



RESUMEN.-

Con el objeto de captar y aumentar la cantidad de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos en Ecuador, que desde mayo de 2009 ha evidenciado una escasa acogida, la presente tesis propone la implementación de una solución tecnológica que resuelva dicho problema.

La ***emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI y destinada para el uso de contribuyentes pequeños y medianos (PYMES)***, es la solución que, enfocada exclusivamente en el segmento más numeroso de contribuyentes del país, sirve para incrementar la participación de la ciudadanía en la conocida “*facturación electrónica*”.

Lo propuesto es algo nuevo en Ecuador que promete arrojar resultados positivos en cuanto a acogida si se mira la experiencia obtenida en países con similares características demográficas y tributarias al nuestro como son Chile y Perú.

La tesis muestra lo realizado y los resultados obtenidos por las Administraciones Tributarias chilena y peruana que han implementado y puesto en funcionamiento en sus páginas de internet soluciones similares, obteniendo una acogida creciente por parte de contribuyentes pequeños gracias al emprendimiento de campañas masivas y constantes de promoción, información, capacitación e información dirigidas a este sector. Por tanto, la solución propuesta toma como referencia las implementaciones tecnológicas de Chile y Perú y las pone a prueba en un desarrollo adecuado a la realidad de nuestro país.

En un sondeo realizado a contribuyentes PYMES ecuatorianos, se refleja una predisposición mayoritaria por utilizar herramientas tecnológicas gratuitas proporcionadas por el SRI con el objeto de emitir comprobantes. Lo anterior fundamenta el motivo para implementar la solución propuesta en el desarrollo de esta tesis y representa un indicador positivo que prevé una próspera acogida por parte de los PYMES.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Palabras clave: Emisión Electrónica de Comprobantes, Facturación Electrónica, Servicio de Rentas Internas, SRI, Facturación, Facturación Electrónica, Contribuyentes Pequeños, Contribuyentes Medianos, PYMES, página Web del SRI, portal Servicios en Línea.



ABSTRACT.-

In order to attract and increase the number of taxpayers emitting electronic vouchers in Ecuador, which since May 2009 has shown a poor host, this thesis proposes the implementation of a technology solution that solves the problem.

The capability of issuing vouchers electronically and implemented in the SRI website for use by small and medium taxpayers (SMEs), is a solution focused exclusively on the largest segment of taxpayers and serves to increase the participation of citizenship in the popular "electronic invoicing".

The proposal is new in Ecuador that promises to yield positive results in terms of hosting in accordance to the experience in countries with similar demographics and tax to ours such as Chile and Peru.

The thesis shows what has been done and the results obtained by the tax administrations of Chile and Peru, which have been implemented and operated on their websites some similar solutions, obtaining a growing host of small taxpayers thanks to the entrepreneurship of mass campaigns and constant advocacy, information, training and information aimed at this sector. Therefore, the proposed solution draws on technological implementations of Chile and Peru and test them as a development adapted to the reality of our country.

In a survey of SME Ecuadorian taxpayers, the majority reflects a predisposition to use technological tools provided for free by the SRI in order to issue vouchers. This underlies the reason for implementing the solution proposed in the development of this thesis and is a positive indicator that provides a successful reception from the SMEs.



INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	11
CAPITULO 1: Identificación del problema y la solución propuesta.....	15
1.1 El primer esquema de emisión de comprobantes electrónicos implementado en el Ecuador por el SRI.....	15
1.2 El segundo y nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos en fase de pruebas durante el año 2012 que entrará en funcionamiento en Ecuador en el año 2013.	17
1.3 Segmentación de contribuyentes en Ecuador.....	21
1.4 Los contribuyentes PYMES son los más numerosos del país.....	25
1.5 La escasa acogida que ha tenido por parte de los contribuyentes la emisión electrónica de comprobantes en el país.	27
1.6 El problema que se identifica y la solución que se plantea (tema de tesis). 33	
CAPITULO 2: La emisión electrónica de comprobantes implementada en el portal web de las Administraciones Tributarias de Chile y Perú destinada para pequeños contribuyentes. En qué consiste y resultados obtenidos en cuanto a acogida.	36
2.1 La solución implementada en las páginas web de las Administraciones Tributarias de Chile y Perú.	37
2.1.1 Requisitos tributarios para la selección de los contribuyentes pequeños.....	39
2.1.2 Requisitos tecnológicos que deben poseer los contribuyentes pequeños.....	40
2.1.3 Inscripción de contribuyentes para ser usuarios del sistema.....	41
2.1.4 La emisión de comprobantes electrónicos desde el portal web.	41
2.1.5 Resumen de todo el proceso.	42
2.2 Testimonio de los beneficios identificados por el SII de Chile en la emisión de comprobantes electrónicos.	44
2.3 Testimonio de los beneficios identificados por la SUNAT del Perú en la emisión de comprobantes electrónicos.	46
2.4 La acogida que ha tenido en Chile el sistema de emisión de comprobantes electrónicos MIPYME destinado para el uso de pequeños contribuyentes.	47
2.5 Resultados de una encuesta realizada en el año 2008 a los contribuyentes pequeños de Chile usuarios del sistema MIPYME que recoge su percepción.....	55



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.6 La acogida que ha tenido en Perú el sistema de emisión de comprobantes electrónicos MYPE destinado para el uso de pequeños contribuyentes. 66

2.7 Conclusiones referentes a la acogida que han tenido los sistemas de Chile y Perú destinados para la utilización de pequeños contribuyentes. 69

CAPITULO 3: La emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del Servicio de Rentas Internas destinada para el uso de contribuyentes pequeños..... 71

3.1 Generalidades. 71

3.2 Pasos a ejecutar para implementar la emisión electrónica de comprobantes en la página web del SRI..... 71

3.2.1 Selección de contribuyentes usuarios. 72

3.2.2 Requisitos tecnológicos que deben cumplir los PYMES. 73

3.2.3 Implementación y funcionamiento de la solución propuesta..... 73

3.3 Ventajas que otorga la solución para los contribuyentes pequeños..... 77

3.4 Desventajas identificadas para los contribuyentes pequeños. 79

3.5 Ventajas que otorga la solución a la Administración Tributaria. 79

3.6 Desventajas identificadas para la Administración Tributaria..... 80

3.7 Lo que debe realizar el SRI para obtener una acogida favorable por parte de los contribuyentes PYMES. 80

3.8 Encuesta realizada a 597 contribuyentes PYMES pertenecientes a la provincia del Azuay..... 81

3.8.1 Tamaño de la muestra..... 81

3.8.2 Preguntas que se incluyó en la encuesta..... 83

3.8.3 Resultados de la encuesta y análisis..... 88

3.9 Consideraciones finales. 106

CAPITULO 4: Conclusiones y recomendaciones. 110

BIBLIOGRAFIA..... 114



INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Gráfico de barras - Contribuyentes PYMES versus el resto	26
Ilustración 2: Gráfico de pastel - Contribuyentes PYMES versus el resto	26
Ilustración 3: Cantidad de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos	28
Ilustración 4: Cantidad de contribuyentes PYMES emisores de comprobantes electrónicos	29
Ilustración 5: Participación de los PYMES versus el resto de contribuyentes.....	30
Ilustración 6: Cantidad de contribuyentes participantes en la fase de pruebas del nuevo y segundo esquema de emisión de comprobantes electrónicos.....	31
Ilustración 7: Portal MIPYME del SII de Chile	38
Ilustración 8: Sistema de factura electrónica MYPE de la SUNAT	38
Ilustración 9: Tipo de Aplicación utilizada en Factura Electrónica	48
Ilustración 10: Evolución Empresas Autorizadas en Factura Electrónica	49
Ilustración 11: Ingreso mensual de Emisores Electrónicos	50
Ilustración 12: Evolución Mensual Acumulada de contribuyentes autorizados en MIPYME.....	50
Ilustración 13: Satisfacción con Factura Electrónica MIPYME 2008	56
Ilustración 14: Satisfacción con el sistema MIPYME.....	56
Ilustración 15: Dificultades experimentadas con MIPYME	57
Ilustración 16: Aspectos destacados de MIPYME	57
Ilustración 17: Mejoras propuestas para MIPYME.....	58
Ilustración 18: Modo de conocimiento de MIPYME	58
Ilustración 19: Otros modos de conocimiento de MIPYME	59
Ilustración 20: Lugar de acceso a Internet 2008	59
Ilustración 21: Otros lugares de conexión a Internet	59
Ilustración 22: Facilidad de uso y recomendación de uso de MIPYME.....	60
Ilustración 23: Causas de no uso de MIPYME	61
Ilustración 24: Otras causas de no uso de MIPYME	61
Ilustración 25: Uso simultáneo de Factura Electrónica y Tradicional	62
Ilustración 26: Beneficios de MIPYME.....	63
Ilustración 27: Otros beneficios de MIPYME	63
Ilustración 28: Afiliaciones a MYPE.....	67
Ilustración 29: Tipos de contribuyentes encuestados	88
Ilustración 30: Conocimiento sobre la emisión electrónica de comprobantes.....	89
Ilustración 31: Medios de conocimiento.....	91
Ilustración 32: la emisión electrónica es bien conocida y utilizada en el Ecuador?	93
Ilustración 33: motivos por los que la emisión electrónica no ha tenido el éxito esperado.....	94
Ilustración 34: Formas de emisión de comprobantes que utilizan los PYMES	96
Ilustración 35: preferencias de los PYMES en la emisión de comprobantes	98



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración 36: cuánto pagaría usted por un sistema emisor de comprobantes electrónicos?	99
Ilustración 37: Beneficios que usted considera que la emisión electrónica de comprobantes otorga.....	101
Ilustración 38: Preferencias de capacitación sobre emisión electrónica de comprobantes	102
Ilustración 39: Tiene conocimientos básicos sobre computación?	103
Ilustración 40: utiliza la página web del SRI?	104
Ilustración 41: Calidad del servicio percibido en la página web del SRI	105



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Listado de contribuyentes participantes en la fase de pruebas del segundo y nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos.....	18
Tabla 2: Numero de contribuyentes a nivel nacional al 2 de agosto de 2012.....	25
Tabla 3: CANTIDAD DE AUTORIZACIONES OTORGADAS PARA LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS POR TIPO Y CLASE DE CONTRIBUYENTE	27
Tabla 4: CANTIDAD DE AUTORIZACIONES OTORGADAS PARA LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS POR PROVINCIA.....	28
Tabla 5: Recaudación general de impuestos del 01/01/2012 al 30/06/2012.....	32
Tabla 6: Contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos en Chile.....	51
Tabla 7: Cantidad de MIPYMES autorizadas	52
Tabla 8: Cantidad acumulada de MIPYMES autorizadas.....	53
Tabla 9: Cantidad MYPES autorizadas	67
Tabla 10: Cantidad acumulada de MYPES autorizadas.....	68
Tabla 11: Tabulación: tipos de contribuyentes encuestados	88
Tabla 12: Tabulación: conocimiento sobre la emisión electrónica de comprobantes	89
Tabla 13: Tabulación: medios de conocimiento	90
Tabla 14: Tabulación: la emisión electrónica es bien conocida y utilizada en el Ecuador?	92
Tabla 15: Tabulación: motivos por los que la emisión electrónica no ha tenido el éxito esperado	94
Tabla 16: Tabulación: formas de emisión de comprobantes que utilizan los PYMES	96
Tabla 17: Tabulación: preferencias de los PYMES en la emisión de comprobantes	97
Tabla 18: Tabulación: cuánto pagaría usted por un sistema emisor de comprobantes electrónicos?.....	99
Tabla 19: Tabulación: beneficios que usted considera que la emisión electrónica de comprobantes otorga	100
Tabla 20: Tabulación: preferencias de capacitación sobre emisión electrónica de comprobantes	102
Tabla 21: Tabulación: tiene conocimientos básicos sobre computación?	103
Tabla 22: Tabulación: utiliza la página web del SRI?.....	104
Tabla 23: Tabulación: calidad del servicio percibido en la página web del SRI.	104



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Fernando Xavier Galarza Molina, autor de la tesis “La emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI destinada para el uso de pequeños y medianos contribuyentes (PYMES)”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Magíster en Administración Tributaria. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 17 de octubre de 2012

Fernando Galarza M.

0103556098



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Fernando Xavier Galarza Molina, autor de la tesis “La emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI destinada para el uso de pequeños y medianos contribuyentes (PYMES)”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 17 de octubre de 2012

Fernando Galarza M.

0103556098



INTRODUCCION

Ante la poca acogida de contribuyentes ecuatorianos a la nueva modalidad de emitir comprobantes de forma electrónica, se presenta en este trabajo una solución tecnológica que sirve para incrementar su participación en la emisión de comprobantes electrónicos.

En el capítulo primero de esta tesis se repasa lo que ha hecho y lo que está realizando actualmente el Servicio de Rentas Internas del Ecuador en cuanto a emisión electrónica de comprobantes.

Inmediatamente, y antes de pasar a analizar la acogida de contribuyentes en cuanto al tema, se ha creído conveniente ilustrar cómo el SRI tiene segmentados a todos los contribuyentes del Ecuador y se evidencia que los contribuyentes pequeños y medianos (PYMES) son los más numerosos y desatendidos; por lo tanto, son los escogidos para la implementación de la solución propuesta.

Por otra parte, se demuestra la baja acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes por parte de los contribuyentes del Ecuador, y especialmente por parte de los PYMES. Lo que ha permitido identificar al problema y a la solución correspondiente:

Problema: el SRI actualmente carece de una solución tecnológica adecuada para los PYMES y las soluciones que posee en la actualidad no están dirigidas para satisfacer las necesidades de ellos. Como consecuencia, se está dejando por fuera un segmento importante de contribuyentes que bien pueden incrementar la base tributaria del país y, al mismo tiempo, promover el uso más profundo de facilidades tecnológicas como es la emisión electrónica de comprobantes.

Solución: la emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI para el uso de contribuyentes PYMES, que se enfoca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

exclusivamente en el segmento de contribuyentes más numeroso en relación al resto y del que puede obtenerse un aumento importante de contribuyentes emisores electrónicos.

Finalmente se hace ver que la solución propuesta difiere de todo lo que ha implementado y está por implementar el SRI en cuanto a emisión electrónica. Sin embargo, el Servicio de Rentas Internas tiene la ventaja y referencia ya probada sobre lo realizado por las Administraciones Tributarias de Chile y Perú, por lo que se puede aprovechar del conocimiento y experiencia que tienen esos países.

El capítulo dos empieza por repasar en qué consisten y cómo funcionan las soluciones que han implementado las Administraciones Tributarias de Chile y Perú en sus páginas de internet destinadas para contribuyentes pequeños.

La porción restante del capítulo se refiere a datos que demuestran la acogida y la participación siempre creciente de contribuyentes PYMES de Chile y Perú a los sistemas destinados para ellos, en donde se reconoce que programas masivos de promoción y capacitación juegan un papel importante.

Con lo anterior se demuestra que las soluciones destinadas hacia el segmento más numeroso de contribuyentes son efectivas si se las mira como instrumentos para incrementar la emisión electrónica de comprobantes en un país.

El capítulo tercero empieza por reconocer que el marco teórico que el Servicio de Rentas Internas del Ecuador debe seguir para la implementación de la solución propuesta lo tiene planteado en las experiencias de lo realizado por sus homólogos chileno y peruano.



La cuestión tecnológica es una dimensión que debe ser analizada por el SRI para la consecución de esta idea. Dentro de esto están incluidas: 1. La selección de la plataforma informática, 2. El diseño del proyecto. 3. Y la ejecución de todas las tareas necesarias para la obtención de los recursos económicos suficientes para la implementación y mantenimiento futuro de la solución propuesta.

A continuación se muestra un marco lógico de funcionamiento que se basa en lo implementado por las administraciones tributarias de Chile y Perú.

Como aporte a la implementación de la idea en Ecuador, se ha visto conveniente realizar en primera instancia un sondeo a contribuyentes PYMES con el objeto de verificar la percepción de los mismos acerca de la emisión electrónica de comprobantes.

Es así que en el capítulo se muestra los resultados de una encuesta realizada a ellos en donde se resalta que los contribuyentes pequeños si conocen acerca del tema, pero que dicho conocimiento no nace principalmente de información proporcionada por el SRI. Por otro lado, se muestra que la mayoría de los encuestados no tiene los medios económicos suficientes como para adquirir en el mercado soluciones de emisión electrónica de comprobantes, y que por tanto estarían interesados en utilizar soluciones gratuitas proporcionadas por el SRI.

Finalmente se concluye que la emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web una Administración Tributaria destinada para el uso de contribuyentes PYMES, si constituye una solución para captar y aumentar el número de contribuyentes emisores electrónicos de un país, por los resultados positivos observados en Chile y Perú y por las respuestas del sondeo realizado a contribuyentes PYMES ecuatorianos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sin embargo, para lograr el objetivo propuesto, son necesarias campañas masivas y constantes de promoción, difusión, educación, capacitación e información acerca del tema. Los mismos contribuyentes PYMES encuestados lo reconocen como un requisito fundamental que debe ser cumplido por el Servicio de Rentas Internas que busca tener resultados positivos en la emisión electrónica de comprobantes.



CAPITULO 1: Identificación del problema y la solución propuesta.

1.1 El primer esquema de emisión de comprobantes electrónicos implementado en el Ecuador por el SRI.

La emisión electrónica de comprobantes, conocida como “*facturación electrónica*”, es una novedosa forma de emisión de comprobantes que se implementó en el Ecuador en mayo de 2009¹.

Desde entonces en el país existen tres modalidades de emisión de comprobantes:

1. Los comprobantes preimpresos (*papel*).
2. Los sistemas autoimpresores (*papel*).
3. Los comprobantes electrónicos (*archivo digital de computadora*).

La diferencia radical entre un comprobante electrónico frente a los comprobantes preimpresos y autoimpresos está en que para estos últimos los ejemplares vienen en papel; en cambio para los comprobantes electrónicos los ejemplares son archivos digitales; no se obtiene jamás impresiones en papel.

1. Comprobantes preimpresos

Los comprobantes preimpresos son aquellos talonarios físicos elaborados por imprentas tradicionales autorizadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI), bajo petición de los contribuyentes.

Constituyen una alternativa de emisión de comprobantes que actualmente se utiliza en el Ecuador.

2. Sistemas autoimpresores

¹ Carrasco Vicuña, C. (Registro Oficial 585 del 7 de mayo de 2009). Resolución No. NAC-DGERCGC09-00288. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>



Los sistemas autoimpresores son *sistemas computarizados de los contribuyentes autorizados por el SRI* que permiten emitir e imprimir comprobantes de forma automática. Es decir, un programa de computadora se encarga de generar el comprobante y mandarlo a imprimir en papel a través de una impresora.

Al referirse a *sistemas computarizados de los contribuyentes* quiere decir que el software o programa de computadora fue adquirido por el contribuyente en el mercado o desarrollado por el mismo.

Al resaltar *autorizados por el SRI* quiere decir que no cualquier sistema es autorizado por el Servicio de Rentas Internas; para que la Administración Tributaria otorgue un número de autorización, el software o programa de computadora del contribuyente debe cumplir con ciertos requisitos que demanda el ente tributario que son objeto de constatación cuando el contribuyente solicita autorización.

Para contribuyentes que manejan un volumen elevado de transacciones, por ejemplo comisariatos, gasolineras, estaciones de peaje, etc., los sistemas autoimpresores son indispensables ya que el proceso de emisión e impresión de comprobantes es más rápido y seguro que si se lo hiciera llenando a mano y entregando comprobantes preimpresos.

Al igual que los comprobantes preimpresos, los sistemas autoimpresores constituyen actualmente una opción que pueden utilizar los contribuyentes del Ecuador para emitir y entregar comprobantes tributarios.

3. Comprobantes electrónicos

Un comprobante electrónico *“es un documento digital que tiene validez legal tributaria como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes. Reemplaza a las facturas tradicionales en papel.”*²

² Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica Mipyme del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm



La emisión electrónica de comprobantes se introdujo en el país para que sea uso de la ciudadanía tomando en consideración una lógica de funcionamiento que guarda estrecha semejanza a la lógica actual de los sistemas autoimpresores. De forma similar, un sistema computarizado o software del contribuyente autorizado por el SRI es el encargado de emitir y enviar al destinatario (por correo electrónico, por ejemplo) los comprobantes electrónicos. Esta forma de emitir comprobantes electrónicos puede considerarse como el **primer esquema o forma** de emisión electrónica en el país.

Cabe mencionar que este esquema preliminar de emisión electrónica de comprobantes, similar a los autoimpresores en cuanto a su funcionamiento como se indicó antes, estará vigente y autorizado por el SRI para utilizarlo hasta diciembre de 2012 porque será remplazado por un nuevo esquema.

Es por ello que el SRI no otorgará nuevas autorizaciones durante todo el año 2012 a contribuyentes que deseen por primera vez ser emisores electrónicos bajo el esquema preliminar. Únicamente la Administración Tributaria renovará las autorizaciones de contribuyentes electrónicos que, en el año 2012, estén por caducar. Las autorizaciones renovadas del esquema preliminar tendrán una vigencia obligatoria hasta el 31 de diciembre de 2012 (menos de un año. Un año es la duración normal de las autorizaciones que otorga el SRI)³.

1.2 El segundo y nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos en fase de pruebas durante el año 2012 que entrará en funcionamiento en Ecuador en el año 2013.

Referente a la emisión electrónica de comprobantes, con el objeto de *“brindar mayor seguridad, mejorar y simplificar el proceso de emisión de*

³ Carrasco Vicuña, C. (publicada en el R.O. 629 de 30 de enero de 2012). Resolución No. NAC-DGERCGC12-00020. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comprobantes reduciendo costos en la gestión de obtener, emitir, archivar y resguardar los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios⁴, la Administración Tributaria Ecuatoriana está emprendiendo un periodo de prueba durante todo el año 2012 de un **segundo y nuevo esquema** de emisión de comprobantes que vendrá a remplazar al esquema preliminar.

Aquellas pruebas se las ha programado realizar con un grupo de 24 contribuyentes⁵ tanto del sector público como del privado; así se tiene a los siguientes:

Tabla 1: Listado de contribuyentes participantes en la fase de pruebas del segundo y nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos⁶

No	RUC	RAZON SOCIAL	PROVINCIA	TIPO	CLASE	ES GRANDE
1	1790598012001	GENERAL MOTORS DEL ECUADOR S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
2	1790233979001	OMNIBUS BB TRANSPORTES S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
3	1790724263001	ELASTO SA	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
4	1790009289001	AUTOMOTORES	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI

⁴ Servicio de Rentas Internas. Link Inicio / Guía Básica Tributaria / Comprobantes de Venta / Formas de emisión. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>

⁵ Servicio de Rentas Internas. Link Inicio / Guía Básica Tributaria / Comprobantes de Venta / Formas de emisión. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>

⁶

- Servicio de Rentas Internas. Link Inicio / Guía Básica Tributaria / Comprobantes de Venta / Formas de emisión. Consultado el 19 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>
- Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/334>
- Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/34@public>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		CONTINENTAL S.A.				
5	1792041562001	MERCADOLIBRE ECUADOR S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	OTROS	NO
6	1791410017001	MASGAS S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
7	1791889789001	ESDINAMICO CIA. LTDA.	PICHINCHA	SOCIEDAD	OTROS	NO
8	0990032246001	NESTLE ECUADOR S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
9	1790016919001	CORPORACION FAVORITA C.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
10	1790319857001	PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
11	0990858322001	DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.	GUAYAS	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
12	0991327371001	TELCONET S.A.	GUAYAS	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
13	0990794596001	CONFIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	GUAYAS	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
14	0990004196001	CORPORACION EL ROSADO S.A.	GUAYAS	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
15	0190122271001	GRAIMAN CIA. LTDA.	AZUAY	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
16	0160050020001	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	AZUAY	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		DE CUENCA - ETAPA EP				
17	1190005646001	EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A EERSSA	LOJA	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
18	1891719279001	SPEEDYCOM CIA. LTDA.	TUNGURAHUA	SOCIEDAD	OTROS	NO
19	1791931424001	TRANSTELCO S.A.	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
20	0991325026001	BANRED S. A.	GUAYAS	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
21	1390012949001	LA FABRIL S.A.	MANABI	SOCIEDAD	ESPECIAL	SI
22	1768152560001	CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICA CIONES - CNT EP	PICHINCHA	SOCIEDAD	ESPECIAL	NO
23	1791237056001	ASOCIACION ECUATORIANA DE CODIGO DE PRODUCTO ECOP	PICHINCHA	SOCIEDAD	OTROS	NO
24	1791998243001	FREERISK OPERACIONES CIA. LTDA.	PICHINCHA	SOCIEDAD	OTROS	NO

En cuanto al funcionamiento e información del segundo y nuevo esquema, que en el año 2012 el SRI lo probará con las empresas antes listadas y que estará a disposición de la ciudadanía a partir del año 2013, se puede obtener información a detalle en la página web del SRI⁷.

7

- Servicio de Rentas Internas. Link Inicio / Guía Básica Tributaria / Comprobantes de Venta / Formas de emisión. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>



Sin embargo luego de revisar aquella información disponible en el portal de internet del Servicio de Rentas Internas, merece la pena destacar dos aspectos importantes del segundo y nuevo esquema (que difieren de esta tesis como se reiterará más adelante):

1. La emisión / generación de los comprobantes electrónicos la hará el contribuyente **NO EN LA PAGINA WEB DEL SRI**, sino en sus propios sistemas computarizados o utilizando una herramienta gratuita que el SRI pondrá a disposición de la ciudadanía.
2. Para la emisión / generación de los comprobantes electrónicos, el contribuyente tendrá que realizar una serie de configuraciones y parametrizaciones informáticas para no obtener comprobantes con errores.

1.3 Segmentación de contribuyentes en Ecuador.

Antes de analizar la acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes en el Ecuador desde mayo de 2009 hasta agosto de 2012, es importante repasar como el SRI ha segmentado a todos los contribuyentes del Ecuador para desempeñar su labor; así también, que contribuyentes son considerados GRANDES y PYMES por la Administración Tributaria.

Segmentación de contribuyentes

Los contribuyentes se hallan divididos en dos tipos:

1. Personas Naturales: que *“son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas.... Las*

- Carrasco Vicuña, C. (2012, Marzo 9). Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>



personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad.”⁸

2. Sociedades: que *“son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación.”⁹*

Una persona natural o una sociedad pueden pertenecer a una de las siguientes clases:

- a) Especiales:¹⁰

Contribuyente especial es todo aquel contribuyente (persona natural o sociedad), calificado formalmente como tal por la Administración Tributaria, que en mérito a su importancia económica definida en parámetros especiales, coadyuva a la recaudación efectiva de los tributos, sujetándolo a normas especiales con relación al cumplimiento de sus deberes formales y pago de los tributos.

El Servicio de Rentas Internas puede designar como "contribuyentes especiales" a determinados sujetos pasivos cuyas actividades se consideren importantes para la Administración Tributaria, por ejemplo, a efectos de contar con información valiosa para la gestión de los tributos.

⁸ Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/31@public>

⁹ Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/33@public>

¹⁰ Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/334>



- b) RISE: destinado exclusivamente para contribuyentes de tipo Persona Natural, *“el RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.”*¹¹
- c) Otros: que constituyen todo el resto de contribuyentes (personas naturales y sociedades) del Ecuador que del universo no pertenecen a las clases Especiales o RISE.

Adicionalmente, el Servicio de Rentas Internas del Ecuador en su página web conceptualiza dos categorizaciones de contribuyentes:

- GRANDES:¹²

Con el objeto de identificar, conocer, controlar y servir a los contribuyentes de mayor relevancia en la economía del país, el Servicio de Rentas Internas distingue como Grandes Contribuyentes, a aquellas empresas privadas, nacionales e internacionales, considerando su importante movimiento tributario. Esta distinción se efectuó en base a un análisis de la magnitud de sus operaciones y situación financiera, con relación a ingresos, costos y gastos, activos, pasivos y patrimonio.

- PYMES (PEQUEÑOS Y MEDIANOS):¹³

¹¹ Servicio de Rentas Internas. Tomado el 06 de agosto de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/230@public>

¹² Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/34@public>

¹³ Servicio de Rentas Internas. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32@public>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.

Para fines tributarios las PYMES de acuerdo al tipo de RUC que posean se las divide en personas naturales y sociedades.

Por lo tanto y de acuerdo a la segmentación antes mencionada puede concluirse que en la categoría PYMES caen todas aquellas personas naturales y sociedades que cumplen simultáneamente con lo siguiente:

- No son de clase ESPECIAL.



- No son de clase RISE.
- Siendo de clase OTROS no están categorizados como GRANDES.

Es decir, la categoría PYMES engloba a todos aquellos contribuyentes personas naturales y sociedades de clase OTROS y que no están categorizados como GRANDES.

1.4 Los contribuyentes PYMES son los más numerosos del país.

El número total de contribuyentes a nivel nacional se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 2: Numero de contribuyentes a nivel nacional al 2 de agosto de 2012

GRAN CONTRIBUYENTE	TIPO DE CONTRIBUYENTE	CLASE DE CONTRIBUYENTE	# DE CONTRIBUYENTES
SI	SOCIEDADES	ESPECIAL	260
		OTROS	1
NO	PERSONAS NATURALES	ESPECIAL	981
		OTROS	1'120.982
		RISE	395.967
	SOCIEDADES	ESPECIAL	5.260
		OTROS	116.820
TOTAL			1'640.271

Fuente: *Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Datos proporcionados el 2 de agosto de 2012 por el Departamento de Planificación de la Dirección Regional del Austro del SRI.*

En donde los contribuyentes resaltados de color amarillo constituyen los PYMES. Es decir, todas aquellas PERSONAS NATURALES y SOCIEDADES de clase OTROS que no están categorizados como GRANDES (considerando lo manifestado en el acápite anterior).

Por tanto la cantidad de PYMES es igual a 1'237.802 contribuyentes. La diferencia que es igual a 402.469 corresponde al resto de contribuyentes.



Queda demostrado entonces que los PYMES son el grupo de contribuyentes más numeroso del Ecuador.

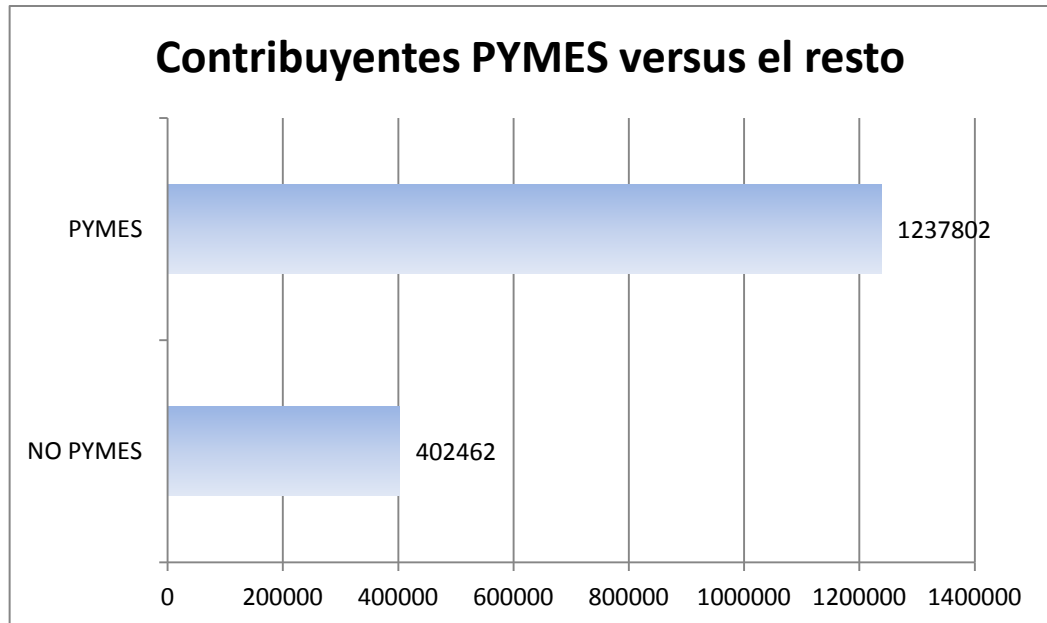


Ilustración 1: Gráfico de barras - Contribuyentes PYMES versus el resto

Desde otra perspectiva:

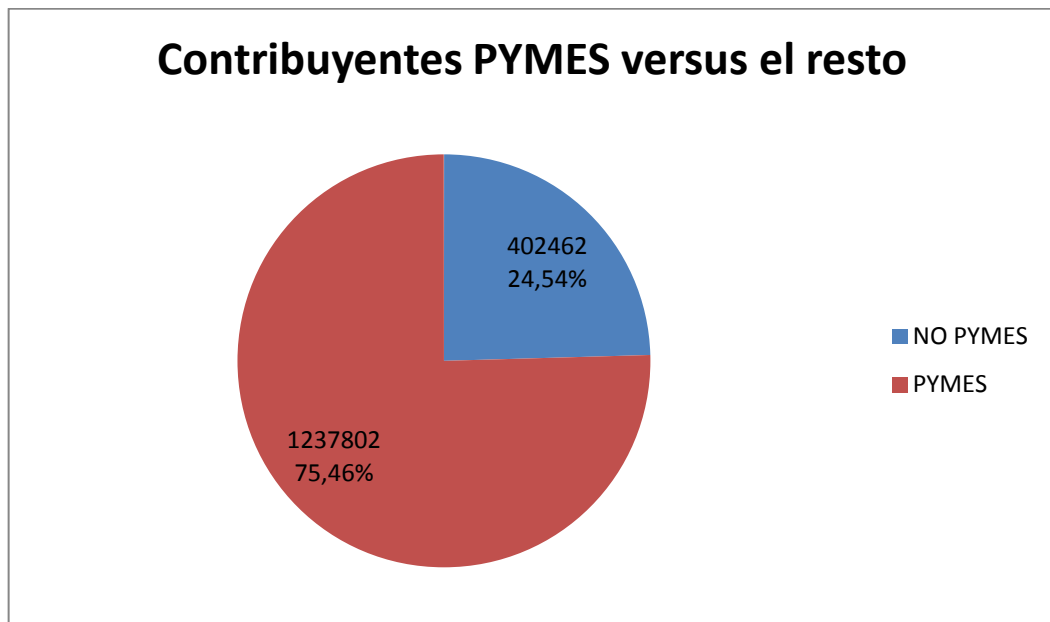


Ilustración 2: Gráfico de pastel - Contribuyentes PYMES versus el resto



1.5 La escasa acogida que ha tenido por parte de los contribuyentes la emisión electrónica de comprobantes en el país.

Desde mayo de 2009 hasta agosto de 2012 la emisión electrónica de comprobantes en el Ecuador ha tenido una escasa acogida por parte de los contribuyentes ecuatorianos.

Basta con apreciar que desde mayo de 2009 hasta agosto de 2012 el SRI ha otorgado autorizaciones a contribuyentes para la emisión de comprobantes electrónicos, bajo solicitud de aquellos, a tan solo **54** de todo el Ecuador. El cuadro siguiente detalla un poco más esa realidad:

Tabla 3: CANTIDAD DE AUTORIZACIONES OTORGADAS PARA LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS POR TIPO Y CLASE DE CONTRIBUYENTE

	2009	2010	2011	2012	TOTALES
Tipo: PERSONAS NATURALES (Clase: OTROS)	0	1	3	0	4
Tipo: PERSONAS NATURALES (Clase: ESPECIAL)	0	0	0	0	0
Tipo: SOCIEDADES (Clase: OTROS)	0	0	5	2	7
Tipo: SOCIEDADES (Clase: ESPECIAL)	9	7	16	11	43
TOTALES	9	8	24	13	54

Fuente: *Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Datos proporcionados el 2 de agosto de 2012 por el Departamento de Servicios Tributarios de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria del SRI.*

En donde los contribuyentes resaltados de color amarillo corresponden a PYMES.

Adicionalmente del cuadro anterior se desprende que aquellos contribuyentes que han obtenido autorizaciones para emitir comprobantes electrónicos pertenecen a las siguientes provincias:



Tabla 4: CANTIDAD DE AUTORIZACIONES OTORGADAS PARA LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS POR PROVINCIA

	2009	2010	2011	2012	TOTALES
GUAYAS	3	2	4	0	9
MANABI	1	1	1	0	3
PICHINCHA	5	3	18	12	38
TUNGURAHUA	0	2	1	1	4
TOTALES	9	8	24	13	<u>54</u>

Fuente: *Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Datos proporcionados el 2 de agosto de 2012 por el Departamento de Servicios Tributarios de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria del SRI.*

La escasa acogida se demuestra con tan solo apreciar que de todo el universo de contribuyentes en Ecuador que en total suman 1'640.271, simplemente 54 han sido autorizados por el SRI para ser emisores electrónicos. Es decir, tan solo el 0,003 % de todos los contribuyentes han emitido y emiten desde el año 2009 comprobantes electrónicos.

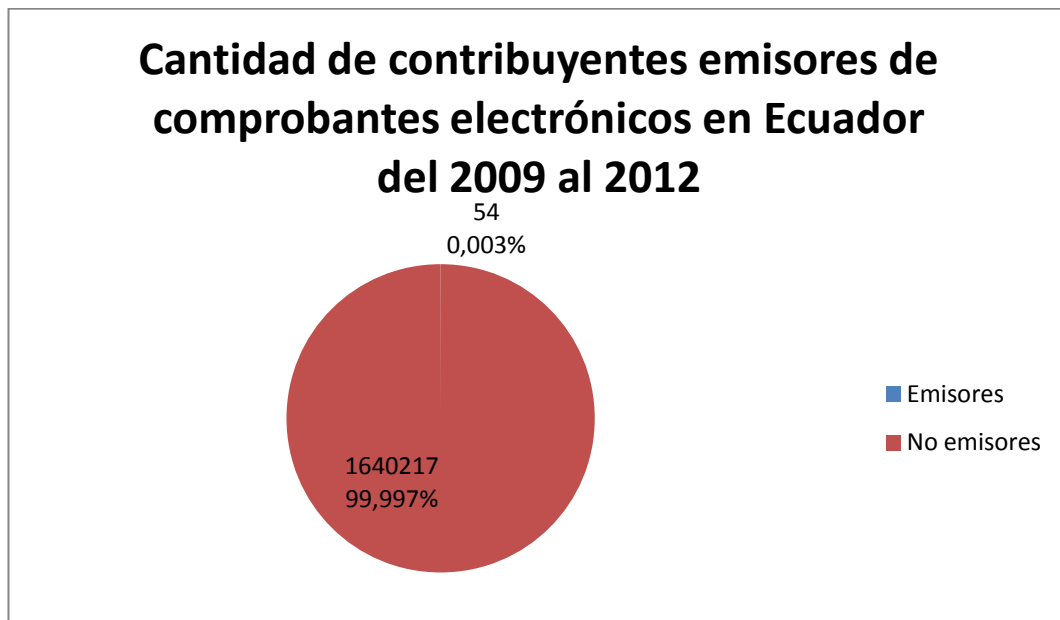


Ilustración 3: Cantidad de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos



Por otro lado y si se toma en consideración a los contribuyentes PYMES, la participación de aquellos es aun mas irrisoria. Basándose en los datos ilustrados en la tabla 3 de este acápite, tan solo 11 personas naturales y sociedades de clase OTROS han obtenido autorización para ser emisores electrónicos. Si se compara con la totalidad de PYMES que es igual a 1'237.802 contribuyentes, 11 PYMES equivalen al 0,0009% de esa totalidad.

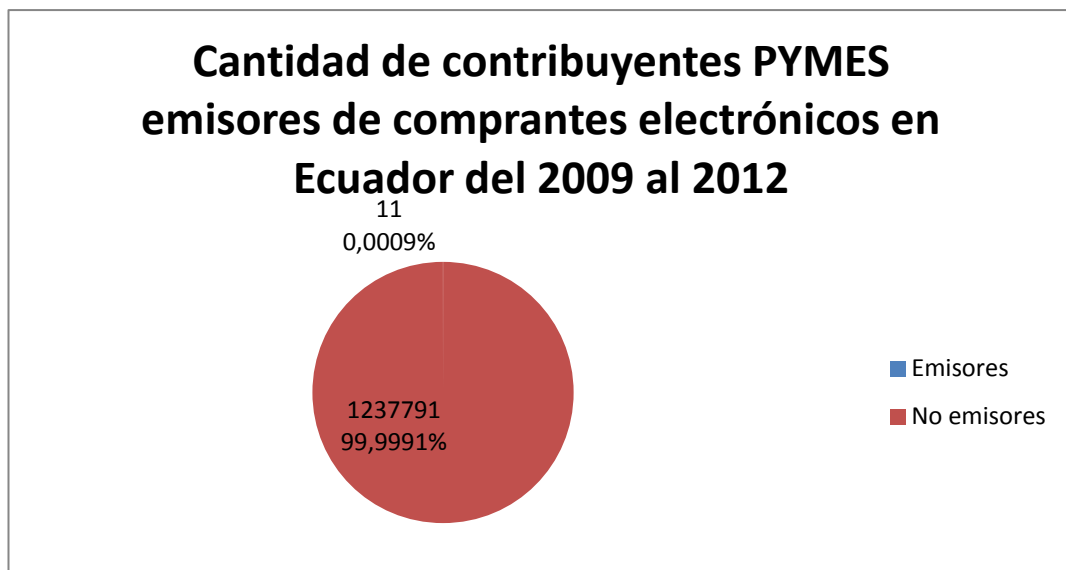


Ilustración 4: Cantidad de contribuyentes PYMES emisores de comprobantes electrónicos

Por otro lado la participación de los PYMES, en lo que respecta a utilización de los sistemas de emisión electrónica actuales, ha sido minoritaria en comparación al resto de contribuyentes:

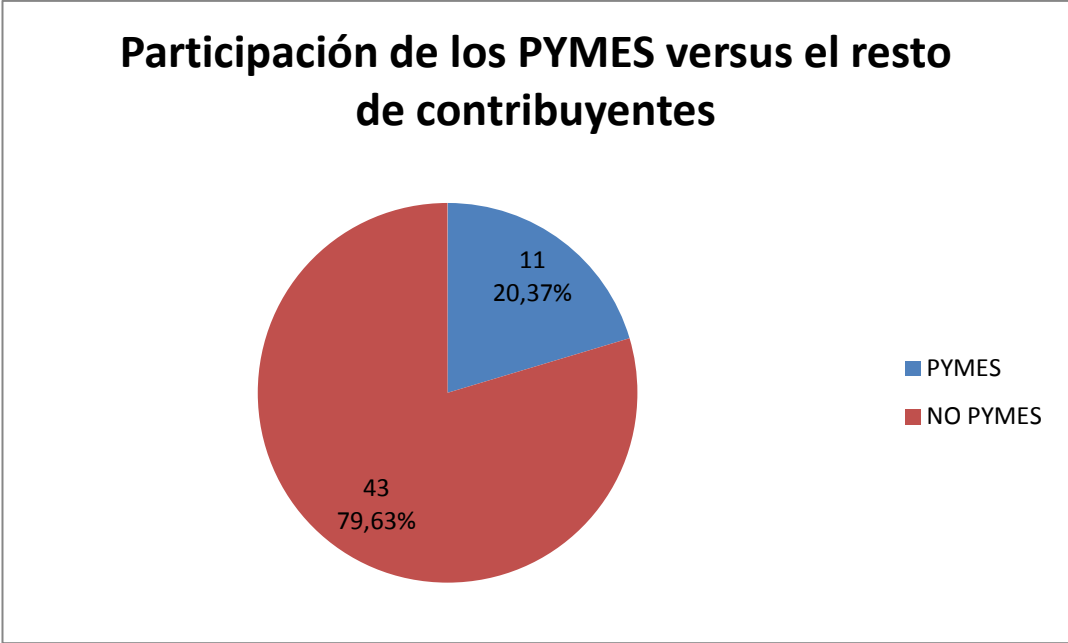


Ilustración 5: Participación de los PYMES versus el resto de contribuyentes

La misma tendencia parece acercarse para el futuro si se observa el listado de contribuyentes escogidos para la fase de pruebas del nuevo y segundo esquema de emisión de comprobantes electrónicos. De los 24 contribuyentes seleccionados por el SRI 19 son de tipo sociedad y de clase ESPECIAL, 12 categorizados como grandes y 7 que no lo son. Los restantes 5 son contribuyentes de tipo sociedad y de clase OTROS, es decir PYMES; sin embargo no se está tomando en consideración a ningún contribuyente de tipo persona natural:

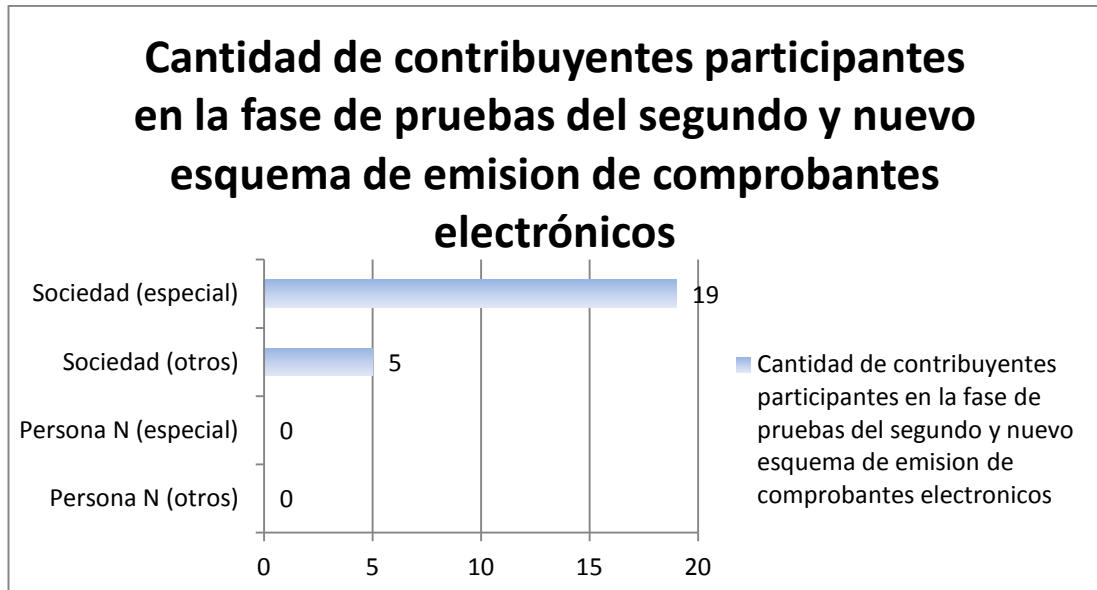


Ilustración 6: Cantidad de contribuyentes participantes en la fase de pruebas del nuevo y segundo esquema de emisión de comprobantes electrónicos

En conclusión, y a manera de resumen, la acogida de los contribuyentes ecuatorianos a la emisión electrónica de comprobantes ha sido escasa desde mayo de 2009 hasta agosto de 2012. Y de esa escasa participación, los contribuyentes que están en la categoría PYMES, que son los más numerosos del país, han sido los que en menor número han optado por emitir comprobantes electrónicos.

La mayor participación en la emisión electrónica de comprobantes de los contribuyentes no PYMES frente a la mínima participación de los contribuyentes pequeños, se justifica lógicamente porque los primeros cuentan con la capacidad económica suficiente ya sea para adquirir un sistema emisor de comprobantes electrónicos, o adecuar sus sistemas computarizados actuales. Lo cual para un pequeño o mediano contribuyente, mirando desde la parte económica, no es fácil de emprender.

El hecho de que la Administración Tributaria Ecuatoriana haya considerado en su mayoría a contribuyentes no PYMES en el proceso de pruebas del segundo y nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos, puede justificarse por 2 hechos demostrables:



1. Los contribuyentes no PYMES constituyen un grupo mínimo frente al universo de contribuyentes, como quedó demostrado anteriormente; sin embargo, este grupo de contribuyentes, son de interés particular del SRI porque contribuyen con más del 80% del aporte tributario.
2. Los PYMES, en cambio, representan el mayor número en cantidad de contribuyentes y, no obstante, aportan con casi el restante 20% de la recaudación tributaria y resulta en un grupo de interés importante que el SRI puede atender con soluciones tecnológicas.

Tabla 5: Recaudación general de impuestos del 01/01/2012 al 30/06/2012

RISE (no PYMES)	OTROS (PYMES)	ESPECIALES (no PYMES)
USD. 13'124.420,80	USD. 982'765.892,91	USD. 4.488'211.753,67

Fuente: *Servicio de Rentas Internas. Sección Estadísticas Multidimensionales/Reporte Investigador. Consultado el 30 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://declaraciones.sri.gov.ec/pentaho/Home>*

En ese sentido, para el SRI es más eficiente controlar, trabajar y brindar asesoría y apoyo a pocos, y más efectivo, desde el punto de vista recaudatorio, ocuparse y no despegarse de los que más contribuyen.

Si bien lo anterior es razonable pero el Servicio de Rentas del Ecuador debe hacer que los contribuyentes PYMES, que son el grupo de contribuyentes más numeroso del país y que aportan igualmente de forma importante en la recaudación (por lo visto en la tabla 5), también participen masivamente en la emisión electrónica de comprobantes.

Para lograr aquello la solución que se plantea en esta tesis se dirige precisamente en los contribuyentes PYMES; porque constituyen la mayoría y han presentado la más escasa de las participaciones en la



emisión electrónica de comprobantes frente al resto de contribuyentes no PYMES del Ecuador.

1.6 El problema que se identifica y la solución que se plantea (tema de tesis).

Demostrado en el acápite anterior, el problema identificado consiste en la poca acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes en el Ecuador.

De esa mínima participación, la categoría de contribuyentes que menos han participado constituyen los PYMES que constituyen el mayor número de contribuyentes del país.

Según un sondeo que se ilustra en el capítulo 3 de este trabajo, de forma general, la escasa difusión por parte del SRI y la mínima utilización de esta modalidad de emisión de comprobantes en el país por parte de los ciudadanía, constituyen los motivos principales por los que dicha modalidad no presente una acogida y participación significativa de contribuyentes pequeños en el Ecuador.

Para solucionar el problema de la mínima participación de contribuyentes en la emisión electrónica de comprobantes, lo que se pretende es acrecentar el número de contribuyentes emisores electrónicos en el Ecuador y para ello se tiene que intervenir en el segmento de los contribuyentes PYMES que son los más numerosos.

Aparte y muy diferente a todo lo que ha implementado el SRI en cuanto al tema, lo que se pretende es brindar una solución adicional dirigida exclusivamente hacia los PYMES y que permita posteriormente acrecentar el número de contribuyentes emisores electrónicos en el país.

En ese sentido la solución que se plantea y que constituye el tema de tesis de este trabajo es:



La emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI destinada para contribuyentes PYMES.

Que debe considerarse como una herramienta de servicio tecnológica gratuita destinada exclusivamente para esos contribuyentes que coadyuve a hacerlos partícipes de la tecnología y que sirva para facilitarles el cumplimiento de la obligación de emitir comprobantes.

Por otro lado, con la solución planteada se busca acoger al mayor número de contribuyentes del Ecuador para que sean emisores de comprobantes electrónicos y así esta modalidad se difunda y tenga un crecimiento significativo de participación en el país.

De forma secundaria, la solución le puede servir a la Administración Tributaria para contar con información al instante que le permita reforzar y agilizar sus tareas de control y determinación tributaria dirigidas hacia aquel grupo numeroso de contribuyentes.

Una atención adecuada y dirigida hacia los contribuyentes PYMES por parte de la Administración Tributaria es más complejo debido al inmenso número que los representa. Avanzar a controlar y atender a todos ellos podría resultar complicado. Sin embargo, el SRI puede mejorar la atención y control hacia este grupo de contribuyentes PYMES poniendo en funcionamiento la solución planteada (tema de tesis).

Cabe indicar que **la emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI y destinada para contribuyentes PYMES** es una solución que desde mayo de 2009 NO ES UNA REALIDAD EN EL ECUADOR ni TAMPOCO ESTA ACTUALMENTE EN PERIODO DE PRUEBA.

Según se manifestó anteriormente, la solución que se plantea difiere de todo lo desarrollado y puesto a prueba por el SRI en dos puntos importantes:



1. La generación/emisión de comprobantes se realiza directamente en la página web del SRI, con el fin de abarcar la mayor cantidad posible de contribuyentes.
2. Los parámetros tributarios inmiscuidos en la emisión de comprobantes, como porcentajes de impuestos y retenciones, estarán actualizados y en línea sin que el contribuyente tenga que preocuparse por su correcta aplicación, lo que desemboca en una minimización de errores.

En el capítulo siguiente se repasa lo realizado por dos administraciones tributarias sudamericanas colegas, la chilena y la peruana, que tienen implementado y en funcionamiento una solución que sirve como marco conceptual a lo que se plantea en esta tesis. Así también, se muestra los resultados obtenidos en cuanto a la acogida que han tenido sus sistemas por parte de los contribuyentes pequeños.

Lo que no existe hoy en día en Ecuador, respetando sus particularidades, es actualmente una realidad en Chile y Perú.



CAPITULO 2: La emisión electrónica de comprobantes implementada en el portal web de las Administraciones Tributarias de Chile y Perú destinada para pequeños contribuyentes. En qué consiste y resultados obtenidos en cuanto a acogida.

El objetivo de este capítulo es describir en qué consiste el esquema de facturación electrónica para pequeños contribuyentes desde la página web de una administración tributaria, para quienes se dirige y cuáles son los beneficios. Además, describe la representación del marco teórico de esta tesis como referencia al planteamiento propuesto en el capítulo siguiente.

Por ser la Administración Tributaria de Chile la que más experiencia tiene al respecto por el mayor tiempo que lleva su sistema en funcionamiento en comparación al sistema de Perú, se muestra el grado de participación que ha tenido por parte de los contribuyente pequeños, así como los resultados de una encuesta hecha a usuarios del sistema que permite visualizar la percepción que han tenido ellos en 2008 siendo emisores de factura electrónica.

Finalmente se hace ver que las implementaciones de las Administraciones Tributarias de Chile y Perú constituyen soluciones que coadyuvan a captar y aumentar el número de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos en un país.



2.1 La solución implementada en las páginas web de las Administraciones Tributarias de Chile y Perú.¹⁴

Las Administraciones Tributarias de Chile, Servicio de Impuestos Internos (SII), y de Perú, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), en sus páginas web tienen implementada la facturación electrónica destinada para pequeños contribuyentes como un servicio gratuito para ellos que les facilite el cumplimiento de la obligación de emitir comprobantes.

Así entonces:

- En Chile está implementado el sistema de factura electrónica MIPYME destinado para la utilización de micro, pequeños y medianos contribuyentes; y

¹⁴

- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Información resumida del Portal web del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú (SUNAT). Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web de la SUNAT del Perú: <http://multimedia.sunat.gob.pe>
- Servicio de Impuestos Internos. Información resumida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm



Ilustración 7: Portal MIPYME del SII de Chile

Fuente: <http://www.sii.cl>

- En Perú está implementado el sistema de factura electrónica MYPE destinado para medianos y pequeños contribuyentes.

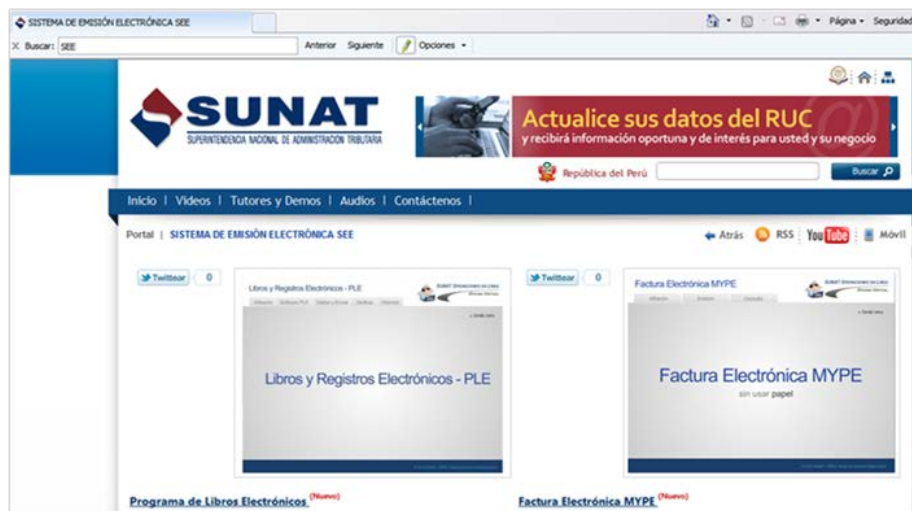


Ilustración 8: Sistema de factura electrónica MYPE de la SUNAT

Fuente: <http://www.sunat.gob.pe>

La idea de implementar un sistema de facturación electrónica que funcione en la página web de una administración tributaria para uso



exclusivo de pequeños contribuyentes, es el de acrecentar la participación de aquellos en la modalidad electrónica de emisión de comprobantes.

Adicionalmente para que la tecnología no sea ajena para ese grupo de contribuyentes y estos puedan modernizar sus negocios, las administraciones tributarias de Chile y Perú han ideado e implementado una herramienta de uso gratuito y alcance de todos ellos.

De forma general tanto en Chile como en Perú el esquema funciona idéntico.

A continuación se realiza una descripción de lo que puede encontrarse actualmente en las páginas web de esas dos Administraciones Tributarias, en donde existe una sección exclusiva destinada para pequeños contribuyentes que incluye de forma principal la posibilidad de emitir comprobantes tributarios electrónicos.

2.1.1 Requisitos tributarios para la selección de los contribuyentes pequeños.

La herramienta o sistema no está dirigido para la utilización de todos los contribuyentes. Cada administración tributaria ha determinado reglas claras y específicas en cuanto a que contribuyentes pueden ser usuarios del sistema.

Un contribuyente es considerado pequeño y potencial usuario si cumple simultáneamente con condiciones tributarias como estas:

- Según la legislación de cada país, el contribuyente debe estar obligado a emitir comprobantes.
- Que el contribuyente tenga un RUC y una dirección de domicilio verificable donde realice sus actividades económicas.
- Que los ingresos anuales del contribuyente no superen un monto determinado.



- Que el contribuyente genere ingresos que le categoricen dentro de un segmento de contribuyentes micro, pequeño o mediano según la legislación de impuesto a la renta de cada país.
- No estar inmiscuido en problemas legales tributarios.

2.1.2 Requisitos tecnológicos que deben poseer los contribuyentes pequeños.

Desde el punto de vista tecnológico el contribuyente pequeño debe cumplir con los siguientes requisitos tecnológicos para ser usuario de facturación electrónica a través del portal web de la administración tributaria:

- Poseer un computador.
- Poseer conexión a internet.
- Poseer la clave de acceso a los servicios tecnológicos implementados en la página web de la administración tributaria. La cual es emitida y entregada por el ente tributario en las oficinas de atención al contribuyente, o en la misma web.
- Poseer un certificado digital que sirve para legitimar los documentos tributarios electrónicos. Los certificados digitales son emitidos por entidades de certificación digital acreditadas en cada país.

Brevemente, el certificado digital equivale a la cédula de identidad de una persona. No es más que un documento electrónico que autentica la identidad de una persona y que permite firmar electrónicamente cualquier



tipo de documento informático (por ejemplo archivos de word, excel, pdf, etc.) dándole legitimidad y seguridad de no adulteración.

2.1.3 Inscripción de contribuyentes para ser usuarios del sistema.

Un contribuyente que considere cumplir con los requisitos tributarios y tecnológicos puede ser un usuario de facturación electrónica a través de la página web de la administración tributaria.

En los portales de internet de las administraciones tributarias de Chile y Perú, dentro de la sección destinada para contribuyentes pequeños, existe la posibilidad de verificar si un contribuyente cumple con los requisitos tributarios y electrónicos.

Aquella validación la hace el sistema recogiendo los datos proporcionados por el contribuyente candidato para luego cruzarlos con los datos que posee la Administración Tributaria en sus bases informáticas. Si los requisitos son cumplidos, el propio sistema invita inmediatamente al contribuyente pequeño para que proceda con la inscripción.

2.1.4 La emisión de comprobantes electrónicos desde el portal web.

Un contribuyente inscrito puede inmediatamente empezar a emitir comprobantes tributarios electrónicos siguiendo pasos sencillos que el propio sistema va guiando para su correcta ejecución.

El documento tributario electrónico que se obtiene no es una impresión en papel o una representación similar.

Lo obtenido consiste en un archivo digital que es almacenado por el sistema de facturación electrónica en las bases de datos de la Administración Tributaria y enviado por correo electrónico a su destinatario.



Ese archivo constituye el comprobante electrónico que puede ser una factura electrónica o cualquier otro tipo de comprobante (nota de crédito, nota de débito, guía de remisión, comprobante de retención, etc.).

El comprobante electrónico contiene la firma electrónica del contribuyente pequeño que ha sido obtenida del certificado digital que tiene instalado y utiliza el contribuyente para entrar al sistema y para firmar los documentos electrónicos a la hora de emitirlos.

La firma electrónica le otorga al comprobante electrónico autenticidad e integridad a la información que contiene.

La autenticidad consiste en que el comprobante electrónico se originó de fuente real y confiable.

La integridad hace que el comprobante en caso de ser adulterado y/o modificado inmediatamente pierda validez, ya que el emisor originalmente no lo emitió así.

Los documentos tributarios electrónicos al ser almacenados por la propia Administración Tributaria hace que los contribuyentes pequeños no tengan la obligación de almacenarlos.

Una vez emitidos los comprobantes electrónicos estos estarán a disposición de los contribuyentes pequeños para que puedan consultarlos.

2.1.5 Resumen de todo el proceso.

En resumen, el proceso de emisión de comprobantes electrónicos para pequeños contribuyentes a través de la página web de una administración tributaria es el siguiente:

1. El Contribuyente pequeño accede a la página web de la administración tributaria.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2. Dentro de la página web el contribuyente pequeño busca e ingresa a la sección destinada para él.
3. Una vez dentro de la sección de contribuyentes pequeños, se inscribe para ser usuario del sistema de facturación electrónica. Para la inscripción el usuario posee los siguientes requisitos:
 - a) Numero de RUC.
 - b) Clave de acceso a los servicios informáticos disponibles en la web de la administración tributaria.
 - c) Tener instalado en su computador el certificado digital.
4. Una vez que el contribuyente pequeño ha proporcionado los requisitos anteriores, el sistema de la Administración Tributaria valida la idoneidad del contribuyente indicándole posteriormente si es aceptado o no como usuario del sistema de facturación electrónica. En este punto se realiza la verificación de los requisitos tributarios.
5. Un contribuyente pequeño aceptado puede empezar a emitir comprobantes tributarios electrónicos.
6. De igual forma que la inscripción, para emitir comprobantes electrónicos tiene que ingresar a la página web de la administración tributaria, buscar la sección de pequeños contribuyentes y, una vez dentro, buscar la opción que permite emitir comprobantes electrónicos.



7. Para emitir comprobantes electrónicos el contribuyente pequeño ingresa al sistema proporcionando número de RUC y clave de acceso. Así también, tiene el certificado digital instalado y cargado.
8. Una vez que el usuario está correctamente autenticado dentro del sistema simplemente sigue los pasos que le indica el aplicativo informático para emitir y enviar un comprobante electrónico.
9. Los comprobantes electrónicos emitidos son almacenados por el sistema de facturación electrónica en las bases de datos de la administración tributaria para posterior consulta por parte del contribuyente pequeño.

Así de simple es el mecanismo de inscripción y emisión de comprobantes electrónicos desde los portales web de las administraciones tributarias de Chile y Perú dirigido para contribuyentes pequeños.

El esquema de Perú difiere con el de Chile en que la administración tributaria peruana, la SUNAT, no exige a los contribuyentes pequeños la obtención, instalación y utilización de un certificado digital.

2.2 Testimonio de los beneficios identificados por el SII de Chile en la emisión de comprobantes electrónicos.¹⁵

La factura electrónica permite acceder a numerosos beneficios en distintos ámbitos del quehacer de la empresa. Así se tiene:

- Reducción de costos: 1. Reduce tiempo y costos de impresión. 2. Reduce tiempo y costos en timbraje de facturas en SII. 3. Agiliza los procesos de facturación y pago. 4. Hace más eficiente el proceso de logística de distribución y despacho de las facturas. 5. Disminuye los errores en la emisión y recepción

¹⁵ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de facturas. 6. Disminuye los gastos de almacenaje de facturas en papel.

- Seguridad: 1. Aumenta la seguridad en la emisión y recepción de facturas (disminuye los riesgos de fraude con documentos falsos). 2. Evita la pérdida de facturas y los trámites y/o multas que eso conlleva.

- Relaciones Comerciales: 1. Facilita y transparenta los ciclos de negocio y comercio. 2. Disminuye las disputas comerciales entre empresas. 3. Ayuda a la alianza (fidelización) entre grandes empresas y sus proveedores.

- Relación con el SII: 1. Simplifica la declaración y el pago de impuestos. 2. Permite diferir la declaración y el pago de IVA desde el día 12 al 20 de cada mes. 3. Agiliza y ordena la generación de libros de compra y venta. 4. Al constituirse como emisor electrónico adquiere la condición de empresa de menor riesgo.

Además de favorecer el desarrollo de las empresas de los contribuyentes, la Facturación Electrónica beneficia al país desde dos grandes puntos de vista:

- Protección del medio ambiente: Una factura tradicional debe contar con 4 ejemplares: uno para el cliente, uno para el SII, uno para el control tributario y otro para el cobro ejecutivo-cedible. Con la implementación de la factura electrónica las empresas sólo deben imprimir como máximo 3 copias (las necesarias en el transporte de mercaderías).



Esta disminución en el uso de papel tiene un impacto directo en la conservación de bosques, uso de recursos hídricos, y ahorro energético.

Si todas las empresas que facturaron en 2009, lo hubieran hecho electrónicamente y hubiesen impreso sólo 3 copias de la factura: se habría evitado cortar 7.920 árboles, se habrían ahorrado 534.638 litros de agua, se habría ahorrado energía suficiente para mantener encendidas 44 ampolletas de 60 voltios durante seis meses. (Fuente: Cámara de Comercio de Santiago).

- Comercio electrónico y modernización: El uso de la factura electrónica facilita el desarrollo del comercio electrónico, contribuyendo de esta manera a impulsar la agenda tecnológica y la modernización de Chile.

Del mismo modo, permite reducir los costos económicos de hacer negocios en Chile, lo que mejora la competitividad internacional de la economía chilena.

2.3 Testimonio de los beneficios identificados por la SUNAT del Perú en la emisión de comprobantes electrónicos.¹⁶

- La factura electrónica MYPE constituye un moderno soporte virtual que puede ser utilizado por los medianos y pequeños contribuyentes, para reducir costos y mejorar su competitividad, puesto que ya no utilizarán los tradicionales comprobantes

¹⁶ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Información obtenida del Portal web del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú (SUNAT). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web de la SUNAT del Perú: <http://multimedia.sunat.gob.pe>



impresos, contribuyendo además con la preservación del medio ambiente.

- El comprobante electrónico al ser un documento virtual se puede archivar y remitir por medio electrónico, pero también es posible imprimirla cuando se requiera, convirtiéndose en una valiosa herramienta de apoyo de los contribuyentes que la utilicen para cumplir con sus obligaciones.
- Con el uso de la factura electrónica MYPE se reducen los tiempos y procesos administrativos que realizaba el contribuyente cuando debía verificar sus datos tributarios, puesto que el sistema se actualiza automáticamente y permite revisar información de una manera sencilla, en un ambiente electrónico seguro que impide la falsificación.
- Asimismo, se pueden remitir por correo electrónico a sus clientes, eliminando los problemas de envío por mensajería, logrando un importante ahorro para los contribuyentes que tampoco gastarán en la impresión de los mismos ni en su almacenaje, puesto que todo se archivará en un ambiente virtual.
- La factura electrónica MYPE reducirá sustancialmente el costo de las operaciones comerciales y del cumplimiento tributario, impulsando el comercio electrónico en el país y convirtiéndose en un hito importante en la construcción del gobierno electrónico en el Perú.

2.4 La acogida que ha tenido en Chile el sistema de emisión de comprobantes electrónicos MIPYME destinado para el uso de pequeños contribuyentes.



La implementación del sistema MIPYME por parte de Chile se ve retribuida principalmente por la acogida exponencial que ha tenido por parte de los contribuyentes pequeños.

Desde la implementación del sistema de factura electrónica MIPYME para pequeños contribuyentes, esto es desde septiembre de 2005¹⁷, ha evidenciado las siguientes cifras referentes a inscripción y utilización por parte de los contribuyentes (información hasta el 14 de junio de 2012)¹⁸:

- De todos los usuarios de factura electrónica en Chile el 81% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas que hacen uso del portal MIPYME:

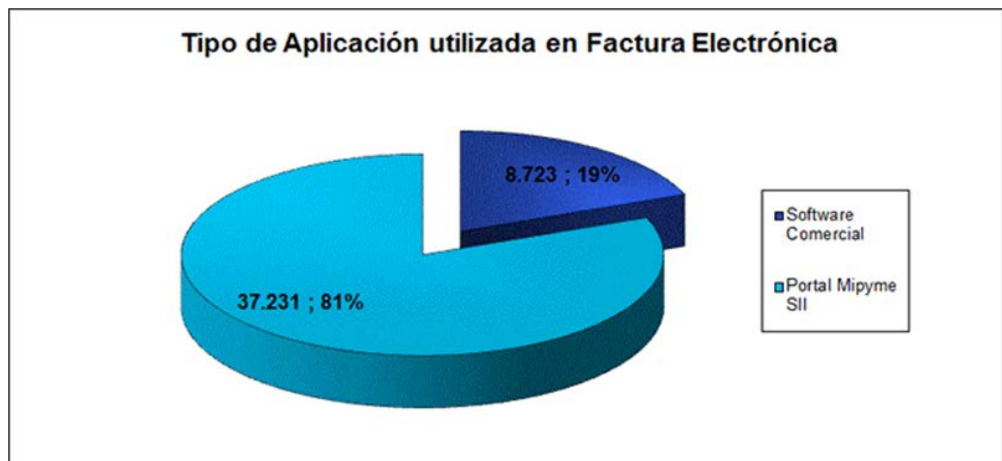


Ilustración 9: Tipo de Aplicación utilizada en Factura Electrónica

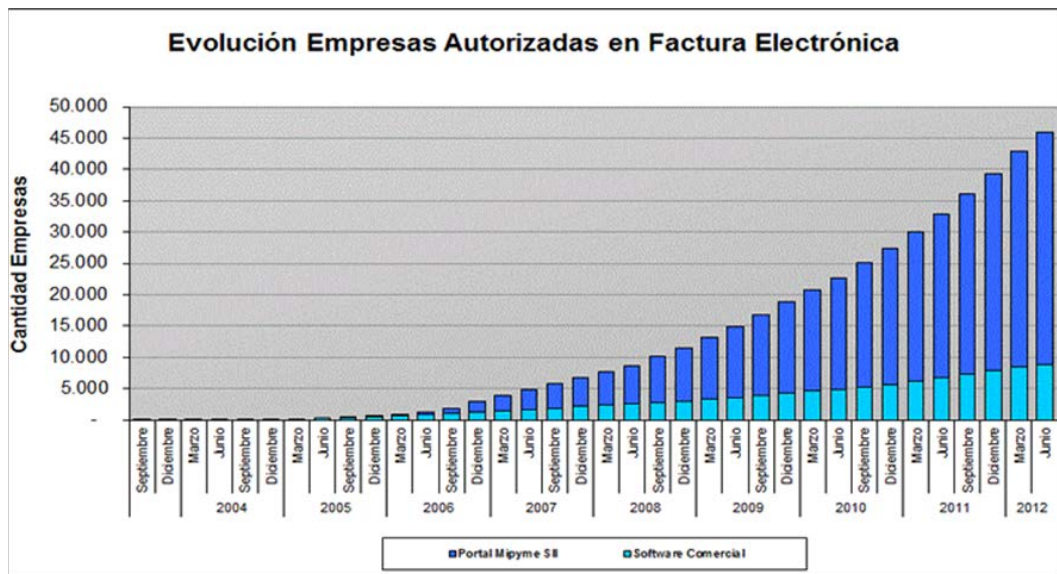
Fuente: <http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>

¹⁷ Cámara de Comercio de Santiago, Servicio de Impuestos Internos. (sf). Factura Electrónica en Chile 2008-2009. Recuperado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/informe_factura_electronica.pdf

¹⁸ Servicio de Impuestos Internos. (sf). Estadísticas Factura Electrónica al 14 de junio de 2012. Recuperado el 11 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: <http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>



- Desde el año 2003¹⁹ (en el que se lanzó la factura electrónica en Chile), se puede observar la aceptación que ésta ha tenido en todos los contribuyentes chilenos. Lo que llama la atención desde el año 2005 (en el que se lanzó el portal MIPYME), es que cada mes se inscriben para ser usuarios de factura electrónica, en mayor proporción, los pequeños contribuyentes a través de MIPYME:



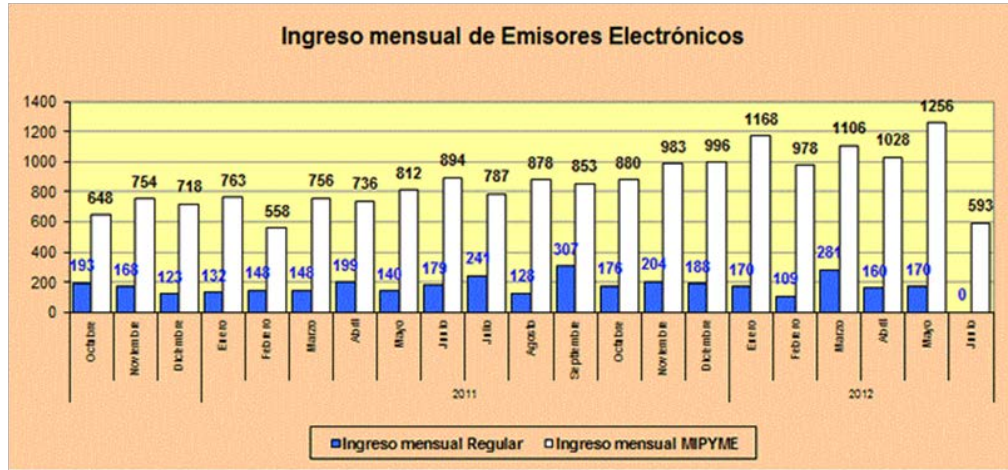
Nota: En azul: datos MIPYME – En celeste: datos software comercial

Ilustración 10: Evolución Empresas Autorizadas en Factura Electrónica

Fuente: <http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>

- En el siguiente gráfico comparativo se muestra la inscripción mensual de emisores electrónicos por tipo (MIPYME y Software):

¹⁹ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm



Nota: En blanco: datos MIPYME – En azul: datos software comercial

Ilustración 11: Ingreso mensual de Emisores Electrónicos

Fuente: <http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>

- En el siguiente gráfico se muestra la evolución de emisores electrónicos del Portal MIPYME del SII.

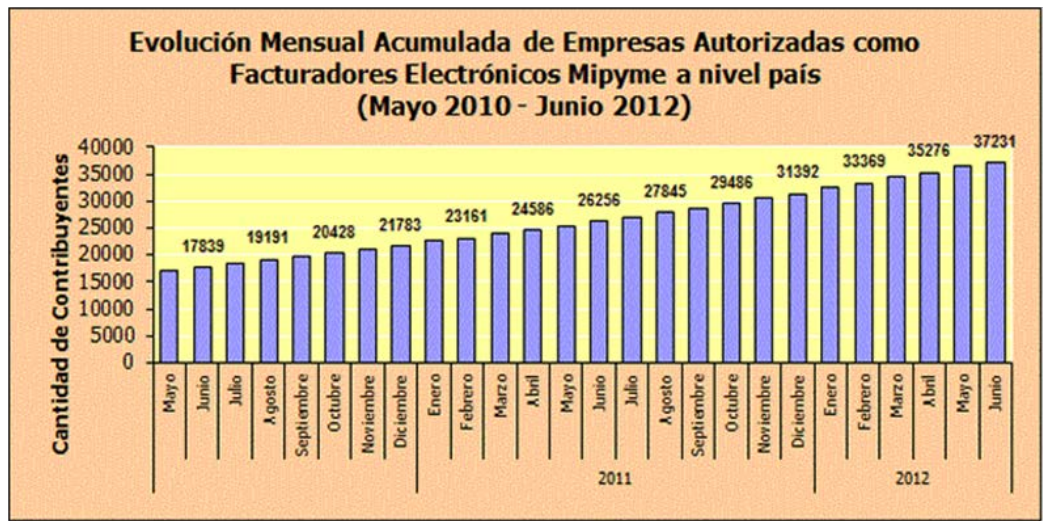


Ilustración 12: Evolución Mensual Acumulada de contribuyentes autorizados en MIPYME

Fuente: <http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>

Específicamente desde septiembre de 2005 hasta el 11 de julio de 2012 el portal MIPYME ha arrojado los siguientes números:²⁰

²⁰ Servicio de Impuestos Internos. Consultar Contribuyentes Autorizados. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile https://palena.sii.cl/cvc/dte/ee_empresas_dte.html



- De todos los contribuyentes chilenos que hacen uso de factura electrónica, 38.320 corresponden a micro, pequeños y medianos contribuyentes usuarios del sistema MIPYME. Aquel numero equivale al 80,41% del total de contribuyentes chilenos facturadores electrónicos:

Tabla 6: Contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos en Chile

TIPO DE CONTRIBUYENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contribuyentes emisores no MIPYME-SII	8.878	18,63%
Contribuyentes de Facturación SII para Micro, Pequeña, y Mediana Empresa (MIPYME)	38.320	80,41%
Instituciones Fiscales	460	0,97%
TOTAL	47.658	100%

- Del 14 de junio de 2012 al 11 de julio de 2012 el número de contribuyentes usuarios de MIPYME aumentó de 37.231 a 38.320; es decir un 2,92% equivalente a 1.089 nuevos usuarios.
- Detalladamente puede visualizarse por años como ha ido creciendo el número de usuarios del portal MIPYME desde septiembre de 2005 hasta el 11 de julio de 2012:²¹

²¹ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile <http://www.sii.cl/estadisticas/index.html>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 7: Cantidad de MIPYMES autorizadas

RANGO DE TIEMPO	CANTIDAD DE MIPYMES AUTORIZADAS	% CRECIMIENTO FRENTE AL AÑO PASADO
1 de septiembre de 2005 – 31 de diciembre de 2005	119	-
1 de enero de 2006 – 31 de diciembre de 2006	1.390	1.068,06 %
1 de enero de 2007 – 31 de diciembre de 2007	2.809	102,09 %
1 de enero de 2008 – 31 de diciembre de 2008	3.734	32,93 %
1 de enero de 2009 – 31 de diciembre de 2009	6.037	61,68 %
1 de enero de 2010 – 31 de diciembre de 2010	7.283	20,64 %
1 de enero de 2011 – 31 de diciembre de 2011	9.737	33,69 %
1 de enero de 2012 – 11 de julio de 2012	7.211	Falta un 25,94 % para llegar a lo del año anterior



- Total de usuarios del portal MIPYME al cabo de los años:²²

Tabla 8: Cantidad acumulada de MIPYMES autorizadas

AÑO	CANTIDAD ACUMULADA DE MIPYMES AUTORIZADAS
2005	119
2006	1.509
2007	4.318
2008	8.052
2009	14.089
2010	21.372
2011	31.109
1 de enero de 2012 – 11 de julio de 2012	38.320

Queda demostrada la buena acogida que ha tenido y va teniendo el sistema MIPYME.

Pero, si bien la cantidad de micro, pequeños y medianos contribuyentes chilenos, usuarios de MIPYME, ha ido aumentando desde el año 2005 con tendencia siempre creciente, el impacto potencial tiene aún un amplio espacio para seguir abarcando aún a más contribuyentes MIPYMES de Chile.

Así se puede corroborar si se toma en cuenta el total de contribuyentes micro, pequeños y medianos que tuvo Chile al cabo del año 2010²³: 786.940 frente a los 21.372 contribuyentes usuarios de MIPYME desde el 2005 al 2010. Se puede aproximar entonces que actualmente en Chile

²² Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile <http://www.sii.cl/estadisticas/index.html>

²³ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile <http://www.sii.cl/estadisticas/index.html>



apenas el 2,72% de potenciales contribuyentes pequeños son usuarios del sistema de facturación electrónica MIPYME.

Pese a lo anterior, el panorama futuro es alentador porque es evidente un crecimiento significativo de usuarios potenciales cada año que utilizan la facturación electrónica en el desempeño de sus actividades económicas. Así lo demuestran los números. Sin embargo, no se puede negar que el cambio al uso de esta tecnología por parte de los contribuyentes MIPYMES va a tomar una inversión importante en tiempo a futuro hasta lograr conseguir una participación mayoritaria del universo de estos contribuyentes.

Un aspecto que merece la pena ser destacado y que se evidencia en las tablas y gráficos anteriores, es que la facturación electrónica en Chile tiene una mayoritaria aceptación por parte de los contribuyentes MIPYMES frente a los otros grupos de contribuyentes. Es más, la facturación electrónica en Chile logra su acogida máxima por parte de los usuarios del sistema de facturación electrónica MIPYME.

Con lo anterior puede afirmarse que la emisión electrónica de comprobantes implementada en la web de una administración tributaria destinada para el uso de pequeños contribuyentes, constituye una solución que si brinda resultados positivos si se quiere captar y aumentar la cantidad de contribuyentes emisores de comprobantes electrónicos en un país.

De la totalidad de contribuyentes chilenos el 98,8% son contribuyentes micro, pequeños y medianos, el 1,2% restante corresponde a grandes contribuyentes. El 90% de los ingresos tributarios son pagados por los grandes contribuyentes, el 10% restante por los MIPYMES.²⁴

²⁴ Escobar Calderón, Ricardo. (2007, Octubre). Servicios a los Contribuyentes. Conferencia dictada en Buenos Aires en octubre de 2007. Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio de internet: <http://www.itdweb.org/smeconference/documents/parallel/3B%20Escobar%20CHILE%20ppt%20OSP.pdf>



Con el objeto de atender a ese gran número de contribuyentes con un bajo impacto en la recaudación, el SII ha ideado e implementado *Soluciones Tecnológicas Masivas*²⁵, entre estas el sistema de facturación electrónica MIPYME.

2.5 Resultados de una encuesta realizada en el año 2008 a los contribuyentes pequeños de Chile usuarios del sistema MIPYME que recoge su percepción.²⁶

Para verificar la buena acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes a través de la web del SII y destinada para pequeños contribuyentes, es relevante observar los resultados de un informe realizado por la Cámara de Comercio de Santiago y por el Servicio de Impuestos Internos de Chile denominado *Factura Electrónica en Chile 2008 – 2009*, en donde se aprecia las siguientes percepciones de los usuarios del sistema MIPYME.

Los resultados son el fruto de una encuesta realizada a una muestra de 635 usuarios del sistema.

Evaluación del servicio:

Entre las MIPYME existe muy buena percepción del servicio proporcionado por el SII, calificándola con una nota promedio de 6 sobre un máximo de 7.

²⁵ Escobar Calderón, Ricardo. (2007, Octubre). Servicios a los Contribuyentes. Conferencia dictada en Buenos Aires en octubre de 2007. Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio de internet: <http://www.itdweb.org/smeconference/documents/parallel/3B%20Escobar%20CHILE%20ppt%20OSP.pdf>

²⁶

- Cámara de Comercio de Santiago, Servicio de Impuestos Internos. (sf). Factura Electrónica en Chile 2008-2009. Recuperado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/informe_factura_electronica.pdf



Satisfacción con Factura Electrónica MIPYME 2008

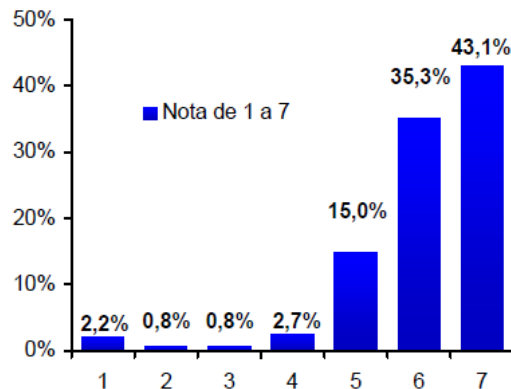


Ilustración 13: Satisfacción con Factura Electrónica MIPYME 2008

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Entre los aspectos positivos destacan la rapidez del sistema (17%) y facilidad de uso (16%). Sin embargo, un segmento menor de usuarios manifestó problemas como baja velocidad del servicio y problemas con el soporte.

Satisfacción con el sistema de factura electrónica MIPYME (Justificación de la Nota)			
Aspectos Positivos		Aspectos Negativos	
Rapidez	17%	Servicio Lento o no funciona siempre ("se cae")	7%
Facilidad de Uso	16%	Mal Soporte	5%
Ahorro de Tiempo	9%	Problemas de uso	5%
Económico	8%	Engorroso	3%
Seguro	7%	Poco espacio en la Glosa	3%
Cómodo	7%	Sólo funciona con Windows e Internet Explorer	2%
Simplifica el trabajo	6%	Problemas de implementación	2%
Ahorro de recursos	6%	Faltan utilidades y funciones.	2%
Eficiente	5%	Está incompleto	2%
		Visualmente deficiente	2%

Ilustración 14: Satisfacción con el sistema MIPYME

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Las mayores dificultades encontradas han sido lo engorroso de la implementación (14%), la falta de soporte y capacitación adecuada (13%), y la inestabilidad y baja velocidad de los servidores (12%).



Dificultades experimentadas en la factura MIPYME (Pregunta abierta, respuestas múltiples)	
No detectaron ninguna	14%
Implementación engorrosa	14%
Soporte/capacitación deficiente	13%
Inestabilidad y lentitud de los servidores	12%
Obtención/instalación de certificado digital	6%
Problemas con los libros de compra y venta/notas de crédito	6%
Incompatibilidad con Software o Sistema Operativo	5%
Problemas al emitir facturas provocan salto del correlativo del folio	5%
Pocos ítem/espacio para la glosa/detalles	3%
Problemas con el logotipo	2%

Ilustración 15: **Dificultades experimentadas con MIPYME**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

Por otra parte, según los encuestados lo más destacable del sistema es la rapidez en la facturación (24%), facilidad de uso (22%), y la gratuidad del servicio (9%)

Aspectos Destacados de la factura MIPYME (pregunta abierta, respuestas múltiples)	
Rapidez en facturación	24%
Facilidad de uso	22%
Es más económico	9%
Es más seguro	6%
Menos trámites	6%
Ahorra tiempo	5%
Eficiente	5%
Gratuito	4%
Práctico	4%
Impone orden	4%
Transparencia	3%

Ilustración 16: **Aspectos destacados de MIPYME**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

Por último, entre las mejoras propuestas destaca el mejoramiento del soporte e información (10%), el diseño y amigabilidad de las interfaces (7%) y el tamaño disponible para la glosa (5%).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mejoras propuestas a la factura MIPYME (Pregunta abierta)	
Mejorar Soporte e información	10%
Más amigable- mejor formato	7%
Tamaño glosa	5%
Capacitaciones	4%
Personalizar más el diseño de las facturas	4%
Mejorar los servidores (sistema muy lento-inestable)	4%
Compatibilidad con otros navegadores, sistemas operativos, entre otros.	4%
Facilitar el uso	3%
Simplificar sistema libros CV	3%
Eliminar limitaciones logotipo	3%
Poder poner teléfono y otros datos en la factura	3%
Incorporar otros DTE	3%
Facilitar la implementación/instalación	2%
Incorporar software contable	2%

Ilustración 17: **Mejoras propuestas para MIPYME**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

Acceso y uso al servicio:

En su mayoría, las empresas se enteraron de este servicio por medio del SII (34%), seguido de aquellos que se enteraron por Internet (29%) y por medio de terceros (15%). Adicionalmente, se mencionó como canal común de información al contador de la empresa (3,4%).

Modo de Conocimiento Factura Electrónica MIPYME 2008

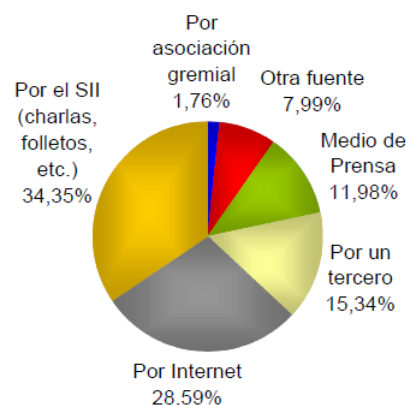


Ilustración 18: **Modo de conocimiento de MIPYME**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Otros modos de conocimiento de la factura electrónica.	
Contador	3,4%
Investigación Propia	0,6%
Empresa donde presta servicios	0,5%

Ilustración 19: **Otros modos de conocimiento de MIPYME**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

Por otra parte, para acceder a Internet (medio por el cual se utiliza el servicio), la gran mayoría lo hace desde su oficina (82%) o casa (74%). Es interesante observar que más de dos tercios de quienes se conectan desde “otros” lugares (23%), lo hacen a través de tecnologías inalámbricas, confirmando con ello la relevancia que están adquiriendo.

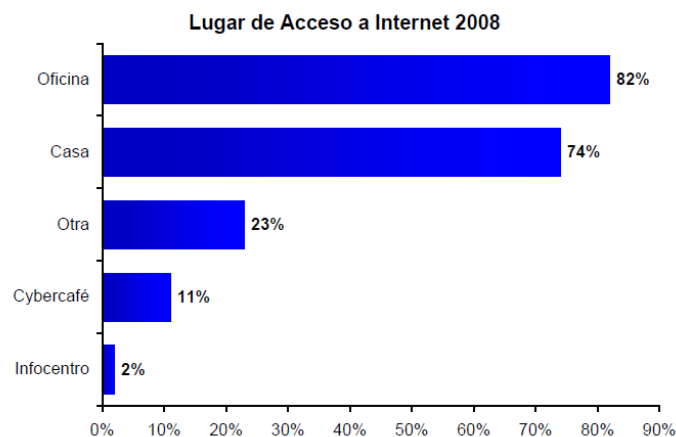


Ilustración 20: **Lugar de acceso a Internet 2008**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

Otros lugares de conexión a Internet	
WiFi	6,2%
Teléfono móvil	3,7%
Laptop (wifi)	3,5%
Oficina del cliente	1,8%
Blackberry	1,4%
PDA	1,2%
Amigos	1,2%
Hoteles	0,9%
Cualquier lugar con Internet	0,7%
Universidad	0,7%
Oficina del contador	0,7%
Restaurante o cafetería	0,7%

Ilustración 21: **Otros lugares de conexión a Internet**



Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Respecto al uso del servicio de facturación electrónica MIPYME, ésta ha tenido una acogida bastante auspiciosa; 96% de los usuarios declara que recomendaría su uso y sólo 4% no lo haría, mientras que 91% cree que la factura electrónica es fácil de usar y sólo 9% piensa que no lo es, lo que lo convierte en una muy buena alternativa de modernización empresarial.

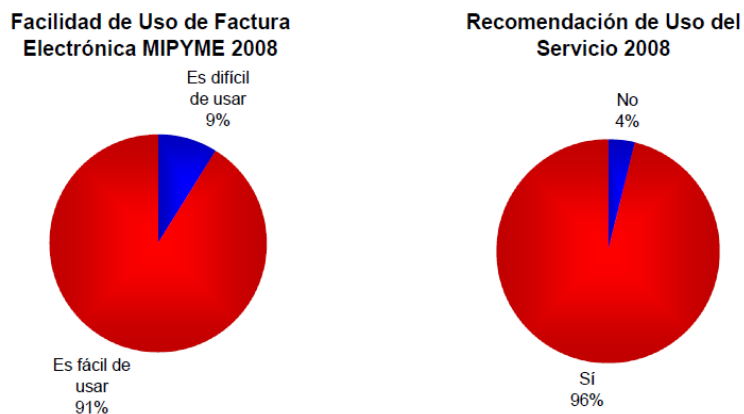


Ilustración 22: Facilidad de uso y recomendación de uso de MIPYME

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Por otra parte, los usuarios consideran que la principal razón por la que no todas las MIPYME han adoptado el servicio es por falta de información o acceso a Internet (68%). Adicionalmente se señalaron otras causas entre las que destacan mayor control del SII (41%), bajo nivel de conocimientos informáticos (28%), entre otras:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

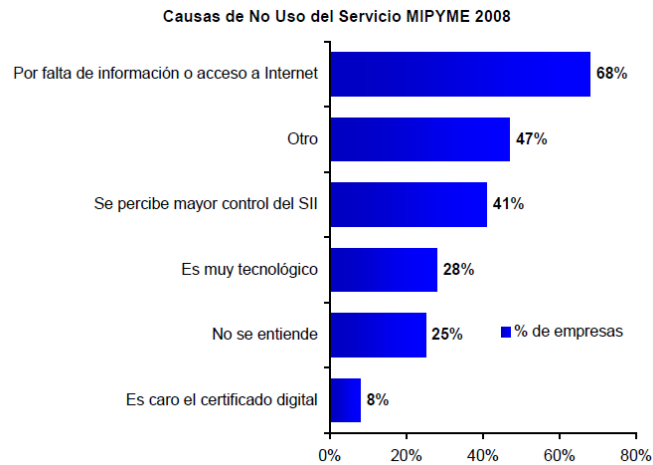


Ilustración 23: Causas de no uso de MIPYME

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Otras Causas de no uso de la factura MIPYME

Ignoran que existe el sistema	6,6%
Poco conocimiento de computación e informática	5,6%
Temor al uso de tecnologías	5,6%
Temor al cambio/lo desconocido	4,7%
Dificultades de implementación	4,2%
Actitud de los contadores	1,4%
Falta de capacitación	1,4%
Mal Soporte	1,4%
Engorroso	1,4%
Temor a los errores	1,4%
Sensación de Inseguridad	1,4%

Ilustración 24: Otras causas de no uso de MIPYME

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Medición de impacto:

Sólo 15% de los usuarios de factura MIPYME continúa ocupando el sistema de facturación tradicional, principalmente por problemas con el suministro de Internet, con la página Web del SII y a las exigencias de algunos clientes que no han entregado toda su confianza en la factura electrónica creando nuevas barreras de adopción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Uso Simultáneo de Factura Electrónica y Tradicional 2008

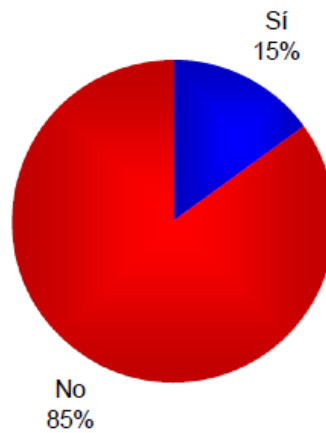


Ilustración 25: **Uso simultáneo de Factura Electrónica y Tradicional**

Fuente: **SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago**

En materia de beneficios de la factura electrónica, al igual que para los usuarios, se realizó una evaluación en una escala de 1 a 5 donde 5 representa la nota más alta. Los elementos mejor evaluados fueron la disminución del riesgo de fraude (4,27), la agilidad en los procesos de facturación y pago (4,26), el ahorro en costos operacionales (4,26) y la reducción de errores en el proceso de facturación (4,24). De forma adicional se mencionaron otros beneficios entre los que destaca el ahorro en tiempo (12% de las respuestas) y la imagen corporativa (9% de las respuestas).

También se menciona la reducción de costos, sin embargo hay que reparar que para usar el servicio se necesitan sistemas con licencia como Windows e Internet Explorer, que muchas veces no están al alcance de las MIPYME

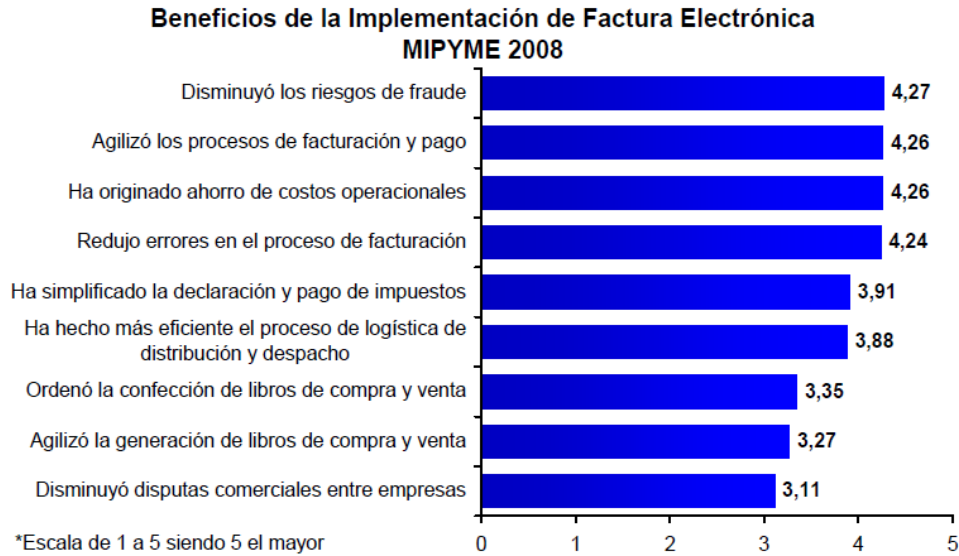


Ilustración 26: **Beneficios de MIPYME**

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

Otros Beneficios de la factura MIPYME	
Ahorro de tiempo	12%
Imagen corporativa y confianza del cliente	9%
Acceso desde cualquier lugar/hora	5%
Control	4%
No se pierden facturas	4%
Reducción de costos	4%
Seguridad	4%

Ilustración 27: **Otros beneficios de MIPYME**

Fuente: SII de Chile, Cámara de Comercio de Santiago

En conclusión puede apreciarse una percepción positiva por parte de los pequeños contribuyentes usuarios del sistema MIPYME.

Sin embargo, existen motivos identificados por esos mismos usuarios que inhiben la participación de más contribuyentes pequeños. Por ejemplo:

- Baja velocidad del servicio proporcionado.
- Poca capacitación proporcionada por el SII a la hora de implementar y utilizar el sistema de facturación MIPYME.
- Falta de información y acceso a internet.
- Se percibe mayor control del SII.



- Falta de conocimientos informáticos.
- Imposibilidad económica para la obtención de licencias para el uso de Windows e Internet Explorer que constituyen el software necesario para operar con MIPYME.

En su mayoría los motivos antes citados son de carácter cultural. El Servicio de Impuestos Internos de Chile lo ha identificado así; para hacerles frente el SII ha analizado y emprendido lo siguiente para hacerles frente:

Las empresas no usuarias de factura electrónica no sólo presentan brechas en materia tecnológica, más preocupante es la débil ambición por avanzar en sus procesos de modernización. La baja prioridad de proyectos TICs, y en particular los de factura electrónica, responde en principio a la falta de recursos. Sin embargo, cuando se dan los incentivos de costos para su adopción (como el servicio gratuito del SII), otros elementos como factores culturales, y de alfabetización digital empresarial cobran fuerza.

“La plenitud de los beneficios no se ha internalizado completamente, y la falta de información no incentiva la entrada de nuevos usuarios.”

Se reconoce que es evidente la potenciación de la difusión, capacitación y soporte del sistema (MIPYME) con el objeto de lograr una mayor incorporación de contribuyentes pequeños y disminuir los problemas que nacen de la falta de información y capacitación que tienen ellos.

Existe el compromiso de mejorar continuamente el soporte tecnológico y capacitación dirigida hacia los contribuyentes pequeños usuarios de MIPYME. Es por ello que se brinda capacitaciones en cuanto a manejo de la PC, contabilidad básica y normativa tributaria.

Respecto al soporte, el SII tiene publicada en su página web bastante información referente a como configurar y usar el sistema MIPYME. Así también en la web tributaria funciona una mesa de servicios disponible



24x7 para que los contribuyentes pequeños solventen cualquier duda acerca del sistema de facturación electrónica MIPYME.

Adicionalmente, con el objeto de captar más contribuyentes pequeños usuarios del sistema MIPYME el SII ha emprendido lo siguiente:

- La firma de convenios con grandes empresas chilenas con el objeto de que estas se comprometan a entregar herramientas que faciliten la incorporación y uso de la factura electrónica, de modo de mejorar la competitividad de las micro y pequeñas empresas que forman parte de su extensa base de proveedores a nivel nacional. Así, la primera empresa que firmó este convenio con el SII es el CODELCO (Corporación Nacional del Cobre) que con aproximadamente 4.000 proveedores el 50% corresponde a micro y pequeños contribuyentes; con la firma del convenio, CODELCO se comprometió en brindar toda la capacitación necesaria acerca de facturación electrónica a través del portal MIPYME para beneficiar a sus proveedores que forman parte del grupo de pequeños contribuyentes.²⁷
- Para los contribuyentes pequeños usuarios del sistema de facturación electrónica se ha ampliado el plazo para el pago del IVA hasta el día 20 de cada mes en lugar del día 12.²⁸
- La entrega gratuita por parte del SII a los contribuyentes MIPYME de 50.000 certificados digitales.²⁹

²⁷ Servicio de Impuestos Internos. (2009, Noviembre 12). SII y Codelco suscriben iniciativa que beneficia a pequeñas empresas nacionales. Recogido el 11 de julio de 2012 de la pagina web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII): <http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2009/121109noti01jo.htm>

²⁸ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm



- La inclusión de funcionalidades tributarias adicionales al sistema para contribuyentes MIPYME que funciona exclusivamente para ellos en el portal web del SII. A más del servicio de emisión de comprobantes electrónicos, los contribuyentes MIPYME pueden llevar su contabilidad de forma simplificada.³⁰

2.6 La acogida que ha tenido en Perú el sistema de emisión de comprobantes electrónicos MYPE destinado para el uso de pequeños contribuyentes.

A pesar de que no existe información abundante así como en el caso de Chile referente a acogida que ha tenido el sistema de facturación electrónica MYPE del Perú, este presenta resultados positivos al respecto por parte de los micro y pequeños contribuyentes peruanos.

- Se puede indicar que desde julio de 2010 (cuando empezó a funcionar MYPE) a abril de 2011 un total de 2.259 contribuyentes micro y pequeños se han inscrito en el portal MYPE. De ese número, el 70% de las afiliaciones se han efectuado de enero a abril de 2011:³¹

²⁹ Servicio de Impuesto Internos. (sf). Incentivan a Micro y Pequeñas Empresas a Utilizar Factura Electrónica. Consultado el 11 de julio de 2012, en la página web del Servicio de Impuesto Internos de Chile (SII): http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2011/191211noti01ae_mp.htm

³⁰ Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm

³¹ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (sf). FACTURA ELECTRONICA MYPE. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://www.mac.gob.pe/descargas/Comprobantes_de_Pago-FacturaElectronica-MYPE.pdf

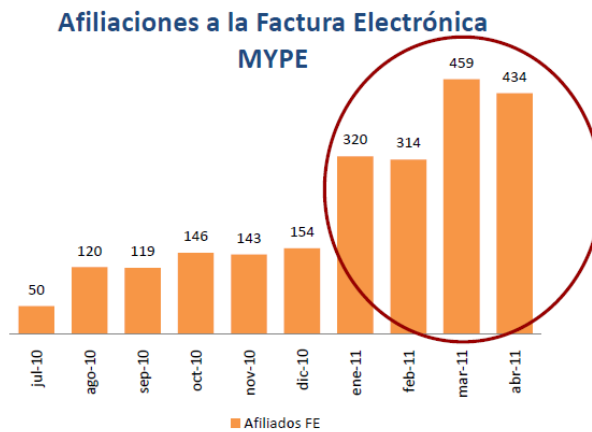


Ilustración 28: Afiliaciones a MYPE

Fuente: **SUNAT del Perú**

- A julio de 2011 el número de afiliados llegó a casi 3.000 contribuyentes.³²
- Al final del año 2011 el número de micro y pequeños contribuyentes usuarios de MYPE llegó a 6.175.³³
- Con los datos antes presentados la acogida de la facturación electrónica MYPE en el Perú se puede resumir así:

Tabla 9: Cantidad MYPES autorizadas

AÑO	CANTIDAD DE MYPES AUTORIZADAS	% DE CRECIMIENTO FRENTE AL AÑO PASADO
2010	732	-
2011	5.443	643,58 %

³² GS1 Perú. (2011, julio). Factura Electrónica en Perú. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://www.gs1pe.org/e_news/29_entrevista_01.htm

³³ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2012, junio). El Gobierno Electrónico en el Marco del Proceso de Descentralización y Modernización de la Gestión del Estado y Taller Agenda Digital 2.0. Seminario Regional Ancash acontecido el 7 y 8 de junio de 2012. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: www.unasam.edu.pe



Tabla 10: Cantidad acumulada de MYPES autorizadas

AÑO	CANTIDAD ACUMULADA DE MYPES AUTORIZADAS
2010	732
2011	6.175

Pese a los dos años de funcionamiento del sistema de factura electrónica MYPE, del 2010 al 2011 los resultados en cuanto al número de contribuyentes micro y pequeños afiliados es notable.

Sin embargo, de modo similar que en Chile, el número de contribuyentes MYPE afiliados al sistema es muy reducido respecto al número total de contribuyentes potenciales micro y pequeños.

Si se toma en consideración el número total de contribuyentes MYPE que tuvo Perú al cabo del año 2010, es decir 1.192.301³⁴, tan solo los 6.175 contribuyentes usuarios del sistema MYPE al final del 2011 representan el 0,52% de contribuyentes potenciales.

Los números anteriores pueden justificarse debido a que el sistema de factura electrónica MYPE está al inicio de su período de vida. Sin embargo, los números en cuanto al grado de acogida o afiliación de contribuyentes MYPE al sistema es alentador. Al igual que Chile, la tendencia al aumento del número de contribuyentes potenciales usuarios de MYPE también va a tomar una inversión considerable de tiempo hasta lograr una mayoría de aceptación en el universo de contribuyentes MYPE.

La SUNAT del Perú, pese a la reciente experiencia que posee en comparación al SII de Chile, también reconoce que para acrecentar el número de contribuyentes pequeños usuarios de MYPE son necesarias campañas masivas de información, capacitación y asesoría con el objeto de enseñar a los contribuyentes pequeños potenciales acerca de los

³⁴ Cámara de Comercio de Lima. (2012, enero 16). Crecimiento económico y mejora en el ambiente de negocios reduce la informalidad. Revista *empresas & negocios*. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://200.37.9.27/DataArchivoCCL/CCLWeb/Revista_3593.pdf



beneficios y ventajas de utilizar MYPE. Por otro lado, se reconoce que *“las entidades del estado deben impulsar el uso de la facturación electrónica induciendo a sus proveedores a que facturen bajo esta modalidad, lo que permitirá una mayor eficiencia en sus procesos logísticos y contables, minimizar el riesgo de facturas erradas o falsas, y que contribuirá a mejorar la transparencia en las compras del estado.”*³⁵

2.7 Conclusiones referentes a la acogida que han tenido los sistemas de Chile y Perú destinados para la utilización de pequeños contribuyentes.

Si bien Chile y Perú cuentan con un número relativamente reducido de contribuyentes pequeños que actualmente son usuarios y se benefician de la facturación electrónica, es importante destacar que los servicios puestos a disposición de ellos por parte de aquellas administraciones tributarias si son utilizados y han presentado desde su aparición un aumento importante en el número de usuarios.

Habría sido interesante analizar información acerca de cómo los sistemas de facturación electrónica para pequeños contribuyentes de Chile y Perú han aportado y están aportando a la recaudación de tributos de ese sector de contribuyentes o si las administraciones tributarias de esos países están ganando con su implementación en cuanto a mejoramiento del control y determinación de obligaciones tributarias; más claro, si la inversión está arrojando los resultados esperados. No obstante, tanto para las Administraciones Tributarias de Chile y Perú resulta aún muy pronto sacar resultados y conclusiones al respecto y por lo que no brindan en sus páginas web esta información.

Según un informe realizado por la Cámara de Comercio de Santiago y por el Servicio de Impuestos Internos de Chile denominado *Factura*

³⁵ GS1 Perú. (2011, julio). Factura Electrónica en Perú. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://www.gs1pe.org/e_news/29_entrevista_01.htm



Electrónica en Chile 2008 – 2009, los primeros resultados positivos se obtendrán cuando el sistema de facturación electrónica para pequeños contribuyentes tenga una acogida o afiliación mínima del 15%³⁶ del total de contribuyentes usuarios potenciales.

Sin embargo, y según se manifestó antes, lo positivo para ambas administraciones tributarias es que la acogida o afiliación de pequeños contribuyentes al sistema cada vez va creciendo y sin retroceso.

Los inconvenientes que se presentan y que impiden el aumento de usuarios a los sistemas de facturación electrónica de Chile y Perú se deben mayoritariamente a desconocimiento y falta de información. Para hacerles frente, se ha reconocido que son necesarias acciones masivas de capacitación, información y asesoría acerca del tema. De forma complementaria son importantes acciones tales como el otorgamiento de beneficios tributarios a los contribuyentes pequeños y la asociación con otras empresas del país que faciliten la difusión y capacitación antes señaladas.

Finalmente y lo más importante de todo, solo con mirar los números en cuanto al grado de acogida que ha tenido la facturación electrónica en Chile, en donde el mayor número de emisores electrónicos del país se concentra en los usuarios del sistema MIPYME, se puede afirmar que las soluciones propuestas son efectivas para captar y aumentar la participación de los contribuyentes en la emisión electrónica de comprobantes, adicionalmente los hace partícipes de la tecnología y les brinda la posibilidad de forma gratuita de modernizar sus actividades comerciales.

³⁶ Cámara de Comercio de Santiago, Servicio de Impuestos Internos. (sf). Factura Electrónica en Chile 2008-2009. Recuperado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/informe_factura_electronica.pdf



CAPITULO 3: La emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del Servicio de Rentas Internas destinada para el uso de contribuyentes pequeños.

3.1 Generalidades.

La implementación de la emisión electrónica de comprobantes en el portal web del SRI de uso único por parte de pequeños contribuyentes, debe considerarse primordialmente como una solución exclusiva para los PYMES que permita acrecentar en el Ecuador la participación de la ciudadanía en la emisión electrónica de comprobantes.

En ese sentido la solución se dirige hacia el segmento más numeroso de contribuyentes del país, como una opción adicional a todo lo que ha implementado y está por implementar el SRI referente a emisión electrónica de comprobantes, tomando como marco conceptual lo realizado por las administraciones tributarias de Chile y Perú.

Por otro lado lo que en esta tesis se plantea debe pensarse como una alternativa para que el contribuyente pequeño, utilizando la tecnología, pueda de forma fácil, ágil y gratuita cumplir con la obligación de emitir y entregar comprobantes tributarios.

Finalmente, lo propuesto puede servirle al Servicio de Rentas Internas para contar con información al instante acerca de las transacciones de los PYMES que permita monitorearlos y controlarlos de forma más efectiva.

3.2 Pasos a ejecutar para implementar la emisión electrónica de comprobantes en la página web del SRI.

Los pasos a seguir para la implementación de la solución propuesta son los siguientes:



3.2.1 Selección de contribuyentes usuarios.

Los contribuyentes a los que se dirige la solución propuesta son los PYMES, que en el Ecuador son la mayoría y de los que se pretende conseguir un aumento significativo de participación en la emisión electrónica de comprobantes en el país.

En el Ecuador existen 1'237.802 PYMES que constituyen potenciales usuarios.

Sin embargo, la implementación de la solución destinada para toda esa cantidad de PYMES no se la debe realizar de golpe.

Se debe empezar ejecutando una fase de pruebas con una porción de todos esos contribuyentes con el objeto de determinar si al cabo de cierto tiempo prudencial de llevada a cabo, se ha conseguido la acogida mínima del 15% de PYMES que permita demostrar que la solución si es efectiva en términos de rendimiento. Si esto acontece, en un futuro se puede implementar la solución con toda confianza para todos los PYMES.

La cantidad de contribuyentes pequeños participantes en dicha fase de pruebas se debe seleccionar con los siguientes requisitos tributarios:

- Que tenga RUC.
- Que el RUC esté en estado ACTIVO.
- Que tenga una dirección de domicilio verificable donde realiza sus actividades económicas.
- Que esté obligado a emitir comprobantes de venta.
- Que genere transacciones con IVA 12%.
- Que sus ingresos anuales no superen dos veces la fracción básica desgravada de impuesto a la renta del año anterior.

Seleccionados los PYMES que cumplen con los requisitos anteriores, el objetivo por tanto es dirigirse y realizar todas las actividades necesarias para que aquellos contribuyentes se eduquen, conozcan y utilicen el



servicio gratuito de emisión electrónica de comprobantes destinado para ellos en la página web del SRI.

3.2.2 Requisitos tecnológicos que deben cumplir los PYMES.

Los requisitos tecnológicos que deben cumplir los contribuyentes PYMES para interactuar con la solución propuesta son los siguientes:

- Poseer una computadora → Que constituye la herramienta de interacción con el sistema.
- Contar con conexión a Internet → Que es el canal de enlace al sistema.
- Haber obtenido la clave de acceso a los servicios informáticos incluidos en la web del SRI → Que viene a ser la llave para entrar al sistema.

No se exige la adquisición y utilización de un certificado digital para no complicar la interacción de los PYMES con el sistema.

Para remplazar la función del certificado digital, el otorgamiento de autenticidad e integridad a los comprobantes electrónicos que generen los contribuyentes pequeños es tarea del SRI realizada a través de su página web.

3.2.3 Implementación y funcionamiento de la solución propuesta.

La plataforma sobre la cual se tiene que implementar esta idea es el sistema *Servicios en Línea* que actualmente funciona en la página web del SRI.

A manera de información, el sistema *Servicios en Línea* permite a los contribuyentes del país que han ingresado con su clave de acceso realizar de forma rápida y sencilla las siguientes operaciones:

- Declarar y pagar impuestos.



- Presentar anexos.
- Solicitar devoluciones de impuestos.
- Solicitar autorizaciones de facturación.
- Consultar declaraciones de impuestos.
- Consultar el estado tributario.
- Consultar las obligaciones y deudas que se mantiene con la Administración Tributaria, entre otros.

En donde estaría incluida también la emisión electrónica de comprobantes para pequeños contribuyentes.

Para ello, se debe implementar en *Servicios en Línea* una lógica de funcionamiento sencilla de utilizar por parte de los contribuyentes PYMES que consiste sucintamente en lo siguiente:

1. El contribuyente pequeño ingresa al sistema *Servicios en Línea* con su número de RUC y su clave de acceso.
2. Una vez dentro del sistema, el contribuyente PYME tiene que escoger la opción de emisión de comprobantes electrónicos y seguir los pasos indicados en pantalla hasta emitir y enviar el comprobante electrónico a su destinatario.

Sin embargo para implementar lo anterior, el departamento de desarrollo tecnológico del SRI previamente tiene que elaborar cronogramas de actividades, conformar equipos de trabajo, designar responsables (jefes de equipo) y elaborar planes de contingencia ante la presencia de cualquier eventualidad que constituya un óbice que merme el ritmo de las actividades. Además, se tiene que determinar los costos económicos que se originan en la consecución de cada etapa del proyecto.

Así también, se tiene que evaluar las características de los equipos informáticos (servidores) y diseño de redes, que puedan adquirirse o adecuarse, que mejor se adapten a un elevado tráfico de usuarios y a un crecimiento exponencial futuro de contribuyentes potenciales.



Finalmente se debe analizar la parte económica, el financiamiento, que en primer lugar consiste en ejecutar todos los pasos correspondientes desde la solicitud al Gobierno Central de los fondos necesarios para la ejecución del proyecto, y el mantenimiento del mismo luego de terminado, hasta la correcta administración y justificación referentes al uso de aquellos fondos.

Ejecutados los pasos anteriores para implementar la solución propuesta, su funcionamiento en el sistema web *Servicios en Línea* tiene que ser así de sencillo:

- En primer lugar para que un contribuyente PYME interesado pueda emitir comprobantes electrónicos a través de la página web del SRI, debe poseer un computador con conexión a internet y la clave de acceso a los servicios informáticos proporcionados por el SRI.
- El contribuyente accede a la página web del SRI, y una vez allí ingresa a la sección (que puede ser *Servicios en Línea*) que le permite inscribirse para ser emisor electrónico.
- La inscripción se realiza proporcionando el número de RUC y la clave de acceso con el objeto de legitimar la identidad del contribuyente. Proporcionados aquellos datos de forma correcta, enseguida el sistema comprueba que el contribuyente interesado corresponde a un PYME que cumple con los requisitos tributarios.
- Si el contribuyente cumple con los requisitos, enseguida el sistema pide al PYME que confirme su aceptación para ser un usuario emisor electrónico. En caso de aceptar, el contribuyente ya puede empezar a emitir comprobantes electrónicos.
- Un contribuyente PYME inscrito correctamente puede emitir comprobantes electrónicos ejecutando los siguientes pasos similares a los de la inscripción:



- Ingresa a la página web del SRI.
- Accede al portal *Servicios en Línea* ubicado allí, proporcionando número de RUC y la clave de acceso.
- Autenticado el PYME de forma correcta, accede al menú de opciones de *Servicios en Línea* y busca la que le permite emitir comprobantes electrónicos.
- En seguida aparece una pantalla que le permite especificar al PYME los datos del comprobante electrónico a emitir; es decir, el tipo de comprobante: factura, nota de crédito, nota de debito, etc.; los datos del contribuyente receptor del comprobante: RUC, Razón Social y dirección de correo electrónico; y el detalle de los bienes o servicios objeto de la transacción: cantidad, descripción y precio unitario.
- Los datos proporcionados son validados unos y calculados otros por el sistema emisor de comprobantes electrónicos.
- Si los datos son correctos, el sistema pregunta al PYME si desea grabar la transacción. Al grabar, se genera un archivo digital que el sistema lo almacena en las bases de datos del SRI y lo envía al contribuyente destinatario por correo electrónico.
- Aquel archivo constituye el comprobante electrónico, el cual consiste en un archivo válido generado por el sistema del SRI, de número secuencial automático, que incluye todos los mecanismos de seguridad proporcionados por el SRI para darle autenticidad e integridad.



- El destinatario recibe aquel archivo que constituye un comprobante tributario válido, que lo puede verificar a través de otra herramienta implementada en la página del SRI que permite realizar la verificación.
- Los comprobantes electrónicos al ser almacenados por el SRI, permite a los PYMES emisores la posibilidad de consultarlos posteriormente sin que haya la necesidad de que el contribuyente los tenga que conservar.
- A más de emitir y consultar comprobantes electrónicos, el contribuyente puede realizar consultas en cuanto a ventas y compras que haya efectuado de forma electrónica.

De esta manera entonces el Servicio de Rentas Internas del Ecuador puede, en una primera etapa de pruebas, hacer realidad esta idea con el objeto de que la emisión de comprobantes electrónicos constituya un mecanismo de emisión común, sencillo y gratuito para los contribuyentes considerados pequeños. Con esto, se brinda la posibilidad a muchos contribuyentes que, actualmente en Ecuador, no conocen y se han beneficiado de la llamada *facturación electrónica*.

3.3 Ventajas que otorga la solución para los contribuyentes pequeños.

Con este sistema se identifican las siguientes ventajas para los contribuyentes pequeños:

- La disminución de los tiempos y costos en la autorización, emisión y almacenaje de los documentos tributarios. Ya que todo se realiza de forma gratuita e instantánea a través del portal web del SRI.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Optimización de los flujos de dinero. Transacciones que se realizan digitalmente y en segundos a través del internet. Se propicia e incentiva el comercio electrónico en el Ecuador.
- Aumento de la productividad del negocio y la competitividad en el mercado. Ya que se presenta una reducción en los costos que implican la autorización, emisión y almacenaje de los comprobantes; por otro lado la empresa se moderniza y realiza sus transacciones de forma ágil superando a sus competidores que efectúan sus operaciones de forma tradicional.
- La posibilidad de generar y consultar de forma gratuita y automática reportes de ventas y compras que el contribuyente haya realizado electrónicamente.
- Reducción de errores en el proceso de facturación que conllevan sanciones y multas tributarias.
- Al emitir comprobantes electrónicos no se obtiene comprobantes en papel; lo cual tiene implicaciones ambientales benéficas que coadyuvan a condiciones de vida saludables a favor de todos los ciudadanos del Ecuador.
- Disminución del riesgo de fraude a la hora de entablar relaciones comerciales. La inclusión por parte del SRI de mecanismos de seguridad en el proceso de emisión de comprobantes electrónicos asegura la autenticidad del emisor y la integridad del comprobante.
- Los documentos electrónicos no se extraviarían porque serán almacenados en el sistema *Servicios en Línea*.



3.4 Desventajas identificadas para los contribuyentes pequeños.

Sin embargo se identifican las siguientes desventajas para los contribuyentes:

- La falta de información o acceso a internet que puedan tener ciertos contribuyentes pequeños ubicados en zonas geográficas de acceso difícil, hace que estos se pierdan las bondades y no utilicen una herramienta informática que bien podría ser valiosa en sus actividades diarias.
- El hecho de que ciertos contribuyentes cuenten con computadores con poca capacidad de procesamiento y/o banda ancha limitada puede dificultar la obtención de tiempos de respuesta apropiados a la hora de utilizar el sistema emisor de comprobantes electrónicos.
- A los señores contribuyentes propietarios de imprentas, por razones que se explican por sí solas, no les va a beneficiar este nuevo y moderno mecanismo de emisión de comprobantes.

3.5 Ventajas que otorga la solución a la Administración Tributaria.

Por otro lado se ha identificado las siguientes ventajas para la Administración Tributaria:

- El hecho de que la información generada por el contribuyente a través del portal *Servicios en Línea* se almacena en los servidores del SRI, hace que la Administración Tributaria cuente con información al instante acerca de las transacciones comerciales que efectúan los contribuyentes pequeños usuarios del sistema emisor de comprobantes electrónicos. Aquello agiliza y mejora las tareas de la Administración Tributaria.



- Reducción de errores en el proceso de facturación por parte de los contribuyentes.
- Disminución del riesgo de fraude por parte de ciertos contribuyentes que quieran evadir y/o eludir sus obligaciones tributarias.

3.6 Desventajas identificadas para la Administración Tributaria.

En cuanto a las desventajas para la Administración Tributaria:

- El hecho de no poder brindar información y la carencia de servicios de internet que puedan presentarse para ciertos contribuyentes pequeños ubicados en zonas geográficas de acceso difícil, hace que el sistema emisor de comprobantes electrónicos no pueda ser una herramienta que les facilite el cumplimiento de la obligación de emitir comprobantes, que es exigida por la legislación tributaria ecuatoriana y, necesaria para el país.
- La poca experiencia en cuanto al uso de computadores que puedan tener ciertos contribuyentes, hace que el sistema propuesto no sea llamativo y aquellos no se incorporen al mismo. Existirá un miedo típico de interactuar con el sistema.

3.7 Lo que debe realizar el SRI para obtener una acogida favorable por parte de los contribuyentes PYMES.

Una vez seleccionados a los contribuyentes usuarios del sistema, definida la lógica de funcionamiento correspondiente, e identificadas ventajas y desventajas para los actores, las tareas primordiales y que en primer lugar deben ejecutarse son la promoción, difusión, enseñanza, capacitación y asesoría acerca del tema dirigidos al mayor número posible de contribuyentes pequeños potenciales.



Para ello, se puede comenzar realizando un sondeo acerca de cómo actualmente esos contribuyentes pequeños perciben la emisión electrónica de comprobantes en el país, y en respuesta a esa percepción ejecutar las tareas necesarias en cuanto a difusión y capacitación del sistema.

3.8 Encuesta realizada a 597 contribuyentes PYMES pertenecientes a la provincia del Azuay.

3.8.1 Tamaño de la muestra.

De acuerdo a lo anterior, se realizó una encuesta los días comprendidos entre el 06 de agosto de 2012 y el 17 de agosto de 2012, a 597 contribuyentes PYMES que se acercaron a las oficinas del SRI de Cuenca para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Los contribuyente PYMES encuestados fueron contribuyentes de tipo PERSONA NATURAL y SOCIEDAD, de clase OTROS y que no están categorizados como GRANDES; pertenecientes a la provincia del Azuay.

La cantidad de contribuyentes PYMES encuestados del Azuay³⁷, es decir 597, se obtuvo calculando el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población de la siguiente forma³⁸:

- De acuerdo a información proporcionada por el SRI en su página web, en la provincia del Azuay existen 129.962 contribuyentes PYMES (Contribuyentes de *Tipo: PERSONA NATURAL* y

³⁷ Servicio de Rentas Internas. (2012, junio 15). *Base de datos del Registro Único de Contribuyentes de personas naturales y sociedades con fecha de corte 15 de junio de 2012, provincia Azuay*. Obtenido el 2 de agosto de 2012 del link Inicio/Guía Básica Tributaria/RUC, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92>

³⁸ Paz, K. & Torres, M. (sf). Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población. *TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO*. Consultado el 02 de agosto de 2012, del sitio web: http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf



SOCIEDAD; *Clase:* OTROS; *Categoría:* NO GRANDES). Así se tiene un valor de **N (tamaño de la población) = 129962**

- Se trabajó con un valor **Z (nivel de confianza) = 1,96**. El valor de 1,96 corresponde a un nivel de confianza del 95%.
- Se trabajó con un valor **p (probabilidad de éxito) = 0,5**. El valor de 0,5 (50%) se debe a que no se conoce la proporción esperada; el valor 0,5 maximiza el tamaño muestral.
- Se trabajó con un valor **q (probabilidad de fracaso) = 0,5**.
- Se trabajó con un valor **e (error máximo admisible en términos de proporción) = 0,04**.
- Con todos los datos anteriores, el valor **n (tamaño de la muestra)** se calculó con la siguiente fórmula:

Con lo que se requirió encuestar a no menos de 597 contribuyentes PYMES del Azuay para alcanzar una seguridad del 95% respecto a las respuestas brindadas por ellos en la encuesta.



3.8.2 Preguntas que se incluyó en la encuesta.

Se elaboró 10 preguntas con el objeto de mirar el grado de conocimiento acerca de la emisión electrónica de comprobantes que está vigente desde mayo de 2009, así como las percepciones que se tiene del tema.

Las preguntas fueron las siguientes:

1. ¿Usted tiene RUC cómo? Indique una opción: a) Persona Natural _____ b) Sociedad _____

Objetivo de la pregunta: determinar el tipo de contribuyente que está contestando la encuesta.

2. ¿Sabía usted que la facturación electrónica es una nueva forma de llenar y entregar comprobantes disponible en Ecuador desde mayo de 2009?

Indique una opción.

- a) Si conozco _____
- b) Algo he oído _____
- c) No conozco _____

Objetivo de la pregunta: para determinar si el contribuyente conoce que existe en Ecuador la emisión electrónica de comprobantes.

En caso de responder a) o b), ¿cómo se enteró?

Puede indicar varias opciones.

Por capacitaciones del SRI _____

Por la prensa _____

Por conocidos/amigos _____

Por mi contador _____



Por otros _____ Especifique _____

Objetivo de la sub pregunta: en caso de conocer o conocer mínimamente acerca del tema en Ecuador, lo que se pretende determinar es cómo el contribuyente encuestado se enteró.

3. ¿Considera usted que la facturación electrónica es bien conocida y utilizada en el país actualmente?

Indique una opción.

a) Si _____

b) No _____

Objetivo de la pregunta: para mirar la percepción que tiene el contribuyente en cuanto al grado de difusión y utilización que tiene la emisión electrónica de comprobantes en Ecuador.

En caso de responder No, indique uno o varios motivos:

Porque el SRI no ha promocionado, informado y capacitado lo suficiente _____

Porque la ciudadanía ecuatoriana no está todavía acostumbrada a temas tecnológicos _____

Porque los contribuyentes no tienen los medios económicos suficientes _____

Porque la ciudadanía considera que es algo complicado e inentendible _____

Porque la ciudadanía ha demostrado desinterés acerca del tema _____

Objetivo de la sub pregunta: se pide al contribuyente que indique uno o varios o motivos por los que el tema no ha sido del todo difundido y utilizado en el país.



4. Actualmente, ¿de qué forma o formas usted emite y entrega comprobantes?

Puede indicar varias opciones.

- a) Llenando a mano los talonarios confeccionados en imprentas _____
- b) Utilizando sistemas computarizados que los imprimen automáticamente _____
- c) Utilizando sistemas computarizados de facturación electrónica _____

Objetivo de la pregunta: para determinar de qué formas el contribuyente emite y entrega comprobantes. Sirve para comprobar el grado de utilización de cada una de las opciones.

5. ¿Cómo preferiría emitir comprobantes?

Seleccione una opción.

- a) Llenando los talonarios físicos _____
- b) A través de programas de computadora pagados _____
- c) A través de programas de computadora gratuitos facilitados por el SRI _____

Objetivo de la pregunta: se pide al contribuyente que especifique de las tres opciones su preferencia en cuanto a la forma de emitir y entregar comprobantes. De las tres opciones se busca conocer que acogida tendría por parte de los contribuyentes optar por una solución gratuita proporcionada por el SRI, lo que guarda relación con esta tesis.

6. Si desea comprar en el mercado un sistema que emite facturas electrónicas, ¿hasta qué monto estaría dispuesto a pagar?



Seleccione una opción.

- a) De 1000 a 2500 dólares _____
- b) De 2500 a 5000 dólares _____
- c) Más de 5000 dólares _____
- d) Es muy costoso, no podría pagar _____

Objetivo de la pregunta: en caso de que el contribuyente decida comprar un sistema emisor de comprobantes electrónicos ofertado en el mercado, esta pregunta mide la capacidad económica del contribuyente a la hora de pagarlo.

7. ¿Qué beneficios cree que la facturación electrónica le otorgaría a usted como para utilizarla?

Seleccione una o varias opciones.

- a) Ahorro de papel _____
- b) Ahorro de espacio físico para su conservación _____
- c) Ahorro de tiempo en la entrega al cliente _____
- d) Seguridad de no falsificación y no adulteración _____
- e) Llenado más rápido _____
- d) No tengo conocimiento _____

Objetivo de la pregunta: para verificar la percepción que tienen los contribuyentes acerca de los beneficios que la emisión electrónica de comprobantes les brindaría a ellos en sus negocios.

8. En caso de estar interesado en facturación electrónica ¿cómo le gustaría que el SRI le capacite acerca del tema?

Seleccione una o varias opciones.

- a) Con capacitaciones presenciales _____



b) Con material publicado en la página web del SRI ____

c) A través de capacitaciones directas y personalizadas ____

Objetivo de la pregunta: sirve para comprobar las preferencias de los contribuyentes PYMES referentes a cómo les gustaría que el SRI les informe y capacite acerca del tema.

9. ¿Es usted un contribuyente que tiene conocimientos suficientes sobre computación?

Seleccione una opción.

a) Si ____

b) No ____

Objetivo de la pregunta: las respuesta es de tipo cultural y sirve para reflejar el grado de conocimientos básicos sobre computación que tienen los contribuyentes PYMES encuestados.

10. ¿Utiliza usted la página web del SRI?

Seleccione una opción.

a) Si ____

b) No ____

Objetivo de la pregunta: conocer el grado de utilización de la página web del SRI por parte de los contribuyentes encuestados.

En caso de responder Si,

¿Cómo percibe la calidad del servicio proporcionado por el SRI en su página web: información, consultas, declaraciones, facturación, etc.)? Seleccione una opción.



Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Pésimo ___

Objetivo de la sub pregunta: para constatar la percepción de los contribuyentes a la hora de utilizar los servicios proporcionados por el SRI a través de su página web.

3.8.3 Resultados de la encuesta y análisis.

Total de contribuyentes encuestados: 597

3.8.3.1 Pregunta 1.

Tabla 11: Tabulación: tipos de contribuyentes encuestados

PREGUNTA 1		
	CANTIDAD	PROPORCION%
RUC Persona Natural	526	88,11
RUC Sociedad	71	11,89

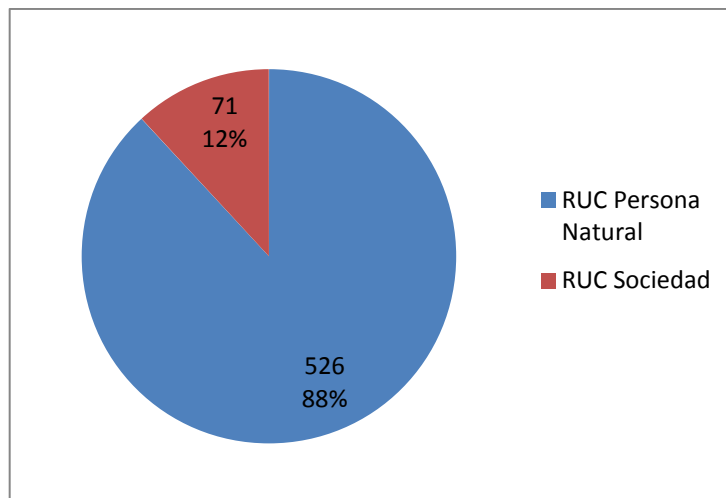


Ilustración 29: Tipos de contribuyentes encuestados

De los 597 contribuyentes PYMES encuestados 526 (88%) corresponden a PERSONAS NATURALES, y 71 (12%) corresponden a SOCIEDADES.



Se demuestra que de todo el universo de contribuyentes en el Azuay existen más PERSONAS NATURALES que SOCIEDADES.

3.8.3.2 Pregunta 2.

Tabla 12: Tabulación: conocimiento sobre la emisión electrónica de comprobantes

PREGUNTA 2		
	CANTIDAD	PROPORCION%
Si conozco	369	61,81
Algo he oído	131	21,94
No conozco	97	16,25

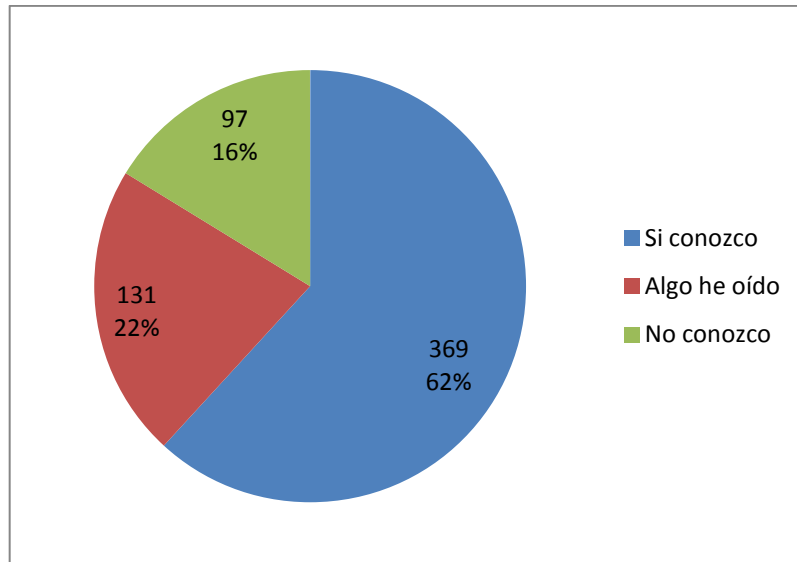


Ilustración 30: Conocimiento sobre la emisión electrónica de comprobantes

De todos los contribuyentes PYMES encuestados 369 (62%) afirma que si conoce de la existencia de la emisión electrónica de comprobantes en Ecuador; 131 (22%) afirma que algo conoce; por otro lado 97 (16%) de los encuestados no tiene ningún conocimiento.

Se puede afirmar entonces que en la provincia del Azuay la emisión electrónica de comprobantes es conocida, o conocida escasamente, por el 84% de los PYMES, es decir, por más de las tres cuartas partes de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

todos los contribuyentes pequeños. Sin embargo, existe un segmento minoritario que reconoce ignorar del tema, el 16%.

El 84% de PYMES equivale a 500 contribuyentes encuestados. El 16% equivale a 97 contribuyentes encuestados.

A ese 84% de PYMES encuestados (500 contribuyentes) que afirmaron que conocen o algo han oído, se consultó como se enteraron. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 13: **Tabulación: medios de conocimiento**

EN CASO DE RESPONDER A LAS DOS PRIMERAS:	CANTIDAD	PROPORCION%
Web site del SRI	10	2,00
Por capacitaciones del SRI	49	9,80
Por mi contador	115	23,00
Por la prensa	166	33,20
Por conocidos/amigos	199	39,80

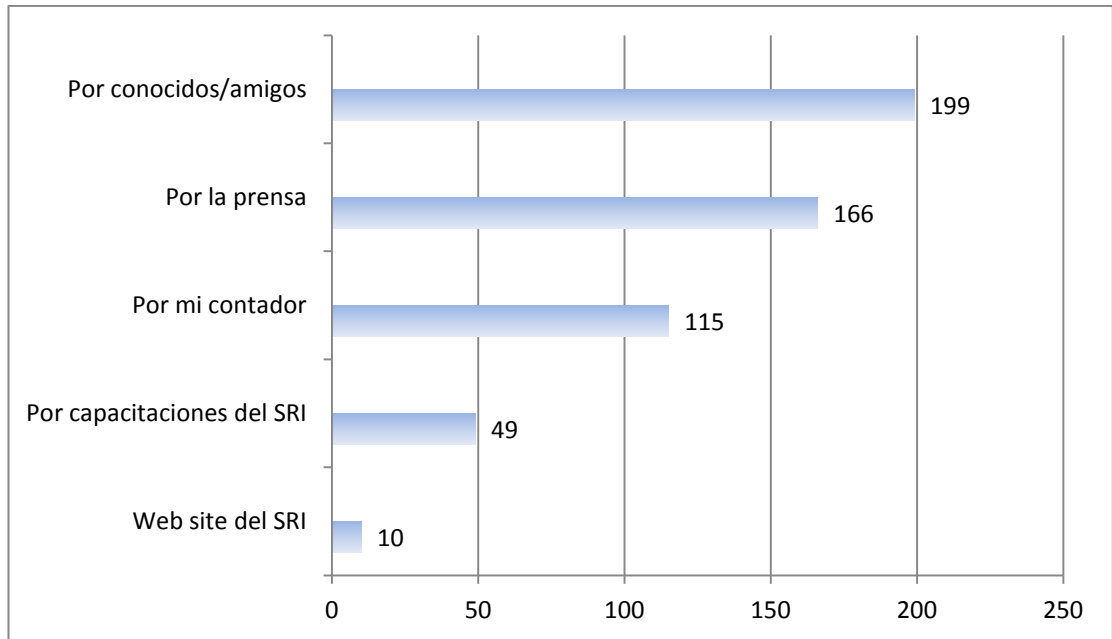


Ilustración 31: **Medios de conocimiento**

De los 500 contribuyentes, 199 (40%) se enteró por conocidos o amigos, 166 (33%) por la prensa, 115 (23%) por su contador, 49 (10%) por capacitaciones del SRI y 10 (2%) navegando por la página web del SRI.

Se puede afirmar entonces que el conocimiento que tienen los contribuyentes PYMES del Azuay acerca de la emisión electrónica de comprobantes, se origina principalmente por conversaciones con amigos y/o conocidos.

La prensa también influye de forma importante para que los contribuyentes conozcan.

Merece destacar que los contadores constituyen una fuente importante de información acerca del tema; esto se justifica porque las tareas profesionales de los contadores incluyen cuestiones tributarias que merecen capacitación constante y actualizada. Los contadores se capacitan y así estos aplican los conocimientos e informan en sus trabajos.



Finalmente se demuestra el escaso aporte que han tenido las capacitaciones del SRI y la página web, como fuentes de información acerca del tema. Lo cual resulta preocupante porque la información proporcionada por la Administración Tributaria al ser precisa y exacta, debería constituir la fuente principal de conocimiento de los contribuyentes.

Si bien lo que pueda escucharse de conocidos, la prensa o los contadores aporta significativamente en la difusión y conocimiento del tema, pero incluye cierto grado de distorsión. En ese sentido, la información proporcionada por la propia Administración Tributaria es la certera, debiendo el SRI hacer todo lo posible para que esa información sea la principal fuente de conocimiento de los contribuyentes.

3.8.3.3 *Pregunta 3.*

Tabla 14: Tabulación: la emisión electrónica es bien conocida y utilizada en el Ecuador?

PREGUNTA 3		
	CANTIDAD	PROPORCION%
Si	149	24,96
No	448	75,04

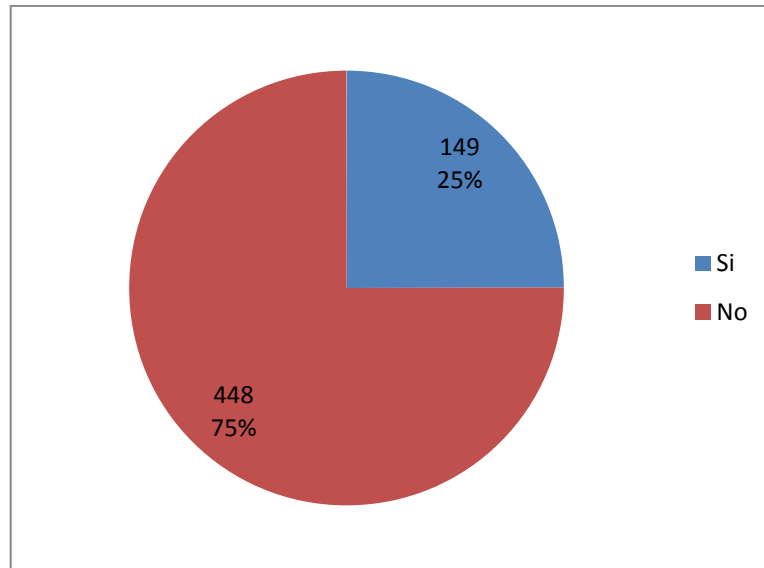


Ilustración 32: la emisión electrónica es bien conocida y utilizada en el Ecuador?

De todos los contribuyentes PYMES encuestados 448 (75%) considera que la emisión electrónica de comprobantes no es bien conocida y utilizada actualmente en Ecuador, por otro lado 149 (25%) consideran lo contrario.

El 75% de los contribuyentes encuestados percibe correctamente y en concordancia a la escasa acogida que desde mayo de 2009 ha tenido la emisión electrónica de comprobantes en el Ecuador, lo cual se demostró en el capítulo uno de esta tesis.

El 25% de los PYMES del Azuay encuestados no percibe de forma correcta.

A los 448 contribuyentes PYMES que contestaron de forma negativa, se les pidió que indiquen uno o varios motivos por los que consideran que la emisión electrónica de comprobantes no ha tenido una participación importante de contribuyentes en el Ecuador. Las respuestas fueron las siguientes:



Tabla 15: Tabulación: motivos por los que la emisión electrónica no ha tenido el éxito esperado

EN CASO DE RESPONDER NO:	CANTIDAD	PROPORCION %
Porque los contribuyentes no tienen los medios económicos suficientes	98	21,88
Porque la ciudadanía ha demostrado desinterés acerca del tema	99	22,10
Porque la ciudadanía considera que es algo complicado e inentendible	110	24,55
Porque el SRI no ha promocionado, informado y capacitado lo suficiente	172	38,39
Porque la ciudadanía ecuatoriana no está todavía acostumbrada a temas tecnológicos	194	43,30

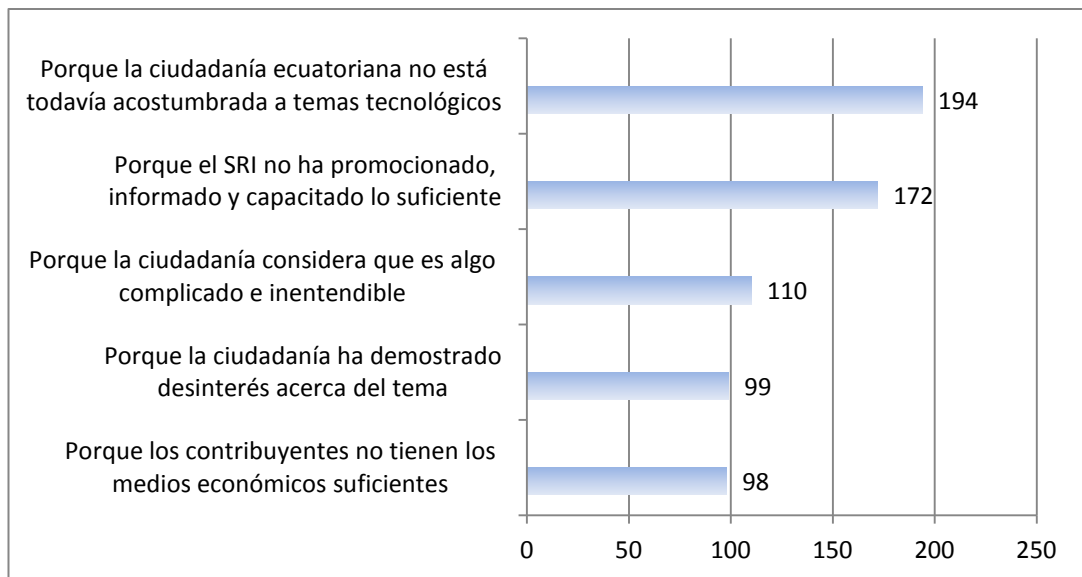


Ilustración 33: motivos por los que la emisión electrónica no ha tenido el éxito esperado

De los 448 contribuyentes PYMES encuestados que contestaron negativamente, 194 (43%) indicaron que el motivo principal es porque en el Ecuador la ciudadanía no está acostumbrada a la tecnología, 172 (38%) porque el SRI no ha promocionado, informado y capacitado lo suficiente, 110 (25%) porque se percibe que el tema es complicado e inentendible, 99 (22%) porque los contribuyentes han demostrado



desinterés, y el 98 (22%) porque los contribuyentes no tienen la capacidad económica suficiente.

El hecho de que la ciudadanía no esté acostumbrada a cuestiones tecnológicas tributarias es evidente tan solo con mirar una vez más la escasa acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes en Ecuador desde mayo de 2009.

Desde entonces tan solo 54 contribuyentes de todo el país son emisores electrónicos; la gran mayoría restante de contribuyentes por tanto no son, constituyéndose en emisores de comprobantes tradicionales. Con tan solo apreciar lo anterior, puede afirmarse que en el Ecuador la tecnología aplicada en la emisión y entrega de comprobantes tributarios no es una realidad plenamente palpable.

Por otro lado, el hecho de que el SRI no haya promocionado, informado y capacitado lo suficiente constituye un motivo importante que reconocen los encuestados por el que el tema no tenga una acogida y participación importante de contribuyentes. Lo cual guarda relación con el mínimo aporte de información (demostrado en la pregunta anterior) que el SRI le otorga a la ciudadanía en relación al tema.

Los encuestados evidencian que al SRI le falta promocionar, informar y capacitar para que la emisión electrónica de comprobante en el país tenga una acogida importante de contribuyentes.

Finalmente los encuestados reconocen casi en igual proporción que por los siguientes tres motivos culturales el tema no ha tenido el éxito deseado:

1. Desinterés de la ciudadanía,
2. Los contribuyentes perciben del tema demasiada complejidad, y
3. La ciudadanía no tiene los medios económicos suficientes.



En donde los dos primeros guardan relación con la poca promoción, difusión y capacitación brindada por el SRI; y el tercero que nace o se origina de aquel sector de ciudadanos que presentan una frágil situación económica.

3.8.3.4 Pregunta 4.

Tabla 16: Tabulación: formas de emisión de comprobantes que utilizan los PYMES

PREGUNTA 4		
	CANTIDAD	PROPORCION%
Utilizando sistemas computarizados de facturación electrónica	34	5,70
Utilizando sistemas computarizados que los imprimen automáticamente	134	22,45
Llenando a mano los talonarios confeccionados en imprentas	468	78,39

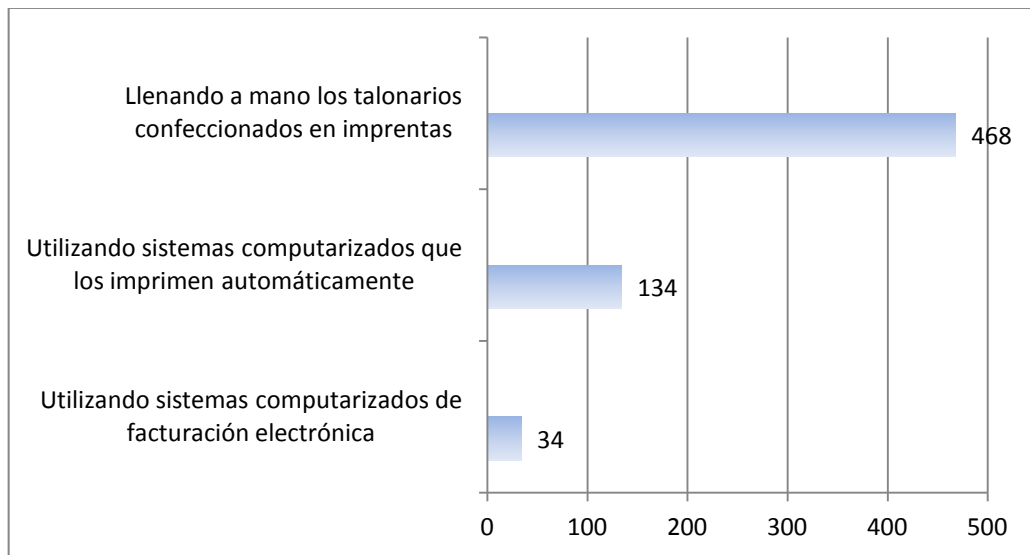


Ilustración 34: Formas de emisión de comprobantes que utilizan los PYMES

De los 597 contribuyentes PYMES encuestados 468 (78%) emite a mano comprobantes preimpresos, 134 (22%) lo hace ya sea utilizando los sistemas autoimpresores o sistemas computarizados que sirven para



llenar los comprobantes preimpresos y 34 (6%) emite comprobantes electrónicos.

Queda demostrado que en el Azuay los contribuyentes PYMES emiten mayoritariamente a mano comprobantes preimpresos.

En un número importante existen contribuyentes que utilizan sistemas computarizados para llenar los comprobantes preimpresos, así como el uso de sistemas autoimpresores.

Cabe indicar que los 34 contribuyentes PYMES encuestados del Azuay que manifiestan utilizar sistemas computarizados de facturación electrónica en la emisión de comprobantes, no están en lo correcto. Según se muestra en la tabla 4 del capítulo uno de este trabajo, el SRI jamás ha otorgado autorizaciones para emitir comprobantes electrónicos a ningún contribuyente del Azuay.

3.8.3.5 *Pregunta 5.*

Tabla 17: Tabulación: preferencias de los PYMES en la emisión de comprobantes

PREGUNTA 5		
	CANTIDAD	PROPORCION%
A través de programas de computadora pagados	60	10,05
Llenando los talonarios físicos	187	31,32
A través de programas de computadora gratuitos facilitados por el SRI	362	60,64

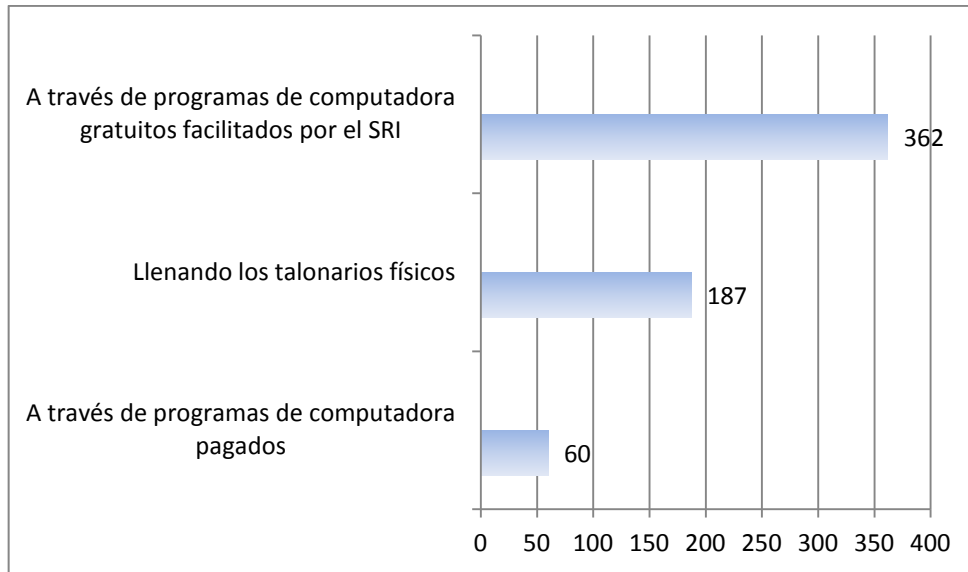


Ilustración 35: preferencias de los PYMES en la emisión de comprobantes

De todos los contribuyente encuestados 362 (61%) preferiría emitir comprobantes a través de software gratuito proporcionado por el SRI, 187 (31%) llenando los talonarios físicos elaborados por las imprentas y 60 (10%) utilizando software pagado.

El mayor número de contribuyentes encuestados estaría dispuesto a utilizar programas gratuitos proporcionados por el SRI para emitir y entregar comprobantes. Lo cual constituye un indicador positivo en cuanto al grado de acogida que tendría la solución que se propone en esta tesis, que a la vez justifica su estudio e implementación.

Por otro lado existe un 31% de contribuyente PYMES de los que se entiende que no quieren saber de tecnología o no quieren complicarse con ella a la hora de emitir comprobantes. Para ellos resulta más fácil y preferible poseer, llenar y entregar comprobantes preimpresos.

Finalmente, apenas el 10% de contribuyentes encuestados dan a entender que prefieren y tienen los medios económicos como para adquirir y utilizar sistemas computarizados pagados que sirven para emitir y entregar comprobantes tributarios.



3.8.3.6 Pregunta 6.

Tabla 18: Tabulación: cuánto pagaría usted por un sistema emisor de comprobantes electrónicos?

PREGUNTA 6		
	CANTIDAD	PROPORCION%
De 1000 a 2500 dólares	150	25,13
De 2500 a 5000 dólares	14	2,35
Más de 5000 dólares	2	0,34
Es muy costoso, no podría pagar	431	72,19

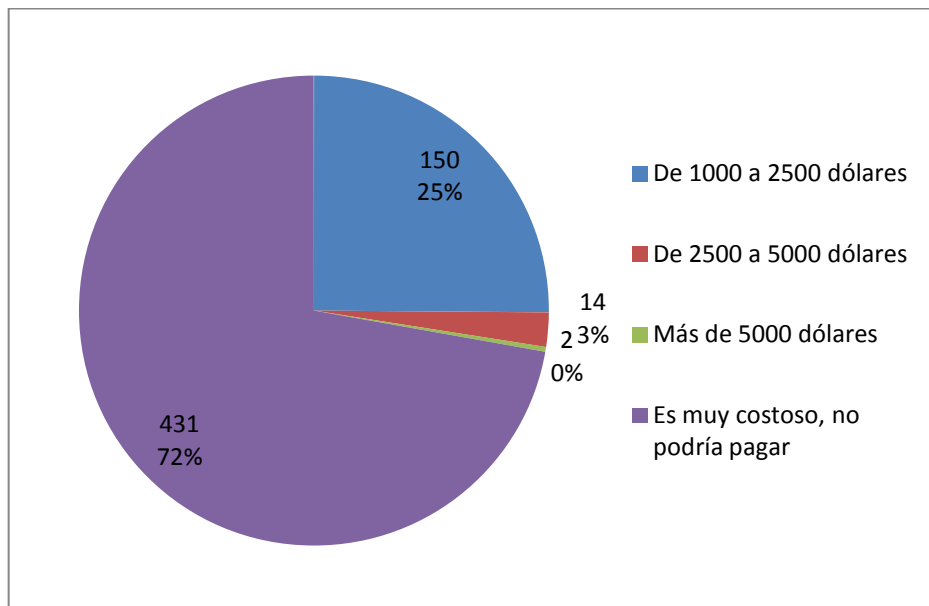


Ilustración 36: cuánto pagaría usted por un sistema emisor de comprobantes electrónicos?

De los 597 contribuyentes PYMES encuestados 431 (72%) considera que los precios no son accesibles y que no podrían pagar por un sistema emisor de comprobantes electrónicos ofertado en el mercado, 150 (25%) estarían dispuestos a pagar por un software cuyo precio oscila entre 1000 y 2500 dólares, 14 (3%) pagarían entre 2500 y 5000 dólares y apenas 2 (0,34%) pagaría más de 5000 dólares.

Se demuestra que la mayoría de contribuyentes PYMES encuestados del Azuay no podría adquirir en el mercado un sistema emisor de



comprobantes electrónicos. Lo cual constituye otro justificativo para que el SRI implemente y ofrezca gratuitamente a la ciudadanía la solución propuesta.

Resulta importante destacar que el 25% de contribuyentes PYMES encuestados si posee las condiciones económicas como para adquirir un software cuyo precio va entre 1000 y 2500 dólares.

Finalmente puede afirmarse que un pequeño segmento de contribuyentes pequeños posee la capacidad económica suficiente como para adquirir en el mercado soluciones tecnológicas costosas orientadas a la emisión y entrega de comprobantes electrónicos.

3.8.3.7 *Pregunta 7.*

Tabla 19: **Tabulación: beneficios que usted considera que la emisión electrónica de comprobantes otorga**

PREGUNTA 7		
	CANTIDAD	PROPORCION%
No tengo conocimiento	49	8,21
Ahorro de espacio físico para su conservación	66	11,06
Ahorro de papel	104	17,42
Llenado más rápido	145	24,29
Ahorro de tiempo en la entrega al cliente	205	34,34
Seguridad de no falsificación y no adulteración	249	41,71

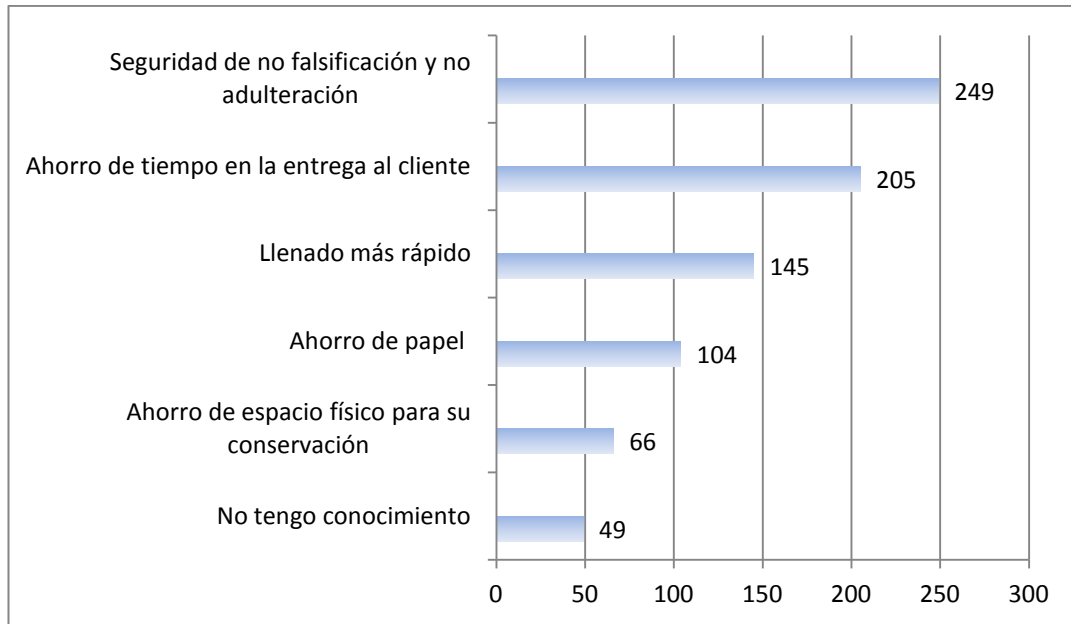


Ilustración 37: **Beneficios que usted considera que la emisión electrónica de comprobantes otorga**

La mayoría de contribuyentes encuestados identifica que la emisión electrónica de comprobantes es beneficiosa, lo cual constituye un punto positivo para la solución propuesta.

Sin embargo, apenas un pequeño número de contribuyentes pequeños afirma no tener conocimiento.

Los contribuyes PYMES del Azuay encuestados que identifican beneficios que otorga la emisión electrónica de comprobantes se distribuye así: 249 (42%) considera que la emisión electrónica de comprobantes brinda seguridad de no falsificación y no adulteración, 205 (34%) que brinda ahorro de tiempo en la entrega al cliente, 145 (24%) que el llenado es más rápido, 104 (17%) que involucra ahorro de papel y 66 (11%) que se ahorra espacio físico para almacenar y conservar comprobantes.

Por otro lado 49 (8%) de todos los 597 contribuyentes encuestados, no saben qué beneficios otorga la facturación electrónica.



3.8.3.8 Pregunta 8.

Tabla 20: Tabulación: preferencias de capacitación sobre emisión electrónica de comprobantes

PREGUNTA 8		
	CANTIDAD	PROPORCION%
Con material publicado en la página web del SRI	133	22,28
Con capacitaciones presenciales	196	32,83
A través de capacitaciones directas y personalizadas	385	64,49

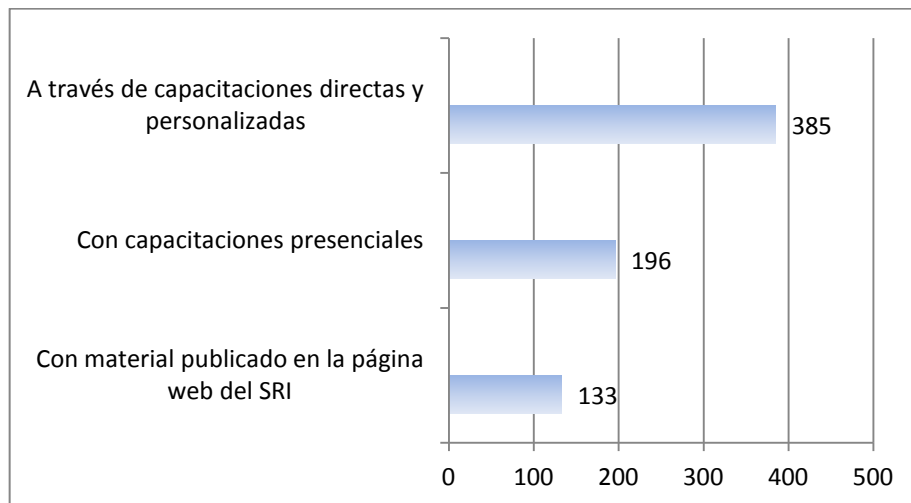


Ilustración 38: Preferencias de capacitación sobre emisión electrónica de comprobantes

La mayoría de contribuyentes encuestados 385 (64%) prefiere recibir capacitaciones directas y personalizadas que se entiende dirigidas y orientadas exclusivamente al negocio particular de cada contribuyente.

En segundo lugar, los PYMES del Azuay encuestados 196 (33%) prefiere asistir a capacitaciones impartidas por el SRI en sus instalaciones.

Finalmente y en tercer lugar, de todos los contribuyentes pequeños encuestados 133 (22%) prefieren capacitarse a través de la página web del SRI.



3.8.3.9 Pregunta 9.

Tabla 21: Tabulación: tiene conocimientos básicos sobre computación?

PREGUNTA 9	CANTIDAD	PROPORCION%
Si	422	70,69
No	175	29,31

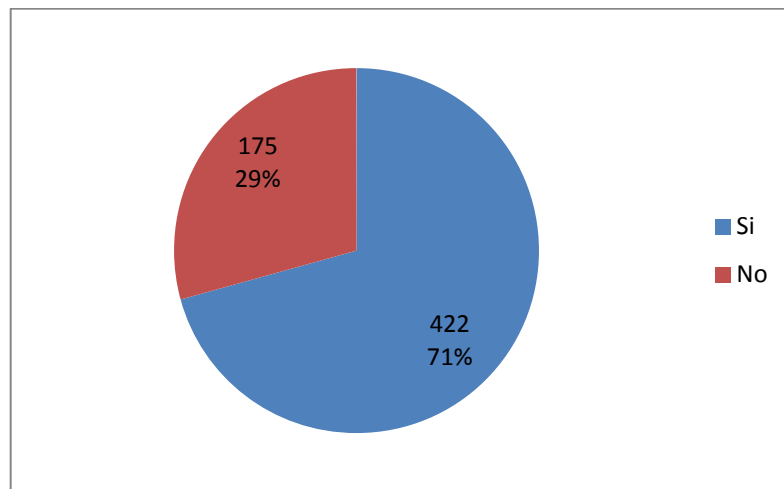


Ilustración 39: Tiene conocimientos básicos sobre computación?

Esta pregunta es de tipo cultural y muestra que 422 (71%) de todos los contribuyentes encuestados si posee conocimientos básicos de computación. Por otro lado, 175 (29%) de los 597 contribuyentes pequeños encuestados no posee dichos conocimientos.

Los resultados son positivos para la solución propuesta, ya que para interactuar con la misma se requiere conocimientos básicos de computación que sirvan para navegar en internet y realizar transacciones allí.



3.8.3.10 Pregunta 10.

Tabla 22: Tabulación: utiliza la página web del SRI?

PREGUNTA 10	CANTIDAD	PROPORCION%
Si	414	69,35
No	183	30,65

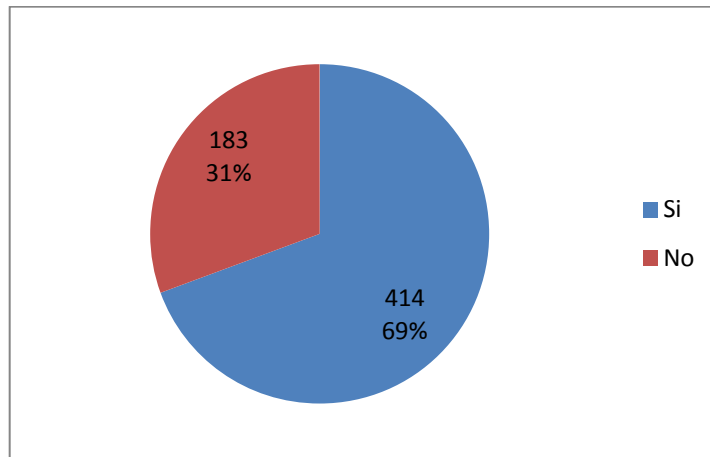


Ilustración 40: utiliza la página web del SRI?

De todos los contribuyentes PYMES encuestados del Azuay, 414 (69%) afirma que utiliza la página web del SRI. En cambio 183 (31%) responde que no la utiliza.

Por otro lado, los 414 contribuyentes pequeños usuarios de la página web del SRI calificaron la calidad del servicio proporcionado en la misma así:

Tabla 23: Tabulación: calidad del servicio percibido en la página web del SRI

EN CASO DE RESPONDER SI:	CANTIDAD	PROPORCION%
Excelente	96	23,19
Bueno	288	69,57
Regular	26	6,28
Malo	4	0,97
Pésimo	0	0,00

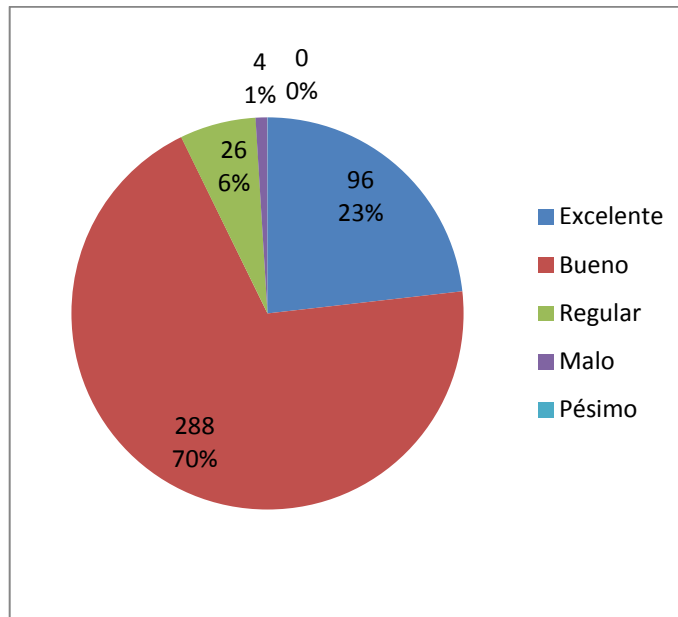


Ilustración 41: Calidad del servicio percibido en la página web del SRI

De los 414 contribuyentes PYMES encuestados usuarios del sitio web del SRI, 288 (70%) califica el servicio de la pagina como BUENO, 96 (23%) lo califica de EXCELENTE, 26 (6%) lo califica como REGULAR, 4 (1%) lo califica MALO y ningún contribuyente lo cataloga PESIMO.

Una vez más se identifican dos aspectos positivos para el estudio e implementación de la solución propuesta en esta tesis: 1.- La mayoría de contribuyentes son usuarios de la pagina web y 2.- Aquellos contribuyentes perciben de buena forma el servicio proporcionado por el Servicio de Rentas Internas en su página de internet.

Lo anterior es importante porque es precisamente en el sitio web del SRI donde se planea implementar la solución propuesta; por otro lado, existe una percepción aceptable de los contribuyentes como para utilizar y no dejar de ser usuarios de la página web del SRI.



3.9 Consideraciones finales.

De la encuesta realizada a 597 contribuyentes PYMES de la provincia del Azuay se ha demostrado el conocimiento, acogida e interés que tienen los contribuyentes acerca de la emisión electrónica de comprobantes en el Ecuador.

En primer lugar vale la pena indicar que la mayoría de contribuyentes pequeños si conocen acerca del tema, sin embargo dicho conocimiento no nace principalmente de información proporcionada por el propio Servicio de Rentas Internas.

En segundo lugar es palpable el hecho de que la emisión electrónica de comprobantes, tanto por lo demostrado en el capítulo uno de esta tesis como en la encuesta de este capítulo, no es una modalidad que se utiliza a gran escala en el país; lo cual se debe principalmente a que la ciudadanía no está familiarizada con la tecnología ya que mayoritariamente se emite comprobantes preimpresos, y porque la Administración Tributaria no ha promocionado, difundido y capacitado lo suficiente acerca del tema.

Por otro lado resulta interesante indicar que existe un interés importante por parte de contribuyentes pequeños que estarían dispuestos a utilizar soluciones tecnológicas gratuitas proporcionadas por el SRI para emitir y entregar de forma electrónica comprobantes tributarios.

Aquello se puede afirmar por dos razones:

1. Los mismos contribuyentes PYMES han identificado beneficios importantes al emitir comprobantes electrónicos.
2. Los PYMES en su mayoría no tienen la capacidad económica como para adquirir en el mercado soluciones informáticas referentes a facturación electrónica.



También llama la atención que la mayoría de contribuyentes encuestados, en caso de estar interesados en el tema, prefieren recibir capacitaciones directas y personalizadas. Para emprender ello, el SRI puede aprovechar de sus funcionarios que, fuera de las oficinas de la Administración Tributaria, realizan trabajo de campo efectuando auditorias, revisiones, inspecciones contables, brigadas móviles, etc., para que ellos dediquen a lo mucho un espacio de 15 a 20 minutos en informar a los contribuyentes interesados acerca del tema.

Adicionalmente y de acuerdo a la encuesta anterior existen dos aspectos positivos que pueden justificar el estudio e implementación de la solución propuesta para hacer que la emisión electrónica de comprobantes tenga una acogida exponencial de contribuyentes en el país:

1. La mayoría de contribuyentes pequeños tienen conocimientos básicos sobre computación.
2. La mayoría de contribuyentes pequeños interactúan con la página web del SRI calificando los servicios proporcionados allí de buena forma.

Por todo lo apreciado la implementación de la emisión electrónica de comprobantes a través de la página web del SRI que sea uso de pequeños contribuyentes, tiene que estar acompañada de campañas masivas y periódicas de promoción, difusión, capacitación, enseñanza y asesoría por parte del Servicio de Rentas Internas con el objeto de captar la atención de aquellos contribuyentes y así ellos se inscriban como usuarios del sistema.

El SRI, así como lo han hecho sus homólogos chileno y peruano, a parte de las capacitaciones y asesorías que son imprescindibles, puede emprender las siguientes acciones adicionales para captar y acrecentar la atención de usuarios potenciales:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Establecer convenios con los contribuyentes que actualmente participan en la fase de prueba del nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos para hacer que sus proveedores de compras se capaciten a través de ellos y les convenzan de las ventajas de ser usuarios del sistema propuesto.
- Brindar beneficios tributarios como por ejemplo que todos los contribuyentes pequeños usuarios del sistema propuesto tengan el plazo de realizar su declaración mensual de IVA en cualquier día del mes siguiente.
- Luego de cierto tiempo de que el sistema haya empezado a funcionar y a ser utilizado por los contribuyentes pequeños, como un atractivo para los contribuyentes, para captar más usuarios, el SRI podría implementar en el sistema *Servicios en Línea* nuevas y convenientes funcionalidades tecnológicas derivadas de la emisión electrónica de comprobantes, como por ejemplo el hecho de que los contribuyentes pequeños puedan llevar su contabilidad de forma simplificada y en formato electrónico.

Queda claro entonces que el éxito de implementar el sistema propuesto depende únicamente en la forma como el SRI lo dé a conocer y lo venda a los potenciales usuarios. Es decir de forma masiva y continúa.

Los beneficios que el sistema brinda tanto a contribuyentes pequeños y administración tributaria son obviamente convenientes para los dos. Sin embargo aquello se comprobará efectivamente cuando el sistema tenga una acogida mínima del 15% de todos los contribuyentes pequeños potenciales usuarios, como se mencionó en el capítulo anterior. Por el momento lo que debe preocupar al Servicio de Rentas Internas es informar y enseñar en abundancia a todos los contribuyentes pequeños para así obtener una participación proporcional de aquellos. Solo así se obtendrán los resultados deseados.



Luego de puesto en funcionamiento el servicio, el Servicio de Rentas Internas del Ecuador tiene que preocuparse de al menos tres aspectos cuyas mediciones se obtienen de sondeos efectuados a los usuarios del sistema:

1. Evaluación del servicio.
2. Acceso y uso del servicio
3. Medición de impacto.

Los datos obtenidos sirven para identificar problemas y brindar soluciones que permitan mejorar aun más el servicio proporcionado por el SRI y la captación de más usuarios al sistema.

Si actualmente en Ecuador no existe una elevada participación de contribuyentes en lo concerniente a emisión electrónica de comprobantes, esta solución gratuita orientada hacia la mayor cantidad de contribuyentes del país, los PYMES, que podría concebirse e implementarse, constituye el trampolín para aumentar la participación de usuarios haciendo que el país avance aun más en el ámbito tecnológico y en el comercio electrónico.



CAPITULO 4: Conclusiones y recomendaciones.

Por todo lo analizado en esta tesis se puede concluir que existen 3 motivos fundamentales por los que se justifica la implementación de la solución propuesta:

1. La escasa acogida que ha tenido en Ecuador la emisión electrónica de comprobantes por parte de los contribuyentes del país.
2. Lo propuesto es una solución que en Chile y Perú si acoge y eleva constantemente la participación de contribuyentes en la emisión electrónica de comprobantes.
3. Existe la manifestación mayoritaria de contribuyentes PYMES que han sido encuestados, que afirman no tener los medios económicos suficientes como para adquirir soluciones informáticas de facturación electrónica, y que estarían dispuestos a utilizar soluciones gratuitas proporcionadas por el SRI.

El problema que se ha identificado y pretende solucionar con esta tesis es la escasa acogida que ha tenido la emisión electrónica de comprobantes en el país.

El objetivo por tanto consiste en acrecentar la participación de contribuyentes ecuatorianos en la emisión electrónica de comprobantes.

Para conseguir el objetivo se ha propuesto implementar una solución de servicio tecnológico gratuita proporcionada por el SRI, que difiere de todo lo que ha implementado y está probando la Administración Tributaria en cuanto a emisión electrónica de comprobantes, orientada exclusivamente al mayor número de contribuyentes del país, los PYMES (pequeños y medianos contribuyentes del Ecuador).



En ese sentido, **la emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web del SRI destinada para el uso de contribuyentes PYMES**, constituye la solución propuesta.

La solución se orienta hacia los pequeños contribuyentes debido a que son el segmento de contribuyentes más numeroso en comparación al resto, y del que se puede lograr un crecimiento significativo de participación de contribuyentes ecuatorianos en la emisión electrónica de comprobantes.

La solución, a más de servir para cumplir con el objetivo, proporciona a los contribuyentes pequeños la posibilidad de modernizar sus negocios, agiliza sus transacciones comerciales y les permite cumplir de forma sencilla con el deber de emitir y entregar comprobantes tributarios. Todo de forma gratuita.

Por otro lado, la solución propuesta le otorga a la Administración Tributaria la posibilidad de servir mejor al mayor número de contribuyentes del país, así como un mecanismo para controlarlos de forma más ágil y efectiva.

Lo propuesto si constituye una solución que sirve para captar y aumentar el número de contribuyentes emisores electrónicos.

Basta con observar los buenos resultados que han tenido las Administraciones Tributarias de Chile y Perú en cuanto a la acogida exponencial de contribuyentes pequeños usuarios de las soluciones implementadas y destinadas para ellos en las webs tributarias de esos países.

Para implementar la solución propuesta en la página web del Servicio de Rentas Internas, en esta tesis se propone un esquema cuyo marco conceptual constituye lo realizado por las Administraciones Tributarias de Chile y Perú ya que se considera que lo realizado por ellos desemboca en una solución simple de utilizar por parte de los contribuyentes pequeños y



más que nada porque si ha arrojado resultados positivos en cuanto a acogida.

Se recomienda empezar el emprendimiento del proyecto en Ecuador no con la totalidad de contribuyentes PYMES del país, sino con un segmento de todos ellos con los que se ejecute una primera etapa de pruebas. Luego de captados como mínimo el 15% de los contribuyentes pequeños de ese segmento, se podría implementar con confianza la solución a todo el universo de PYMES.

Los resultados de la encuesta realizada a contribuyentes PYMES de la provincia del Azuay indican que la mayor parte de ciudadanos si conocen acerca de la emisión electrónica de comprobantes; sin embargo dicho conocimiento no nace principalmente de información impartida por el SRI.

En ese sentido, para que la solución propuesta tenga la acogida exponencial esperada son necesarias campañas masivas y constantes de promoción, información, capacitación y educación acerca del tema por parte del SRI.

Al respecto la mayoría de contribuyentes PYMES encuestados prefiere recibir capacitaciones directas y personalizadas acerca del tema. Para emprender ello, el SRI puede aprovechar de sus funcionarios que, fuera de las oficinas de la Administración Tributaria, mantienen contacto con los contribuyentes en auditorias, revisiones, inspecciones contables, brigadas móviles, etc., para que ellos dediquen a lo mucho un espacio de 15 a 20 minutos en informar a los contribuyentes interesados acerca del tema.

La implementación de la solución se justifica porque, de acuerdo a la encuesta antes mencionada, existe un elevado número de contribuyentes que estarían dispuestos a utilizar sistemas gratuitos de emisión de comprobantes proporcionados por el SRI, que no tienen los medios económicos suficientes como para adquirir un producto similar en el mercado, y porque han identificado ventajas que la facturación electrónica les otorgaría en sus actividades económicas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por otro lado, implementar la solución propuesta en esta tesis se justifica porque la mayoría de contribuyentes encuestados si tiene conocimientos básicos en computación, son usuarios de la página web del SRI y califican los servicios proporcionados allí de buena forma. Esto resulta importante porque es precisamente el web site del Servicio de Rentas la plataforma sobre la que se implemente lo propuesto.

Finalmente la emisión electrónica de comprobantes implementada en la página web de una Administración Tributaria destinada para el uso de contribuyentes pequeños, constituye una herramienta gratuita de servicio proporcionada por el ente tributario que si adhiere de forma creciente contribuyentes haciéndolos partícipes de la tecnología coadyuvando a la modernización de un país en temas relacionados a comercio electrónico.



BIBLIOGRAFIA.

Capítulo 1

Documentos e información de internet

Carrasco Vicuña, C. (Registro Oficial 585 del 7 de mayo de 2009). Resolución No. NAC-DGERCGC09-00288. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>

Carrasco Vicuña, C. (publicada en el R.O. 629 de 30 de enero de 2012). Resolución No. NAC-DGERCGC12-00020. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>

Carrasco Vicuña, C. (2012, Marzo 9). Resolución No. NAC-DGERCGC12-00105. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: [http:// www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales](http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales)

Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica Mipyme del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm

Servicio de Rentas Internas. Link Inicio / Guía Básica Tributaria / Comprobantes de Venta / Formas de emisión. Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>

Servicio de Rentas Internas. Contribuyentes Especiales. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/334>



Servicio de Rentas Internas. Grandes Contribuyentes y Otros. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/34@public>

Servicio de Rentas Internas. Personas Naturales. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/31@public>

Servicio de Rentas Internas. Sociedades. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/33@public>

Servicio de Rentas Internas. Rise. Tomado el 06 de agosto de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/230@public>

Servicio de Rentas Internas. PYMES. Tomado el 27 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32@public>

Capítulo 2

Documentos e información de internet

Cámara de Comercio de Lima. (2012, enero 16). Crecimiento económico y mejora en el ambiente de negocios reduce la informalidad. Revista empresas & negocios. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://200.37.9.27/DataArchivoCCL/CCLWeb/Revista_3593.pdf

Cámara de Comercio de Santiago, Servicio de Impuestos Internos. (sf). Factura Electrónica en Chile 2008-2009. Recuperado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/informe_factura_electronica.pdf

Escobar Calderón, Ricardo. (2007, Octubre). Servicios a los Contribuyentes. Conferencia dictada en Buenos Aires en octubre de 2007.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio de internet:
<http://www.itdweb.org/smeconference/documents/parallel/3B%20Escobar%20CHILE%20ppt%20SP.pdf>

GS1 Perú. (2011, julio). Factura Electrónica en Perú. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web:
http://www.gs1pe.org/e_news/29_entrevista_01.htm

Servicio de Impuestos Internos. Información resumida del Portal web del Sistema de Factura Electrónica MIPYME del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web del SII de Chile
http://www.sii.cl/pagina/intermedia/fact_electr/pag_intermedia01.htm

Servicio de Impuestos Internos. (sf). Estadísticas Factura Electrónica al 14 de junio de 2012. Recuperado el 11 de julio de 2012, del sitio web del Servicio de Impuestos Internos de Chile:
<http://www.sii.cl/portales/efactura/estadistic.htm>

Servicio de Impuestos Internos. Consultar Contribuyentes Autorizados. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile
https://palena.sii.cl/cvc/dte/ee_empresas_dte.html

Servicio de Impuestos Internos. Información obtenida del Portal web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII). Recogido el 11 de julio de 2012, del sitio web del SII de Chile
<http://www.sii.cl/estadisticas/index.html>

Servicio de Impuestos Internos. (2009, Noviembre 12). SII y Codelco suscriben iniciativa que beneficia a pequeñas empresas nacionales. Recogido el 11 de julio de 2012 de la pagina web del Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII):
<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2009/121109noti01jo.htm>

Servicio de Impuesto Internos. (sf). Incentivan a Micro y Pequeñas Empresas a Utilizar Factura Electrónica. Consultado el 11 de julio de



2012, en la página web del Servicio de Impuesto Internos de Chile (SII): http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2011/191211noti01ae_mp.htm

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Información resumida del Portal web del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú (SUNAT). Consultado el 20 de mayo de 2012, del sitio web de la SUNAT del Perú: <http://multimedia.sunat.gob.pe>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (sf). FACTURA ELECTRONICA MYPE. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: http://www.mac.gob.pe/descargas/Comprobandes_de_Pago-FacturaElectronica-MYPE.pdf

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2012, junio). El Gobierno Electrónico en el Marco del Proceso de Descentralización y Modernización de la Gestión del Estado y Taller Agenda Digital 2.0. Seminario Regional Ancash acontecido el 7 y 8 de junio de 2012. Consultado el 12 de julio de 2012, del sitio web: www.unasam.edu.pe

Capítulo 3

Documentos e información de internet

Paz, K. & Torres, M. (sf). Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población. TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO. Consultado el 02 de agosto de 2012, del sitio web: http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf

Servicio de Rentas Internas. (2012, junio 15). Base de datos del Registro Único de Contribuyentes de personas naturales y sociedades con fecha de corte 15 de junio de 2012, provincia Azuay. Obtenido el 2 de agosto de 2012 del link Inicio/Guía Básica Tributaria/RUC, del sitio web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92>