cuichán-Haro et. al. (2025), el éxito de la transformación digital en microempresas no depende únicamente del software adoptado, sino también de la preparación del talento humano para utilizarlo eficientemente. En este caso, los niveles de satisfacción se mantuvieron altos a pesar de la falta homogénea de capacitación, lo que puede deberse a la facilidad de uso del sistema implementado o al acompañamiento informal entre colegas (Maldonado-Nova, 2022; Mendoza-Armijos, 2022). No obstante, fortalecer los procesos formativos podría aumentar aún más la efectividad del sistema y reducir la resistencia en futuros cambios tecnológicos.

En definitiva, la satisfacción del personal frente a la facturación electrónica es un reflejo de los beneficios tangibles que ha producido en la operación diaria, especialmente en términos de orden, control y cumplimiento fiscal. Sin embargo, para consolidar estos avances y garantizar su sostenibilidad, es fundamental considerar la capacitación como un componente estratégico del proceso de digitalización empresarial, las brechas encontradas entre el personal que considera sí fue capacitado y el que considera que no lo fue, son de suma importancia porque el personal con desconocimiento puede generar errores sustanciales en las declaraciones y obligaciones tributarias que, a pesar de la implementación de la facturación electrónica, pueden generar sanciones (Santander-Salmón, 2023).

1.6. Síntesis del cambio estructural

La Tabla 1 proporciona una visión integradora de los efectos de la transformación digital tributaria en esta microempresa. Cada indicador refleja no solo una mejora técnica u operativa, sino también una evolución en la capacidad institucional de cumplimiento, orden y eficiencia. Estos resultados confirman que la implementación de la facturación electrónica no ha sido meramente una adaptación normativa, sino una reestructuración profunda que ha optimizado los sistemas de control interno, mejorado la productividad y fortalecido la cultura

fiscal dentro de la organización (Bravo-Bravo, 2024). Se evidencia que la implementación de sistemas informáticos para la facturación ha mejorado el proceso fiscal considerablemente, disminuyendo errores comunes y mejorando el perfil de sujeto pasivo con la administración tributaria.

Tabla 1
Cuadro comparativo antes y después de la implementación de la facturación electrónica.

Aspecto	Antes (2019-2021)	Después (2022-2024)	Cambio
Multas por año	8 multas	2 multas	↓ 75%
Tiempo para declaraciones	5 días promedio	2 días promedio	↓ 60%
Errores en facturas	15 errores/mes	4 errores/mes	↓ 73%
Declaraciones tardías	6 por año	1 por año	↓ 83%
Horas de trabajo contable	25 horas/semana	15 horas/semana	↓ 40%
Satisfacción del personal	5/10	8/10	↑ 60%

Nota: Datos obtenidos de la revisión documental de la Ferretería El Constructor (Autores, 2025).

En conjunto, los resultados obtenidos indican que la implementación de la facturación electrónica ha tenido un efecto estructural positivo y sostenido en los procesos fiscales y administrativos de la Ferretería El Constructor. A nivel cuantitativo, se observan mejoras en todos los indicadores clave: las multas por año se redujeron en un 75 %, el tiempo para elaborar declaraciones se acortó en un 60 %, y los errores en facturación disminuyeron un 73 %. Asimismo, las declaraciones tardías descendieron en un 83 %, y la carga horaria semanal del personal contable se redujo en un 40 %. Como resultado de estos cambios, el nivel de satisfacción del personal aumentó de 5/10 a 8/10, representando un incremento del 60 % en percepción positiva.

Estos hallazgos son consistentes con estudios realizados por la OCDE (2022), que evidencian cómo la digitalización tributaria reduce las asimetrías de información y los errores administrativos, generando impactos positivos en la recaudación y el cumplimiento. De igual forma, Bellon et. al. (2023) destacan que, en América Latina, las microempresas que adoptan tecnologías fiscales con acompañamiento institucional reportan mejoras no solo en su gestión tributaria, sino también en su sostenibilidad operativa. En este caso, la Ferretería El Constructor representa un ejemplo exitoso de cómo una empresa de tamaño reducido puede beneficiarse estructural y sosteniblemente de la transición hacia un sistema electrónico de cumplimiento fiscal (Herrera-Sánchez et al., 2023).

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que la implementación de la facturación electrónica bajo la normativa del Servicio de Rentas Internas (SRI) ha generado efectos positivos y medibles en el cumplimiento fiscal y la eficiencia administrativa de la Ferretería El Constructor. A través de indicadores cuantitativos y percepciones del personal, se demostró una reducción significativa en multas, errores, y retrasos, así como un ahorro operativo y una mejora en la satisfacción organizacional. Estos hallazgos son coherentes con la literatura internacional, que ha documentado ampliamente los beneficios de los sistemas electrónicos de facturación en la gestión tributaria, especialmente en contextos latinoamericanos donde las micro y pequeñas empresas representan un segmento clave de la economía (Skipin, et. al., 2020; Espinosa & Sarmiento, 2020).

En términos comparativos, la disminución del 75 % en el número de multas y del 83 % en declaraciones tardías coincide con los datos reportados por Ramírez-Álvarez et. al., (2022), quienes analizaron microempresas comerciales ecuatorianas y concluyeron que el uso obligatorio de facturación electrónica redujo las incidencias fiscales de forma significativa.

Asimismo, la mejora del 73 % en la exactitud de los comprobantes emitidos está en línea con lo señalado por Serrano (2023), quienes afirman que la automatización de validaciones reduce los errores estructurales que anteriormente requerían correcciones manuales. Esto sugiere que, incluso en organizaciones con recursos limitados, la transición tecnológica puede generar un impacto directo en la precisión fiscal y la sostenibilidad operativa.

Desde la perspectiva del personal, los datos obtenidos reflejan una percepción positiva hacia el sistema implementado, aunque moderada por experiencias iniciales de adaptación. La mayoría de los encuestados se mostró de acuerdo con la eficiencia del nuevo sistema y la mejora en la organización contable, aunque se identificaron carencias en la capacitación formal. Este punto es crítico, ya que investigaciones como la de Cuichán-Haro et. al. (2025) han advertido que el éxito de la digitalización tributaria depende no solo de los sistemas, sino también del grado de preparación y acompañamiento brindado a los usuarios finales. En este sentido, si bien la facturación electrónica fue bien recibida en términos de eficiencia, su aceptación plena requiere de estrategias de formación continua que garanticen la apropiación tecnológica (Casanova-Villalba, 2024).

En una dimensión más amplia, este estudio confirma que los sistemas electrónicos de cumplimiento tributario no solo reducen la evasión fiscal, sino que también tienen efectos organizacionales. Las mejoras en el uso del tiempo, en el orden de la información y en la satisfacción del personal muestran que la digitalización puede actuar como catalizador de una cultura organizacional más orientada al cumplimiento y a la eficiencia logrando metas empresariales, realizando un crecimiento sostenible en el mercado a corto y mediano plazo. Según la OCDE (2022), este tipo de transformaciones digitales contribuyen al fortalecimiento de los sistemas tributarios en economías emergentes, al cerrar brechas de cumplimiento y al promover la equidad fiscal mediante mayor transparencia.

Sin embargo, los resultados también plantean nuevas preguntas. La heterogeneidad en la percepción de carga laboral sugiere que la automatización no implica necesariamente una reducción subjetiva del esfuerzo, lo cual puede deberse a una redistribución de tareas o a una resistencia implícita al cambio. Este fenómeno ha sido explorado en menor medida en la literatura, y constituye una oportunidad para estudios futuros que indaguen en la dimensión psicosocial de la adopción tecnológica. Igualmente, sería valioso investigar el impacto de la facturación electrónica en otros sectores económicos y regiones del Ecuador, a fin de establecer comparaciones sectoriales y geográficas que permitan generalizar o matizar los resultados encontrados en este estudio de caso.

Investigaciones futuras podrían orientarse hacia el diseño y validación de modelos integrales de implementación de tecnología tributaria para microempresas, que contemplen no solo los aspectos técnicos, sino también los organizacionales y humanos en varios sectores. Este enfoque permitiría optimizar las estrategias públicas del SRI y otras entidades tributarias de la región, orientando sus esfuerzos no solo al cumplimiento normativo, sino también al fortalecimiento institucional de los actores económicos generando un crecimiento sostenible de los sectores considerados estratégicos para el desarrollo de la matriz productiva del país.

Conclusión

La presente investigación permitió evidenciar que la implementación de la facturación electrónica en la Ferretería El Constructor ha tenido un impacto positivo en el cumplimiento fiscal, la eficiencia administrativa y la percepción del personal contable. A partir del análisis comparativo entre los periodos 2019–2021 (antes) y 2022–2024 (después), se observó una disminución significativa en el número de sanciones tributarias, errores en facturación y declaraciones presentadas fuera de plazo, lo cual confirma que el sistema electrónico funciona como un mecanismo eficaz de control tributario en el contexto de una microempresa.

Asimismo, se registraron mejoras sustanciales en la eficiencia operativa, como la reducción del tiempo dedicado a la elaboración de declaraciones y la disminución de la carga horaria semanal del personal contable. Estos resultados reflejan que la automatización de los procesos tributarios ha permitido optimizar recursos, disminuir riesgos fiscales y mejorar la organización interna de la empresa. En paralelo, la percepción del personal fue mayoritariamente favorable, destacándose la confianza en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la satisfacción con el nuevo sistema, aunque se identificaron brechas en la formación inicial para su uso.

En términos generales, la experiencia de la Ferretería El Constructor valida la hipótesis de que la facturación electrónica, cuando es adecuadamente implementada y acompañada de una mínima adaptación organizacional, puede constituirse en una herramienta transformadora para las microempresas ecuatorianas mejorando el control tributario y el crecimiento sostenible de las empresas. Esta herramienta no solo contribuye al cumplimiento normativo, sino que también promueve una cultura de eficiencia, orden y responsabilidad tributaria, estos factores son considerados clave para el acceso a créditos formales y para el crecimiento del país.

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer los procesos de capacitación continua dirigidos al personal contable y administrativo de la empresa. Aunque se evidenció una valoración positiva del sistema de facturación electrónica, también se identificaron brechas en la formación inicial recibida. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias formativas estructuradas que incluyan sesiones prácticas, materiales de consulta y espacios de retroalimentación. Una capacitación adecuada no solo facilita la apropiación del sistema, sino que mejora la precisión en su uso, disminuye errores y eleva la percepción de seguridad fiscal entre los empleados. Asimismo, se sugiere que esta formación esté alineada con las actualizaciones normativas que emita el SRI para evitar desfases en el cumplimiento tributario.

La Ferretería El Constructor debe formalizar y consolidar protocolos internos de control tributario como parte de su cultura organizacional. Esto implica diseñar procedimientos estandarizados para la emisión, validación y archivo de comprobantes electrónicos, así como establecer manuales que definan las responsabilidades de cada miembro del equipo. Al institucionalizar buenas prácticas, se garantiza la continuidad operativa incluso ante cambios de personal o nuevas exigencias legales. La existencia de estos mecanismos facilitaría auditorías internas, aumentaría la transparencia contable y disminuiría la dependencia de procedimientos informales. Esta recomendación es clave para asegurar la sostenibilidad de los logros alcanzados a través del sistema digital.

La empresa debería implementar un sistema de monitoreo permanente de indicadores fiscales y administrativos que permita evaluar en tiempo real la evolución del cumplimiento tributario. Este sistema puede incluir métricas como número de errores mensuales, días promedio para elaborar declaraciones, cantidad de sanciones recibidas y nivel de satisfacción del personal. La generación y análisis de estos datos facilitará la toma de decisiones informadas y contribuirá a detectar tempranamente desviaciones que puedan comprometer el cumplimiento. Asimismo, la evaluación periódica permitirá ajustar los procesos internos y fomentar una cultura de mejora continua, que es fundamental para mantener la eficiencia fiscal y administrativa en el largo plazo.

Por último, se sugiere que los resultados de este estudio se utilicen como base para replicar investigaciones similares en otros sectores económicos y regiones del país. La experiencia positiva de Ferretería El Constructor demuestra que, con el acompañamiento adecuado, las microempresas pueden adaptarse exitosamente a los procesos de transformación digital tributaria. Sin embargo, es necesario ampliar el análisis a otras realidades empresariales para identificar factores diferenciales y desarrollar estrategias de apoyo más focalizadas. Asimismo, se recomienda que el Servicio de Rentas Internas refuerce sus programas de

asesoría técnica a las microempresas, no solo con fines normativos, sino también educativos, asegurando que la facturación electrónica se convierta en una herramienta accesible y beneficiosa para todos los contribuyentes del país.

Referencias bibliográficas

- Almeida Blacio, J. H. (2022). Innovación como herramienta para la gestión empresarial en las PYMEs de Santo Domingo. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(4), 68–81. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v2/n4/26>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., & Khalid, S. (2023). Technology and tax compliance spillovers: Evidence from a VAT e-invoicing reform in Peru. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 212, 756-777. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2023.06.004>
- Bravo-Bravo, I. F. (2024). Cultura de aprendizaje organizacional y su relación con la adaptabilidad empresarial. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 1-18. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/9>
- Bravo-Bravo, I. F., Hurtado-Guevara, R. F., Proaño-González, E. A., & López-Pérez, P. J. (2025). Transformación digital y resiliencia organizacional en entornos postpandémicos. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 3(2), 44-58. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v3/n2/4>
- Casanova-Villalba, C. I. (2024). Evaluación de la eficacia de la auditoría remota en la era postpandémica. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 2(2), 1-13. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v2/n2/39>
- Casanova-Villalba, C. I., Proaño-González, E. A., Macias-Loor, J. M., & Ruiz-López, S. E. (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), 17–30. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n1/59>
- Cuichán-Haro, B. E., Nevarez-Parraga, N. M., & Armas-Heredia, I. R. (2025). Innovación en Contabilidad para Pymes: Evaluación de las Operaciones Electrónicas. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 12(01). <https://doi.org/10.24133/1na2ae07>
- Espinosa, A. M., & Sarmiento, A. (2020). Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina. *Revista Economía Y Política*, (31), 18–35. <https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.02>
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Herrera-Sánchez, M. J., Casanova-Villalba, C. I., & Ruiz-López, S. E. (2023). Adaptación de las normativas de auditoría frente a los avances tecnológicos emergentes. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(3), 1-15. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n3/16>
- Herrera-Sánchez, M. J. (2021). Estrategias de Gestión Administrativa para el Desarrollo Sostenible de Emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56–69. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n4/42>
- Hesami, S., Jenkins, H., & Jenkins, G. P. (2024). Digital transformation of tax administration and compliance: A systematic literature review on E-Invoicing and prefilled returns. *Digital Government: Research and Practice*, 5(3), 1-20. <https://doi.org/10.1145/3643687>

- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización Contable en la Eficiencia Operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 19-35. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/10>
- Hurtado-Guevara, R. F., Almeida-Blacio, J. H., & López-Pérez, P. J. (2023). Desafíos éticos en la adopción de tecnologías emergentes en contabilidad. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(2), 29-42. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n2/13>
- Maldonado-Nova, V. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 34-50. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/26>
- Mendoza-Armijos, H. E. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51-66. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>
- Montenegro-Pérez, A. S., Ruiz-Cortez, S. L., Verdezoto-Águila, P. M., Romero-Mera, W. W., & Padilla-Romero, F. A. (2024). Análisis del cumplimiento de obligaciones del Impuesto a la Renta, en las PYMES de Urdaneta. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 258–277. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n4/145>
- Naranjo Armijo, F. G., & Barcia Zambrano, I. A. (2021). Efecto económico de la innovación en las PYMES del Ecuador. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(1), 61–73. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n1/21>
- Ramírez-Álvarez, José, Oliva, Nicolás, & Andino, Mauro. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo*, 53(208), 97-123. Epub 06 de junio de 2022. <https://doi.org/10.22201/ieec.20078951e.2022.208.69712>
- Reyes-Tagle, G., Dimitropoulou, C., & Peña, C. C. R. (2023). Digitalization of Tax Administration in Latin America and the Caribbean: Best-Practice Framework for Improving E-Services to Taxpayers. <http://dx.doi.org/10.18235/0005260>
- Santander-Salmon, E. S. (2023). Gestión del Talento Humano en Empresas Ecuatorianas: Perspectivas y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 56-73. <https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/38>
- Serrano Aragón, M. de los Ángeles. (2023). Facturación electrónica y Cumplimiento Tributario . *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 8(3), 133–148. <https://doi.org/10.33262/rmc.v8i3.2925>
- Servicio de Rentas Internas (SRI). (2023). Normativa vigente sobre facturación electrónica. <https://www.sri.gob.ec/facturacion-electronica>
- Skipin, D. L., Koltsova, T. A., Yukhtanova, Y. A., & Ruf, Y. N. (2020, August). A person in the digital transformation of tax administration: Opportunities and reality. In *Russian Conference on Digital Economy and Knowledge Management (RuDEcK 2020)* (pp. 306-310). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200730.057>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications.
- Zambrano-Plua, N. D., Arias-Perez, M. G., & Salazar-Mejía, C. A. (2024). Regímenes Tributarios en Latinoamérica y Estrategias Efectivas para Mitigar la Evasión Fiscal. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 122–135. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n4/137>
- Zamora Mayorga, D. J., Chávez Vargas, R. E., Coello Mora, M. E., & Ortega Zambonino, J. S. (2025). Impacto de la Evasión Fiscal en la Recaudación Tributaria en Ecuador en el 2023. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 6(1), 544–566. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.421>