



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS IMPRENTAS
DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERÍODO 2023**

**MOROCHO CHAMBA EVELYN MARGARITA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CONDOY PIZARRO GESLAINE LIZETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS
IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERÍODO
2023**

**MOROCHO CHAMBA EVELYN MARGARITA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CONDOY PIZARRO GESLAINE LIZETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS
IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERÍODO
2023**

**MOROCHO CHAMBA EVELYN MARGARITA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CONDOY PIZARRO GESLAINE LIZETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

BALDEON VALENCIA BLANCA ALEXANDRA

**MACHALA
2024**

IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERIODO 2023

*por EVELYN MARGARITA MOROCHO CHAMBA
GESLSINE LIZETH CONDOY PIZARRO*

Fecha de entrega: 29-jul-2024 04:09p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2424522424

Nombre del archivo:

IMPACTO_DE_LA_FACTURACIÓN_ELECTRÓNICA_EN_LAS_IMPRENTAS_DE_LA_CIUDAD_DE_MACHALA_EN_EL_PERIODO_2023..docx
(99.73K)

Total de palabras: 10666

Total de caracteres: 62953

IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERIODO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	fdocuments.ec Fuente de Internet	1%
2	www.observatorioecommerce.com.co Fuente de Internet	<1%
3	repositoriobibliotecas.uv.cl Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1%
5	axial-erp.co Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%
7	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1%
8	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, MOROCHO CHAMBA EVELYN MARGARITA y CONDOY PIZARRO GESLAINE LIZETH, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado IMPACTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS IMPRENTAS DE LA CIUDAD DE MACHALA EN EL PERÍODO 2023, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

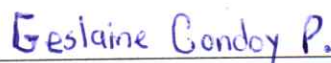
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda, por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



MOROCHO CHAMBA EVELYN MARGARITA

0704467349



CONDOY PIZARRO GESLAINE LIZETH

0706007002

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación, en primer lugar, se lo dedico a Dios quien ha sido mi guía constante y mi fuente de fuerza en cada momento. Por ser mi guía constante y mi fuente de fuerza en cada momento y ayudarme, permitiéndome alcanzar esta meta universitaria.

También dedico este logro a mi esposo Alexander Fabian Guanuche Armijos y a mi hijo Mathias Guanuche por su amor incondicional su paciencia, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por acompañarme en este viaje y por ser mi pilar de fortaleza. Sin lugar a dudas a mis padres por su apoyo constante y su ejemplo de perseverancia. Sin su sacrificio y su confianza en mí, este logro no habría sido posible.

Evelyn Morocho Chamba

En primer lugar, doy gracias a Dios por guiarme en todo este camino en donde gracias a su amor incondicional me a dado la fuerza para seguir adelante. Así mismo a mis padres Alexandra Pizarro e Ivan Condoy siendo ellos un apoyo fundamental e importante desde principio a fin en los momentos de decaída ellos estuvieron junto a mi dándome aliento para seguir adelante siendo mis pilares porque sin ellos no podría haber culminado, también a mi hermana Ivon Condoy quien estuvo siempre a mi lado en este proceso.

Geslaine Condoy Pizarro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por habernos concedido la sabiduría, la paciencia y la perseverancia necesarias para concluir este trabajo de titulación.

Así mismo expresamos nuestro profundo agradecimiento a los profesores y mentores, especialmente a la Ing. Blanca Alexandra Baldeón Valencia, por su orientación, sabiduría y dedicación. Sus enseñanzas han dejado una marca indeleble en nuestro desarrollo tanto académico como personal.

Finalmente, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos aquellos que, de una manera u otra, contribuyeron a la culminación de esta etapa. Este trabajo es el fruto del esfuerzo y la colaboración de muchos, y siempre les estaremos agradecido por su generosidad y apoyo.

INDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I	11
GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	11
1. Definición y contextualización del objeto de estudio	11
1.1 Tema de Investigación	11
1.2 Objeto de Estudio	11
1.3 Contextualización	11
1.5.1 Árbol del problema	13
1.4 Hecho de Interés	13
1.5 Objetivos:	15
CAPITULO II	17
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO - EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO	17
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia.....	17
2.1.1 Paradigma de la investigación	17
2.1.2 Descripción del objeto de estudio desde su origen hasta la actualidad	18
2.2 Antecedentes de la investigación	20
2.2.1 Fundamentación Legal.....	20
2.2.2 Concepto Y Evolución De La Facturación Electrónica	21
2.2.3 Evolución de la Facturación Electrónica En Ecuador.....	22
2.2.4 Teorías Y Modelos De Adopción De Tecnología.....	23
2.3 Bases teóricas de la investigación.....	24
2.3.1 Factores que influyen en la adopción de innovaciones tecnológicas.....	24
2.3.2 Aspectos Legales Y Regulaciones Asociadas Con La Facturación Electrónica.....	25
2.3.3 Las imprentas de la ciudad de Machala	26
2.3.4 Imprentas frente a la digitalización.	27
2.3.5 optimización de procesos y costos asociados a la facturación electrónica.....	28
CAPÍTULO III	29
PROCESO METODOLÓGICO	29
3.1 Definición de proceso metodológico	29
3.2 Diseño de tradición de la investigación seleccionada	29
3.2.1 Modalidades básicas de la investigación	29
3.2.1.1 Enfoque Cualitativo	30

3.2.1.2 Paradigma de la investigación	30
3.2.1.3 Metodología de la investigación	31
3.2.1.4 Tipo de investigación	31
3.2.1.5 Diseño de la Investigación	31
3.2.1.6 Técnica de investigación	31
3.3 Población y muestra	32
3.4 Proceso de recolección de datos en la investigación	33
3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos	33
3.4 Aplicación de instrumentos	35
3.4.1 Instrumento de Investigación	35
3.4.1.1 Procedimiento de recolección de datos	35
3.4.1.2 Procedimiento de Recolección de datos de la entrevista.	36
3.4.1.3 Diseño de la entrevista estructurada	37
3.4.1.4 aplicación de la entrevista estructurada	38
3.4.2 Procesamiento y análisis de datos	38
3.4.3 Validación y Triangulación de Datos	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	40
Tabla 3 Resultados en base al diagnóstico de los cambios en los procesos operativos y gestión administrativa en las imprentas autorizadas tras la adopción de la facturación electrónica en 2023.....	40
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
ANEXOS	53
Anexo 1. Entrevistas realizadas	53
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Cuadro Metodología de la Investigación Cualitativa</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 2 Matriz de consistencia - operacionalización variable</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 3 Resultados en base al diagnóstico de los cambios en los procesos operativos y gestión administrativa en las imprentas autorizadas tras la adopción de la facturación electrónica en 2023.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4 Resultados obtenidos en base a la determinación Determinar las medidas adoptadas en referencia a la automatización de servicios aplicadas por las imprentas en la ciudad de Machala para efectuar el proceso de transición hacia la facturación electrónica de</i>	<i>43</i>

INDICE DE GRÁFICOS

<i>Ilustración 1 Árbol del problema</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
---	--------------------------------------

RESUMEN

La presente investigación aborda el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la Ciudad de Machala durante el año 2023. Este tema es relevante debido a la creciente importancia de la facturación electrónica en el entorno empresarial actual y la necesidad de comprender cómo afecta a sectores tradicionales como las imprentas. La investigación utiliza un método exploratorio y descriptivo bajo un enfoque cualitativo, obteniendo una comprensión integral de cómo la adopción de la facturación electrónica ha afectado a las imprentas en términos de demanda de servicios, ingresos, adaptación tecnológica y cambios en el modelo de negocio. Se basa en una revisión exhaustiva de literatura relevante sobre facturación electrónica y tecnología en sectores tradicionales, proporcionando un marco teórico sólido y contexto para el estudio. El proceso de recolección de datos se centró principalmente en entrevistas estructuradas, diseñadas para explorar cómo la implementación de la facturación electrónica ha impactado diferentes aspectos operativos y estratégicos. En conclusión, la implementación de la facturación electrónica ha sido un catalizador de cambio significativo para las imprentas de Machala. Aunque ha introducido desafíos, principalmente económicos y tecnológicos, también ha ofrecido oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, diversificar servicios y mejorar la satisfacción del cliente. Este estudio destaca la importancia de adaptarse a las nuevas tecnologías para mantener la competitividad en un mercado empresarial dinámico y digitalizado.

Palabras clave: facturación electrónica, imprentas, Machala.

ABSTRACT

This research addresses the impact of electronic invoicing in the printing presses of the City of Machala during the year 2023. This topic is relevant due to the growing importance of electronic invoicing in the current business environment and the need to understand how it affects sectors. traditional like printing presses. The research uses an exploratory and descriptive method under a qualitative approach, obtaining a comprehensive understanding of how the adoption of electronic invoicing has affected printing companies in terms of demand for services, revenue, technological adaptation and changes in the business model. It is based on a comprehensive review of relevant literature on e-invoicing and technology in traditional sectors, providing a solid theoretical framework and context for the study. The data collection process focused mainly on structured interviews, designed to explore how the implementation of electronic invoicing has impacted different operational and strategic aspects. In conclusion, the implementation of electronic invoicing has been a catalyst for significant change for Machala printers. Although it has introduced challenges, mainly economic and technological, it has also offered opportunities to improve operational efficiency, diversify services and improve customer satisfaction. This study highlights the importance of adapting to new technologies to maintain competitiveness in a dynamic and digitalized business market.

Keywords: electronic invoicing, printing presses, Machala

INTRODUCCIÓN

La facturación electrónica ha emergido como una herramienta tecnológica crucial en el panorama empresarial moderno, transformando fundamentalmente la forma en que se llevan a cabo las transacciones comerciales. En este contexto, el presente estudio se centra en el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la Ciudad de Machala durante el periodo 2023.

El problema investigado se refiere en analizar el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala, con el objetivo de entender cómo esta tecnología ha influido en su operatividad, competitividad y adaptación al entorno digital. El tema tratado en esta investigación es de gran relevancia debido a la creciente adopción de la facturación electrónica a nivel nacional e internacional, y a su potencial para transformar industrias tradicionales.

Para orientar al lector la investigación se ha llevado a cabo mediante entrevistas en profundidad a propietarios de imprentas en Machala. Estas entrevistas han permitido obtener información detallada y cualitativa sobre la operatividad, desafíos y adaptaciones realizadas por las imprentas en respuesta a la implementación de la facturación electrónica, además, se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el tema y el análisis de casos de estudio relevantes.

La justificación de este estudio radica en su contribución a la comprensión de cómo las imprentas pueden adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar su eficiencia operativa, además, ofrece una perspectiva valiosa para otros sectores tradicionales que enfrentan desafíos similares con la digitalización. El trabajo también pretende proporcionar recomendaciones prácticas para que las imprentas optimicen sus procesos y mantengan su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado.

El método de investigación empleado en este estudio es de naturaleza inductivo, bajo el enfoque cualitativo, que permitirá una comprensión profunda y detallada de las experiencias,

percepciones y desafíos que enfrentan las imprentas de Machala ante la implementación de la facturación electrónica. Este enfoque cualitativo facilita la recopilación de información rica y contextualizada a través de entrevistas en profundidad con propietarios, permitiendo explorar sus opiniones, actitudes y estrategias de adaptación en respuesta a este cambio tecnológico.

Entre los principales resultados de la investigación se espera encontrar un análisis detallado del impacto de la facturación electrónica en la demanda de servicios de impresión, los ingresos de las imprentas, su nivel de adaptación tecnológica, los cambios en su modelo de negocio, su gestión operativa. Se anticipa que los resultados de esta investigación proporcionarán insights importantes sobre cómo las imprentas pueden adaptarse y aprovechar las oportunidades presentadas por la facturación electrónica, así como sobre los desafíos que enfrentan en este proceso de transición.

Dado que los resultados revelan que la implementación de la facturación electrónica en las imprentas de Machala durante 2023 ha tenido un impacto considerable en su funcionamiento. Se concluye que la transición de procesos manuales a digitales ha reducido tiempos de procesamiento y costos asociados, pero también ha presentado desafíos para aquellas imprentas con infraestructura tecnológica limitada, incluyendo la necesidad de inversión y capacitación, además, se ha observado una disminución en los ingresos debido a la falta de diversificación de servicios; sin embargo, la adopción de tecnología para automatizar procesos y la integración de nuevos servicios, como diseño gráfico digital e impresión personalizada, ha permitido a algunas imprentas mejorar su precisión y competitividad en un mercado digitalizado.

Esta investigación se organiza en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda las generalidades del objeto de estudio, incluyendo su definición, contextualización y antecedentes. Además, se presentan los objetivos, los cuales se dividen en un objetivo general y tres objetivos específicos, todos ellos relacionados con el problema central de la investigación

El segundo capítulo se enfoca en describir el objeto de estudio desde sus inicios hasta su evolución actual, basándose en la fundamentación teórica, epistemológica y en los antecedentes investigativos relacionados con la problemática.

El tercer capítulo presenta el diseño de investigación, detallando la metodología utilizada. Además, incluye la validación de los instrumentos necesarios, el proceso de recolección de datos y la Matriz de Operacionalización de Variables.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, exponiendo y argumentando teóricamente los hallazgos relacionados con la problemática abordada. A partir de estos resultados, se establecerán las conclusiones correspondientes junto con las recomendaciones pertinentes.

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1. Definición y contextualización del objeto de estudio

Este capítulo ofrece una introducción al objeto de estudio, comenzando con la definición de la facturación electrónica y su relevancia para las imprentas de Machala. Se contextualiza cómo esta tecnología ha transformado el funcionamiento de las imprentas y se exploran los antecedentes que han llevado a su adopción.

1.1 Tema de Investigación

Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

1.2 Objeto de Estudio

La presente investigación se centra en analizar la facturación electrónica en las imprentas autorizadas por el Servicio de Rentas Internas, con una trayectoria de más de veinte años en el sector, durante el año 2023, en la ciudad de Machala.

1.3 Contextualización

En el actual panorama empresarial globalizado, la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha revolucionado los procesos comerciales en todos los sectores. Según Romero (2021), "la digitalización de los procesos empresariales se ha convertido en una prioridad estratégica para las organizaciones en todo el mundo, impulsada por la necesidad de aumentar la eficiencia y mantener la competitividad en un entorno en constante evolución".

En el contexto global, los gobiernos han promovido activamente la adopción de la facturación electrónica como parte de sus esfuerzos por mejorar la eficiencia administrativa, combatir la evasión fiscal y promover la transparencia en las transacciones comerciales. De acuerdo con Pozo (2021), la implementación de la facturación electrónica en Ecuador ha sido

respaldada por regulaciones y políticas gubernamentales que requieren a las empresas adoptar este sistema para la emisión y recepción de facturas.

Este impulso hacia la digitalización de los procesos comerciales ha impactado a diversos sectores económicos, incluido el de las imprentas. Las imprentas tradicionales se han visto obligadas a adaptarse a las nuevas demandas del mercado y a las tecnologías emergentes para mantener su competitividad en un entorno en constante cambio".

A nivel local, en la Ciudad de Machala, el sector de las imprentas ha sido una parte integral del entramado empresarial durante décadas. Según Rodríguez et al., (2019), las imprentas locales han desempeñado un papel crucial en la prestación de servicios de impresión a una amplia variedad de clientes, incluidas empresas, instituciones educativas y organizaciones gubernamentales.

Sin embargo, con la implementación de la facturación electrónica en el país, las imprentas en Machala se enfrentan a nuevos desafíos y oportunidades. Como señala Smith, (2020), la digitalización de los procesos de facturación ha cambiado el panorama para las imprentas locales, ya que muchas empresas ahora prefieren la emisión y recepción de facturas electrónicas en lugar de las impresas.

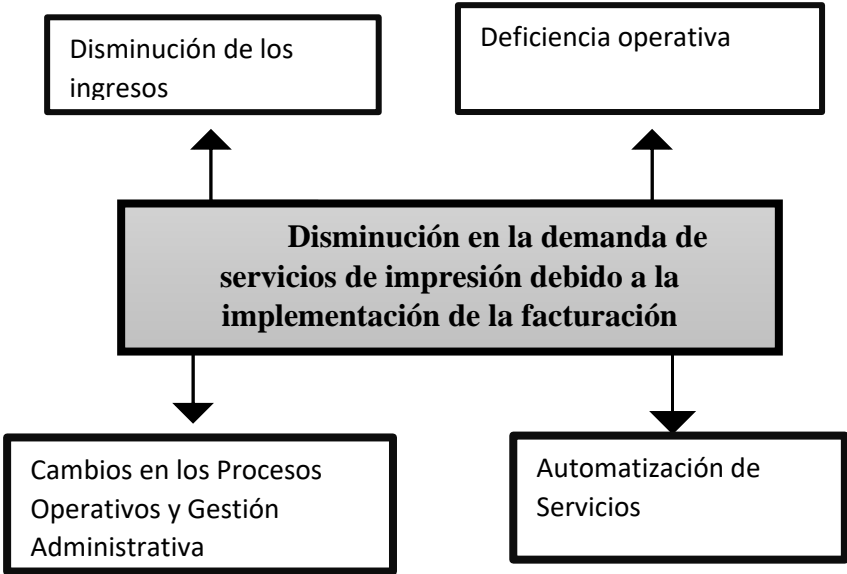
Este cambio en las preferencias de los clientes ha llevado a una disminución en la demanda de servicios de impresión tradicionales por parte de las imprentas locales. muchas imprentas en Machala han experimentado una reducción en los pedidos de impresión de facturas y otros documentos comerciales, lo que ha impactado negativamente en sus ingresos y rentabilidad".

A nivel microcontextual, es importante considerar las características específicas del sector de las imprentas en la Ciudad de Machala durante el periodo 2023. Smith y García destacan que la adopción de tecnologías digitales en pequeños negocios a menudo está vinculada a factores prácticos y tangibles, como la mejora de la eficiencia operativa y la adaptación a las expectativas

cambiantes de los clientes. En el caso específico la imprentas, estas se enfrentan a desafíos prácticos en la emisión de facturas y en la integración de sistemas electrónicos con sus métodos de venta tradicionales (Smith y García, 2018).

En este contexto, las imprentas enfrentan una serie de desafíos únicos relacionados con la adopción de la facturación electrónica. Según Gupta et al., (2021), muchas imprentas en Machala tienen una infraestructura tecnológica limitada y pueden enfrentar dificultades para integrar sistemas de facturación electrónica en sus operaciones existentes.

1.5.1 Árbol del problema



1.4 Hecho de Interés

Este capítulo se centrará en analizar los factores clave y los resultados derivados de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala durante el período 2023. Se explorarán las dimensiones económicas y operativas del cambio, evaluando el impacto en las ventas, la productividad y la satisfacción del cliente. Además, se examinará cómo las imprentas han adaptado sus estrategias comerciales y operativas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades creadas por la digitalización de los procesos de facturación.

Para dar inicio explicaremos que con el pasar de los años se llevó a cabo la transición de los sistemas tradicionales de facturación a un sistema electrónico, cumpliendo con las regulaciones impuestas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) del Ecuador. Este proceso incluyó la adquisición de nuevo software, la capacitación del personal y la actualización de la infraestructura tecnológica para soportar la emisión, recepción y almacenamiento de facturas electrónicas. Sumado a que existieron factores que impulsaron la aplicación de los mismos, los cuales son:

Los factores que impulsaron esta implementación incluyen:

1. **Regulatorios:** Cumplimiento obligatorio con las normativas del SRI, que exige la facturación electrónica para mejorar la transparencia y eficiencia en la recaudación de impuestos.
2. **Económicos:** La necesidad de reducir costos operativos y mejorar la eficiencia en los procesos de facturación.
3. **Tecnológicos:** Disponibilidad de tecnología avanzada que facilita la adopción de sistemas de facturación electrónica.
4. **Competitivos:** La necesidad de mantenerse competitivos en un mercado en constante evolución y adaptación a las nuevas demandas de los clientes.

En la actualidad, numerosos estudios han explorado la implementación de la facturación electrónica en diversos sectores comerciales. Por ejemplo, el trabajo de Tosca et al. (2021) examinó cómo las pequeñas y medianas empresas han abordado la transición a la facturación electrónica, identificando factores clave que influyen en la aceptación y resistencia.

Investigaciones recientes, como el estudio de Ramírez et al. han destacado la importancia de la capacitación y el apoyo técnico en la adaptación exitosa de las empresas a la facturación electrónica. Este antecedente podría ser relevante para comprender cómo estas pueden beneficiarse de programas similares Ramírez-Álvarez et al (2022).

Existen también investigaciones que exploran las ventajas y desafíos específicos de la facturación electrónica en contextos empresariales. El trabajo de Carrascal (2020) examinó la adopción de tecnologías digitales en negocios referentes a la, proporcionando ideas valiosas sobre la dinámica de adaptación en entornos similares las imprentas.

Estudios previos han explorado la importancia de imprentas locales como centros de actividad económica. En la investigación de Lemoine et al. (2020), se destaca el papel vital que juegan los comercios locales en la economía de una ciudad y cómo los cambios en sus procesos pueden afectar a los comerciantes.

El estudio de Borello et al. (2021) analizó las características únicas de las imprentas en términos de diversidad de productos y servicios, lo que puede influir en la manera en que los comerciantes se adaptan a nuevas tecnologías, como la facturación electrónica.

En el contexto específico de mercados tradicionales, la investigación de Ruiz. (2020) exploró la relación entre la tecnología y las prácticas comerciales tradicionales, proporcionando resultados valiosos sobre cómo la modernización impacta en los sistemas El estudio de este hecho de interés no solo ofrece una visión integral del impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala, sino que también contribuye a la comprensión de cómo la digitalización puede transformar procesos tradicionales en sectores específicos. Este análisis proporciona una base sólida para futuras investigaciones y recomendaciones prácticas para la adaptación a entornos digitales.

1.5 Objetivos:

Analizar el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los cambios en los procesos operativos y gestión administrativa en las imprentas autorizadas tras la adopción de la facturación electrónica en 2023.
- Determinar las medidas adoptadas en referencia a la automatización de servicios aplicadas por las imprentas en la ciudad de Machala para efectuar el proceso de transición hacia la facturación electrónica del periodo 2023.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO - EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia

2.1.1 *Paradigma de la investigación*

Antes de definir el paradigma adoptado en esta investigación, es importante señalar que los paradigmas representan una variedad de enfoques teóricos utilizados en la investigación científica. En esencia, los paradigmas son amalgamas de corrientes filosóficas y teóricas que guían al investigador en la búsqueda de una comprensión profunda y veraz del problema en cuestión. Estos enfoques proporcionan el marco necesario para abordar y analizar las cuestiones investigativas de acuerdo con las necesidades específicas del estudio (Mejía, 2022)

Una vez establecido el paradigma, se indica que esta investigación adopta el paradigma fenomenológico, que según (Mejía, 2022) este enfoque se basa en un análisis profundo y personal, centrándose en la manera en que cada individuo entiende y afronta su situación particular. Para ello, se utilizan métodos que permiten capturar estas percepciones, como las entrevistas con preguntas abiertas, donde los sujetos pueden expresar sus sentimientos y experiencias libremente, es decir busca una comprensión rica y detallada de las experiencias subjetivas, en lugar de centrarse en datos cuantificables de manera objetiva.

En el contexto de esta investigación sobre el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala durante el periodo 2023, el paradigma fenomenológico es de particular importancia. La adopción de la facturación electrónica implica un cambio considerable en los procesos y prácticas empresariales. Para comprender completamente su impacto, es esencial considerar las percepciones y experiencias personales de los individuos y empresas afectadas. Este enfoque permite captar y analizar cómo cada entidad experimenta y entiende estos cambios, ofreciendo una comprensión profunda y detallada de sus experiencias subjetivas.

2.1.2 Descripción del objeto de estudio desde su origen hasta la actualidad

El objeto de estudio de esta investigación es el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala durante el periodo 2023. La facturación electrónica es un sistema digital de emisión de comprobantes fiscales que ha sido implementado en muchos países como parte de esfuerzos para modernizar y hacer más eficientes los procesos tributarios.

Es fundamental describir su origen e identificar la importancia que tiene en el campo contable y tributario. La facturación electrónica surgió como una respuesta a la necesidad de mejorar la transparencia, reducir la evasión fiscal y aumentar la eficiencia administrativa tanto para el sector público como para el privado. En Ecuador, el Servicio de Rentas Internas (SRI) ha promovido su adopción con el objetivo de simplificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, facilitar el control fiscal y modernizar la gestión tributaria.

Según Claros et al. (2023) en las últimas décadas, la implementación de la facturación electrónica ha sido un tema de interés creciente en el ámbito comercial, impulsado por el avance continuo de la tecnología y la digitalización de las transacciones comerciales. Esta evolución ha transformado fundamentalmente la forma en que las empresas gestionan sus operaciones financieras y ha redefinido los estándares de eficiencia y transparencia en el proceso de facturación.

Numerosos estudios han investigado los diversos aspectos relacionados con la adaptación de la facturación electrónica en diferentes contextos comerciales Magaña et al. (2021). Desde los primeros trabajos pioneros que exploraron los beneficios potenciales de la facturación electrónica hasta las investigaciones más recientes que examinan las barreras y desafíos en su implementación, existe una amplia gama de literatura disponible que proporciona una base sólida de conocimiento previo sobre este tema.

Los antecedentes demuestran, por un lado, que la facturación electrónica ofrece ventajas significativas en términos de reducción de costos, mejora de la eficiencia operativa y mitigación

de errores humanos en el proceso de facturación Arias et al. (2023). Sin embargo, también se ha identificado una serie de desafíos, que van desde la resistencia cultural y organizativa hasta las preocupaciones sobre la seguridad de los datos y la interoperabilidad de los sistemas.

En Ecuador, la adopción de la facturación electrónica ha sido un tema de relevancia significativa en el ámbito empresarial y regulatorio en los últimos años. Con la implementación gradual de políticas gubernamentales destinadas a modernizar los procesos comerciales y promover la transparencia fiscal, la facturación electrónica ha surgido como una herramienta clave para la mejora de la gestión empresarial y la eficiencia administrativa.

Desde la implementación del Sistema de Facturación Electrónica en 2018, Ecuador ha experimentado una serie de cambios en su panorama empresarial, con un aumento en la adopción de esta tecnología por parte de las empresas de diversos sectores y tamaños. En palabras de Becerra et al. (2022) este cambio ha sido impulsado tanto por incentivos fiscales ofrecidos por el gobierno como por la necesidad de mantenerse competitivo en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

Aunque la facturación electrónica ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la transparencia y reducir la evasión fiscal, su implementación no ha estado exenta de desafíos. Ramírez (2022) lo explica como la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la resistencia cultural y organizativa, y las preocupaciones sobre la seguridad de los datos han sido algunos de los obstáculos identificados en el proceso de adaptación.

A pesar de estos desafíos, los esfuerzos continuos del gobierno y las empresas por promover la adopción de la facturación electrónica han dado lugar a avances significativos en la transformación digital del país. Sin embargo, persisten aún importantes interrogantes sobre el impacto de esta tecnología en la competitividad empresarial y el desarrollo económico a largo plazo.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Fundamentación Legal

Resolución NAC-DGERCGC18-00000191

Emitida por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de Ecuador, establece el marco regulatorio para la implementación obligatoria de la facturación electrónica. Esta normativa abarca los requisitos y estándares técnicos que deben cumplir los comprobantes electrónicos, así como las obligaciones de los contribuyentes en este ámbito.

Aspectos destacados:

1. **Obligatoriedad:** Establece que ciertos contribuyentes, incluidos aquellos con una actividad económica significativa, deben adoptar la facturación electrónica.
2. **Especificaciones técnicas:** Define los estándares y formatos, como el uso de firma digital y la estructura XML para los comprobantes electrónicos.
3. **Plazos de implementación:** Asigna fechas específicas para la adopción de la facturación electrónica, variando según la categoría del contribuyente.

Resolución NAC-DGERCGC18-00000431

Esta resolución modifica y ajusta algunos aspectos de la normativa original. Su objetivo es facilitar el proceso de transición hacia la facturación electrónica y resolver cuestiones operativas que surgieron tras la implementación inicial.

Puntos clave:

1. **Ajuste de plazos:** Modifica las fechas límite para ciertos contribuyentes en la adopción de la facturación electrónica.
2. **Clarificación de procesos:** Aclara procedimientos relacionados con la emisión, recepción y conservación de los comprobantes electrónicos.

3. **Flexibilidad:** Introduce ciertas flexibilizaciones en los requisitos técnicos para facilitar el cumplimiento de la normativa.

Estas resoluciones se utilizan como base legal para analizar el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala. Estas normativas han sido esenciales para impulsar cambios en los procesos operativos y administrativos de estas empresas, al exigir la automatización y adaptación a un nuevo sistema de facturación. La transición a la facturación electrónica no solo ha sido un mandato legal, sino que también ha obligado a las imprentas a modernizar sus servicios y adaptarse a nuevas tecnologías, afectando significativamente su funcionamiento y estrategias comerciales.

2.2.2 Concepto Y Evolución De La Facturación Electrónica

Godoy et al. (2022) explica que la facturación electrónica se define como el proceso de generación, envío, recepción y almacenamiento de facturas y otros documentos comerciales en formato digital, utilizando medios electrónicos como el correo electrónico, portales web seguros y otros sistemas de intercambio de datos electrónicos. A diferencia de las facturas en papel, que requieren impresión, envío físico y almacenamiento manual, la facturación electrónica automatiza y agiliza todo el proceso, mejorando la eficiencia y reduciendo los costos asociados.

La evolución de la facturación electrónica se remonta a las primeras iniciativas de digitalización de documentos comerciales en la década de 1960, con el desarrollo de sistemas de procesamiento de datos electrónicos. Sin embargo, fue en la década de 1990 cuando la facturación electrónica comenzó a ganar popularidad con el advenimiento de Internet y el desarrollo de estándares para el intercambio de datos electrónicos, como el formato XML (Extensible Markup Language).

Desde entonces, la facturación electrónica ha experimentado una rápida evolución, impulsada por avances tecnológicos como la firma digital, la criptografía y los sistemas de gestión

de documentos electrónicos. Estos avances han permitido la creación de soluciones más seguras, eficientes y compatibles con los sistemas de información empresarial existentes.

En la actualidad, la facturación electrónica es ampliamente adoptada en muchos países de todo el mundo, con gobiernos y organizaciones promoviendo su uso como una herramienta clave para mejorar la transparencia fiscal, reducir la evasión de impuestos y modernizar los procesos comerciales. Además, se están explorando nuevas aplicaciones de la facturación electrónica, como la integración con sistemas de gestión empresarial, la automatización de procesos financieros y la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el blockchain.

2.2.3 Evolución de la Facturación Electrónica En Ecuador

En palabras de Arellano et al. (2023) la facturación electrónica en Ecuador ha experimentado un importante impulso en los últimos años, impulsada principalmente por la implementación de políticas gubernamentales para modernizar los procesos fiscales y mejorar la transparencia en las transacciones comerciales. En este sentido, el Servicio de Rentas Internas (SRI) juega un papel fundamental como ente regulador y supervisor del sistema de facturación electrónica en el país.

El SRI ha establecido normativas y regulaciones específicas para la implementación y uso de la facturación electrónica por parte de los contribuyentes ecuatorianos. Estas regulaciones incluyen requisitos técnicos y operativos para la emisión, recepción, almacenamiento y conservación de comprobantes electrónicos, así como obligaciones específicas para los distintos tipos de contribuyentes, como empresas, comerciantes y profesionales independientes.

Además, el SRI ha desarrollado una plataforma en línea denominada "Sistema de Facturación Electrónica del SRI (SFE)" que permite a los contribuyentes generar, enviar y gestionar sus comprobantes electrónicos de manera segura y eficiente. Este sistema facilita la integración de la facturación electrónica en los procesos comerciales y contables de las empresas, promoviendo la simplificación administrativa y la reducción de costos operativos.

La facturación electrónica en Ecuador se ha convertido en un requisito obligatorio para ciertos tipos de contribuyentes, como grandes empresas y entidades gubernamentales, y se espera que en el futuro se extienda a un mayor número de contribuyentes como parte del proceso de modernización tributaria del país. En este sentido, el SRI continúa trabajando en la promoción y supervisión del uso de la facturación electrónica como herramienta para combatir la evasión fiscal y mejorar la eficiencia del sistema tributario ecuatoriano.

2.2.4 Teorías Y Modelos De Adopción De Tecnología

Para Mendoza (2020) la adopción de tecnología es un proceso complejo que involucra la evaluación, aceptación y uso de nuevas tecnologías por parte de individuos, organizaciones o comunidades. Para comprender este proceso, se han desarrollado diversas teorías y modelos que explican los factores que influyen en la adopción y difusión de la tecnología. Estos enfoques teóricos proporcionan marcos conceptuales para entender el comportamiento humano y organizacional en relación con la adopción de tecnología.

Uno de los modelos más influyentes en este campo es el Modelo de Difusión de Innovaciones de Everett Rogers. Rodríguez et al (2021) explica que este modelo postula que la adopción de una innovación sigue un proceso secuencial que atraviesa diferentes etapas, incluyendo la conciencia, el interés, la evaluación, la prueba y la adopción final. Además, identifica diferentes categorías de adoptantes, como los innovadores, los primeros adoptantes, la mayoría temprana, la mayoría tardía y los rezagados, que tienen distintas características y motivaciones para adoptar una innovación.

Otro enfoque teórico relevante es la Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAM, por sus siglas en inglés), desarrollada por Fred Davis y Richard Bagozzi. Esta teoría postula que la intención de usar una tecnología está determinada por dos variables principales: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida. Según la TAM, los individuos tienen más probabilidades

de adoptar una tecnología si perciben que es útil en su vida o trabajo y si encuentran que es fácil de usar.

Además de estos modelos clásicos, existen otras teorías y enfoques que exploran diferentes aspectos de la adopción de tecnología, como la Teoría del Comportamiento Planeado (TPB), la Teoría del Aprendizaje Social (SLT) y el Modelo de Difusión de Tecnología (TDM), entre otros. Cada uno de estos enfoques ofrece una perspectiva única sobre los factores que influyen en la adopción de tecnología y puede ser aplicado de manera complementaria para comprender mejor este proceso en contextos específicos.

2.3 Bases teóricas de la investigación

2.3.1 Factores que influyen en la adopción de innovaciones tecnológicas

Para Sánchez (2022) la adopción de innovaciones tecnológicas es un proceso multifacético influenciado por una variedad de factores que pueden afectar la percepción, la aceptación y la implementación de nuevas tecnologías. Estos factores pueden variar desde características individuales hasta contextos organizacionales y ambientales más amplios. Al comprender estos factores, es posible identificar las barreras y facilitadores clave que influyen en el proceso de adopción de tecnología.

Las características intrínsecas de la innovación, como su complejidad, compatibilidad, ventaja relativa, observabilidad y posibilidad de prueba, juegan un papel crucial en su adopción. Además, Muñoz (2021) las percepciones individuales sobre la tecnología, incluyendo la percepción de utilidad y facilidad de uso, influyen en la intención de adoptar una innovación.

Las personas tienden a adoptar tecnologías que perciben como útiles para mejorar su desempeño laboral o satisfacer sus necesidades personales, y que encuentran fáciles de usar en su vida diaria.

- El contexto social y cultural también puede influir en la adopción de tecnología. Las normas sociales, las expectativas sociales y las influencias culturales pueden afectar la actitud hacia la tecnología y la voluntad de adoptarla. Por ejemplo, la presión de los compañeros y la influencia de líderes de opinión pueden jugar un papel importante en la decisión de adoptar una innovación.
- En el contexto organizacional, factores como la cultura organizacional, la estructura de la organización, los recursos disponibles y las políticas internas pueden influir en la adopción de tecnología. Las organizaciones que tienen una cultura receptiva a la innovación, una estructura flexible y recursos adecuados son más propensas a adoptar y adaptarse a nuevas tecnologías.

Además, el entorno regulatorio y político puede afectar la adopción de tecnología, ya sea facilitando o dificultando su implementación. Las regulaciones gubernamentales, los incentivos fiscales y las políticas de apoyo pueden influir en la disposición de las organizaciones y los individuos para adoptar nuevas tecnologías. Por ejemplo, los incentivos fiscales para la adopción de tecnología pueden estimular la inversión en innovación y promover su difusión en la sociedad.

2.3.2 Aspectos Legales Y Regulaciones Asociadas Con La Facturación Electrónica.

Los aspectos legales y regulaciones asociados con la facturación electrónica son fundamentales para garantizar su validez legal y conformidad con las leyes fiscales y comerciales. Estas regulaciones varían según el país y pueden abordar aspectos como la autenticidad, integridad, conservación y transmisión de las facturas electrónicas. En muchos países, las facturas electrónicas deben estar firmadas electrónicamente para garantizar su autenticidad y validez legal, utilizando tipos de firma electrónica aceptables, como la firma digital basada en certificados digitales emitidos por autoridades certificadoras reconocidas. Además, las regulaciones suelen requerir que las facturas electrónicas mantengan la integridad de los datos durante su transmisión y almacenamiento, lo que puede implicar el uso de técnicas de cifrado para proteger los datos de

manipulación o alteración no autorizada. Las empresas pueden estar obligadas por ley a conservar las facturas electrónicas durante un período específico de tiempo, generalmente con fines fiscales y contables, y las regulaciones pueden establecer requisitos sobre el formato de almacenamiento, la duración del período de conservación y los métodos de protección de los datos. Las facturas electrónicas deben transmitirse de manera segura para proteger la confidencialidad y privacidad de la información contenida en ellas, y las regulaciones pueden exigir el uso de protocolos de seguridad como el cifrado SSL/TLS para garantizar la protección de los datos durante la transmisión a través de redes públicas como Internet. Las empresas que emiten facturas electrónicas deben cumplir con las regulaciones fiscales y comerciales aplicables en su jurisdicción, incluyendo la presentación oportuna de informes fiscales y el pago de impuestos, y las regulaciones pueden imponer sanciones por incumplimiento, como multas o penalizaciones financieras. En algunos casos, las regulaciones pueden establecer estándares de interoperabilidad para garantizar que las facturas electrónicas sean compatibles con los sistemas de facturación y contabilidad de otras empresas y con los sistemas de administración tributaria del gobierno. Las regulaciones pueden exigir que las facturas electrónicas sean susceptibles de auditoría y verificación por parte de las autoridades fiscales y regulatorias, lo que puede requerir la inclusión de metadatos o sellos de tiempo que permitan rastrear el historial de la factura y verificar su autenticidad.

2.3.3 Las imprentas de la ciudad de Machala

El sector de las imprentas se encuentra inmerso en un contexto de cambios constantes, impulsados principalmente por la digitalización y la evolución tecnológica. En la actualidad, se observan diversas tendencias y desafíos que están moldeando la industria de la impresión.

En palabras de Burbano et al. (2023), una de las tendencias más destacadas en el sector de las imprentas es la creciente demanda de personalización y productos personalizados por parte de los clientes. Esta tendencia ha llevado a las imprentas a adaptar sus servicios para ofrecer una

mayor variedad de productos y opciones de diseño, satisfaciendo así las necesidades específicas de sus clientes.

Además, la digitalización ha permitido el surgimiento de nuevas oportunidades en el sector de las imprentas, como señala Gomez (2023) "La integración de tecnologías digitales, como la impresión 3D y la realidad aumentada, está revolucionando la forma en que las imprentas producen y presentan sus productos". Estas tecnologías ofrecen capacidades innovadoras que permiten a las imprentas diferenciarse en el mercado y ofrecer soluciones creativas a sus clientes.

Sin embargo, junto con estas tendencias positivas, el sector de las imprentas también enfrenta una serie de desafíos. Según Sampietro (2020) uno de los principales desafíos actuales para las imprentas es la competencia de las plataformas en línea y los servicios de impresión bajo demanda. Estas plataformas ofrecen opciones de impresión rápida y conveniente a precios competitivos, lo que ha llevado a algunas imprentas a enfrentar dificultades para mantener su base de clientes.

2.3.4 Imprentas frente a la digitalización.

La digitalización ha transformado profundamente el sector de las imprentas, obligando a las empresas tradicionales a adaptarse a un nuevo entorno tecnológico. En este sentido, según Arellano et al. (2023), las imprentas tradicionales se han visto enfrentadas a la necesidad de incorporar tecnologías digitales en sus procesos de producción para mantener su competitividad en el mercado actual.

Una de las principales formas de adaptación de las imprentas tradicionales ha sido la integración de sistemas de gestión de impresión digital, como lo señala Mina (2022) "muchas imprentas han invertido en la adquisición de equipos de impresión digital de alta calidad para satisfacer la demanda de impresión rápida y personalizada".

Además, la expansión hacia servicios digitales complementarios también ha sido una estrategia común entre las imprentas tradicionales, según indica Montalvo et al. (2020) algunas imprentas han diversificado sus servicios para ofrecer diseño gráfico, marketing digital y soluciones de impresión web, aprovechando su experiencia en el sector.

2.3.5 optimización de procesos y costos asociados a la facturación electrónica

La adopción de la facturación electrónica ha contribuido a la reducción del uso de materiales impresos en los últimos años, lo que está generando un cambio notable en el ámbito empresarial. Este fenómeno también está incrementando los costos de producción, dado que los precios de las materias primas, como el papel, están en aumento. Además, las imprentas enfrentan pérdidas continuas debido a la disminución en la demanda de materias primas y maquinarias que quedan subutilizadas.

Es por ello que han ido innovando y cambiando su actividad por otra que se encuentra relacionada a las imprentas como lo puede ser la publicidad, tarjetería, importación de material, servicios de facturación electrónica, servicio de diseño gráfico, entre otras actividades. En cambio, otros han optado por cerrar sus negocios y dedicarse a actividad no relacionados a lo que se dedicaban con anterioridad.

Como se citó en (Moreano C. , Lalangui, Escobar, & Mena, 2023) es crucial considerar estos aspectos negativos, entre los cuales se destacan los costos de implementación y los requisitos técnicos del sistema. Estos factores pueden implicar inversiones significativas en nuevas tecnologías y la capacitación del personal.

CAPÍTULO III

PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Definición de proceso metodológico

Un proceso metodológico según (Azüero Azüero, 2019) se trata en su mayoría del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico, es decir proporciona un marco de directrices estructuradas para el investigador, con el fin de asegurar que el producto final sea coherente y esté adecuadamente organizado.

3.2 Diseño de tradición de la investigación seleccionada

3.2.1 Modalidades básicas de la investigación

En capítulos anteriores se llevó a cabo un examen absoluto del objeto de estudio de esta investigación. En este capítulo, se detallan los procedimientos metodológicos utilizados para estructurar de manera adecuada y sistemática el estudio. Para lograrlo, se describen las etapas y técnicas empleadas en el proceso de investigación. Para desarrollar la matriz de diseño de la investigación, se ha necesitado información detallada sobre las imprentas autorizadas en Machala, específicamente durante el año 2023. Esta información ha sido crucial para definir el enfoque, método, técnicas e instrumentos requeridos para el estudio.

Tabla 1 Cuadro Metodología de la Investigación Cualitativa

Aspecto Metodológico	Descripción
Enfoque	Cualitativo
Paradigma	Fenomenológico
Método	Inductivo
Tipo de investigación	Analítica
Diseño de la Investigación	Descriptivo-exploratorio.
Técnicas de Recolección de Datos	Entrevista estructurada
Instrumentos de Recolección	Guía de entrevistas con preguntas abiertas para profundizar en la información cualitativa.

Unidades de Estudio	•Población: Todas las imprentas registradas en la ciudad de Machala en el año 2023. • Muestra: Selección de imprentas con mayor antigüedad, representativas mediante muestreo intencional.
Participantes	Gerentes o dueños de las imprentas.
Consideraciones Éticas	•Obtención de consentimiento informado de los participantes. • Garantía de anonimato y confidencialidad de los datos recolectados. D41 • Uso responsable y ético de la información obtenida.

3.2.1.1 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se define como una labor organizada, cuya base se apoya en enfoques explícitamente comprensivos. El componente comprensivo facilita respaldar afirmaciones mediante un contexto teórico y vivencias concretas, respectivamente. Según Nizama y Nizama (2020), la investigación cualitativa se fundamenta en técnicas de recolección de información que no involucran cuantificaciones numéricas, progresando de forma narrativa mediante observaciones detalladas.

En este contexto, el estudio cualitativo se clasifica como un método explicativo dado que identifica los componentes que constituyen un incidente, evento o suceso de relevancia legal, estableciendo sus interrelaciones, lo que permite narrar procesos, ambientes, organizaciones, estructuras y personas. Según Borjas (2020), la investigación cualitativa emplea enfoques adaptables que facilitan abordar y comprender la complejidad del tema de estudio. En este método, los elementos o eventos no se simplifican a variables individuales, sino que se analizan en su totalidad y complejidad dentro de su entorno habitual y global.

3.2.1.2 Paradigma de la investigación

En el paradigma fenomenológico, la información se recoge a partir de la perspectiva personal del individuo investigado. Esto implica que el enfoque principal de la investigación está en la visión y las vivencias del sujeto. El análisis se centra en cómo la persona interpreta y entiende su situación o problema desde su propia experiencia. Para obtener estos datos, se emplean métodos

como entrevistas con preguntas abiertas, que facilitan el registro de las percepciones individuales, como entrevistas con preguntas abiertas.

3.2.1.3 Metodología de la investigación

Una vez definido el enfoque y el paradigma, se ha determinado que el método más adecuado para esta investigación es el inductivo. Este método se selecciona porque permite desarrollar teorías y conclusiones a partir de la observación de datos específicos y experiencias directas. Este enfoque facilita la generación de conclusiones y teorías basadas en los hallazgos empíricos, permitiendo una comprensión detallada y contextualizada del impacto de la facturación electrónica en las prácticas y procesos de las imprentas.

3.2.1.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación analítica se centra en descomponer y examinar los datos en detalle para comprender sus componentes y relaciones. En tu investigación, este enfoque permite analizar cómo la facturación electrónica ha afectado los procesos y la gestión administrativa, identificando causas y efectos significativos y proporcionando una visión profunda de los cambios observados.

3.2.1.5 Diseño de la Investigación

El diseño descriptivo-exploratorio combina la descripción detallada con la exploración de nuevos aspectos. Este diseño es adecuado para tu estudio porque permite ofrecer una visión clara de los cambios introducidos por la facturación electrónica (descriptivo) y explorar nuevas dimensiones y problemas que pueden haber surgido durante la transición (exploratorio). Esto facilita una comprensión completa del impacto y las adaptaciones realizadas por las imprentas.

3.2.1.6 Técnica de investigación

La entrevista estructurada es la técnica de recolección de datos utilizada para obtener información cualitativa de manera sistemática. En tu investigación, esta técnica asegura que se obtengan datos coherentes y comparables sobre el impacto de la facturación electrónica, permitiendo una recolección de información detallada y uniforme de los participantes.

3.3 Población y muestra

La población se define como un conjunto de entidades, que generalmente son individuos, artículos, transacciones o sucesos, sobre los cuales tenemos interés en llevar a cabo una investigación (Robles, 2019). En este contexto, el universo de estudio está constituida por todas las imprentas autorizadas ubicadas en la ciudad de Machala, que en total suman 35. Esta población representa el conjunto completo de entidades que han adoptado la facturación electrónica durante el año 2023, y sobre las cuales se busca obtener información detallada para analizar el impacto de esta transición en sus procesos operativos y administrativos.

Por el contrario, la muestra se define como una fracción o parte de la población de interés, elegida con el propósito de facilitar la medición o determinación del objetivo de la investigación (Mucha et al., 2021). La muestra del estudio está compuesta por 5 imprentas seleccionadas de la población total. Para evaluar el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala, que cumplan con los criterios: estar ubicadas en Machala, contar con la autorización del Servicio de Rentas Internas (SRI) para emitir facturas electrónicas, estar operativas, estar dispuestas a participar en el estudio durante el período de recolección de datos y tener una trayectoria más extensa en el mercado.

Según lo establecido, se ha optado por seleccionar como muestra a un conjunto representativo de siete imprentas ubicadas en Machala, elegidas por su experiencia en el mercado. La selección de la muestra se llevará a cabo mediante un método de muestreo no probabilístico incidental. Torres y Paz (2020) explican que este tipo de muestreo se caracteriza por seleccionar los sujetos que están disponibles y accesibles en el momento de la recolección de datos, y que cumplen con los criterios de inclusión definidos para el estudio. Debido a que el muestreo no probabilístico incidental no tiene como objetivo representar a toda la población, sino obtener información de las unidades que están accesibles y disponibles, el tamaño de la muestra dependerá

del número de imprentas con una larga trayectoria en el sector que estén disponibles y dispuestas a participar en el estudio en el momento de la recolección de datos.

3.4 Proceso de recolección de datos en la investigación

La obtención de datos para la investigación se llevará a cabo utilizando un guion de entrevista, ambos instrumentos incluirán preguntas alineadas con la matriz de operacionalización de variables, donde se ha definido 1 subdimensiones y 6 indicadores para la incidencia operativa, así como 1 subdimensiones y 3 indicadores para la s medidas adoptadas por las imprentas de la ciudad de Machala.

3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos

En el Cuadro 2 que se muestra a continuación, se presenta la matriz de operacionalización de variables que guía este trabajo de investigación. En esta matriz se detallan dos variables principales como es el proceso operativo y automatización de servicios, cada una de estas variables está compuesta por una dimensión que a su vez contiene dos subdimensiones, junto con varios indicadores. Estos ítems son fundamentales para la medición del objeto de estudio, ya que se traducirán en preguntas para los instrumentos necesarios en esta investigación.

Tabla 2 Matriz de consistencia - operacionalización variable

Objetivo General: Analizar el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala durante el periodo 2023 en comparación al periodo anterior.

Objetivos específicos	Variables	Conceptos	Medida	Dimensión	Indicador
<p><i>Diagnosticar los cambios en los procesos operativos en las imprentas autorizadas tras la adopción de la facturación electrónica en 2023.</i></p> <p><i>Determinar las medidas adoptadas en referencia a la automatización de servicios aplicadas por las imprentas en la ciudad de Machala para efectuar el proceso de transición hacia la facturación electrónica del periodo 2023.</i></p>	<p>Procesos operativos</p> <p>Automatización de servicios</p>	<p>Conjunto de actividades es fundamental para asegurar la viabilidad del negocio de distribución de productos, y contribuirá al avance continuo del desarrollo propuesto en esta investigación.</p> <p>Implementación de dispositivos y tecnologías para mejorar la eficiencia y funciones dentro de una empresa.</p>	<p>Incidencia Operativa</p> <p>Medidas Adoptadas</p>	<p>Optimización de Procesos de Facturación Electrónica</p> <p>Costos</p> <p>Servicios</p>	<p>Cambio en el tiempo promedio de procesamiento de facturas desde la implementación de la facturación electrónica. en el Procesamiento de Facturas</p> <p>Automatización de procesos administrativos</p> <p>Cambios en la demanda de servicios de impresión</p> <p>Ingresos no operacionales</p> <p>Costos Operativos</p> <p>Costos de Implementación</p> <p>Diversificación de servicios.</p> <p>Personalización de Servicios</p> <p>Renovación de equipos</p>

3.4 Aplicación de instrumentos

Se empleará una entrevista como técnica principal de recolección de datos, la misma que estará diseñada para recopilar información sobre el uso de la facturación electrónica, los cambios operativos y las medidas adoptadas por los dueños o gerentes de imprentas.

3.4.1 Instrumento de Investigación

Entrevista

Según Feria y Martilla (2020), la entrevista es una técnica que permite al investigador obtener datos directamente de las personas a través de preguntas estructuradas o no estructuradas, dependiendo de la naturaleza y objetivos del estudio. Se utiliza para explorar temas en profundidad y obtener información que no sería accesible mediante otras técnicas de recolección de datos, como las encuestas.

Acorde a lo mencionado, el instrumento principal en la investigación será un cuestionario diseñado específicamente para abordar los objetivos de investigación. La entrevista será de tipo estructurado con preguntas cerradas hacia la población de interés, empleando un análisis descriptivo con las respuestas obtenidas.

3.4.1.1 Procedimiento de recolección de datos

- **Adaptación del cuestionario:** Se realizará una adaptación del cuestionario diseñado previamente para asegurar su claridad y relevancia en el contexto local de las imprentas de Machala.
- **Selección de participantes:** Se seleccionarán las imprentas participantes de acuerdo con el diseño muestral establecido. Se contactará a los dueños o gerentes de las imprentas seleccionadas para solicitar su participación en el estudio.

- **Programación de entrevistas:** Se acordará la fecha y hora de las entrevistas con los participantes. Estas entrevistas se realizarán de forma presencial o virtual, según la disponibilidad y preferencia de los participantes.
- **Administración del cuestionario:** Durante las entrevistas se administrarán el cuestionario a los participantes. Se asegurará la claridad de las preguntas y se proporcionarán aclaraciones cuando sea necesario para garantizar la calidad de las respuestas.
- **Registro de respuestas:** Los datos recolectados serán registrados de manera sistemática y organizada en una base de datos o formulario electrónico.
- **Procesamiento de datos:** Una vez concluida la recolección de datos, se llevarán a cabo análisis descriptivos e inferenciales con el fin de abordar los objetivos de la investigación.

3.4.1.2 Procedimiento de Recolección de datos de la entrevista.

El procedimiento de recolección de datos en esta investigación se llevará a cabo utilizando técnicas cualitativas, con el fin de mantener una comprensión integral del impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala durante el período 2023.

1. Diseño de la entrevista.

El inicio del proceso implica la creación de una entrevista estructurada diseñada para recopilar datos cualitativos sobre las variables especificadas en la matriz de consistencia. Este cuestionario incluirá preguntas relacionadas con:

- Facturación electrónica: Incidencia operativa, Medidas Adoptadas, Optimización de procesos, Costos, Automatización de servicios.

2. Aplicación de la entrevista

La guía de entrevista se distribuirá a las imprentas autorizadas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) en la ciudad de Machala. Se empleará un muestreo intencional para seleccionar participantes con experiencia directa en la implementación de facturación electrónica. La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas en línea o presenciales, según la disponibilidad y preferencia de los participantes.

3. Entrevista estructurada

Además del cuestionario de encuesta, se llevarán a cabo entrevistas estructuradas para profundizar en la comprensión cualitativa del impacto de la facturación electrónica. Las entrevistas estructuradas permiten obtener datos detallados y específicos de los participantes, siguiendo un guion predefinido de preguntas basadas en la matriz de consistencia.

3.4.1.3 Diseño de la entrevista estructurada

Las preguntas de la entrevista se diseñarán de acuerdo con las dimensiones y subdimensiones establecidas en la matriz de consistencia:

Incidencia Operativa

1. ¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?

Automatización de Servicios

2. ¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?
3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Costos

4. ¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.
5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, cómo se justificó esta inversión internamente?
6. ¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?

Optimización de procesos de facturación electrónica

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

Medidas Adoptadas

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?
9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

3.4.1.4 aplicación de la entrevista estructurada

Las entrevistas se llevarán a cabo en un ambiente controlado, ya sea en las instalaciones de las imprentas participantes o a través de plataformas de videoconferencia. Cada entrevista se grabará (con el consentimiento de los participantes) para su posterior transcripción y análisis.

3.4.2 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos, se procederá a su procesamiento y análisis utilizando herramientas informáticas apropiadas. Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas estructuradas serán analizados mediante técnicas de codificación y análisis temático.

3.4.3 Validación y Triangulación de Datos

Por último, se llevará a cabo una triangulación de datos para validar los hallazgos obtenidos mediante las diversas técnicas de recolección. Este proceso asegurará la consistencia de la información y la fiabilidad de los resultados.

El objetivo es obtener una comprensión exhaustiva y detallada del impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala, abarcando tanto los aspectos económicos como las transformaciones en la demanda de servicios de impresión.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción y argumentación teórica de resultados

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de datos recopilados durante la investigación. Estos resultados proporcionan una visión detallada y cualitativa del estudio, permitiendo comprender mejor los patrones, tendencias y relaciones identificadas. Cada sección de este capítulo se centra en aspectos clave del análisis, abordando las hipótesis planteadas y los objetivos de la investigación de manera clara y precisa cómo se interpretan los datos y qué implicaciones tienen para el tema investigado.

Una vez implementados los instrumentos de recolección de datos, se ha obtenido los siguientes resultados en base a los objetivos específicos planteados en la investigación.

Tabla 3 *Resultados en base al diagnóstico de los cambios en los procesos operativos y gestión administrativa en las imprentas autorizadas tras la adopción de la facturación electrónica en 2023*

Preguntas	Resultados
¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?	Acorde a los datos obtenidos, todas las imprentas reportan una disminución significativa en el tiempo de procesamiento de trabajos debido a la facturación electrónica. Esto se debe principalmente a la automatización de procesos que antes eran manuales, lo cual ha llevado a tiempos de respuesta mucho más rápidos, de días o semanas a horas o minutos. Esta reducción en el tiempo de procesamiento es crucial para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

<p>¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?</p>	<p>Todas las imprentas indican que la reducción en el tiempo de generación de trabajos ha mejorado notablemente la eficiencia operativa. Se han reducido los tiempos de espera y se ha mejorado la precisión en la entrega de los trabajos. Esto ha contribuido a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer tiempos de entrega más rápidos y servicios más eficientes.</p> <p>La automatización y la reducción en los tiempos de generación de trabajos no solo han mejorado la operación diaria de las imprentas, sino que también han tenido un impacto positivo directo en la satisfacción del cliente. Los clientes reciben sus pedidos más rápidamente y con menos errores, lo que mejora la percepción de la calidad del servicio.</p>
<p>¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?</p>	<p>Todas las imprentas reportan un impacto en la demanda de servicios de impresión debido a la facturación electrónica. La impresión de facturas ha disminuido, lo cual ha afectado los ingresos directos por este servicio; sin embargo, todas han compensado esta disminución diversificando sus servicios y mejorando la eficiencia en otros aspectos de su negocio.</p>
<p>¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.</p>	<p>Todas las imprentas indican que no tienen otras fuentes de ingresos más allá de su negocio principal de impresión. Esto muestra que las imprentas dependen exclusivamente de su negocio de impresión para generar ingresos, lo cual puede ser tanto una fortaleza como una limitación en términos de diversificación y estabilidad financiera.</p>

Discusión

Según Becerra y Ojeda (2022), los beneficios de la facturación electrónica son variados y significativos. Estos incluyen un ahorro directo de costos del 15,09%, la capacidad ágil de almacenamiento también en un 15,09%, una mejora notable en la seguridad con un 13,80%, la eficiencia y la integración automatizada en los procesos de recepción que representan un 12,04%, seguido de una reducción del impacto ambiental en un 11,80%, una mejora en la eficiencia y la eliminación de errores humanos en un 11,16%, una notable disminución en los tiempos de entrega y cobro en un 10,86%, y finalmente, un incremento en la productividad en un 10,16%.

Según Moreano et al. (2023), su investigación indica que el 86% de los empresarios encuestados están completamente convencidos de que los comprobantes electrónicos reducen considerablemente el tiempo necesario para el proceso de facturación. La automatización les facilita generar facturas de manera más rápida y eficiente.

Arellano et al. (2023) opinan que las empresas se están adaptando a un entorno empresarial complejo y dinámico, preparándose para satisfacer nuevas necesidades y expectativas de los usuarios. La introducción de la facturación electrónica ha contribuido a modernizar y acelerar los procedimientos de facturación, promoviendo la eficacia y la transparencia en las operaciones comerciales.

A pesar de que la facturación electrónica ha reducido la demanda de impresión de facturas, las imprentas han respondido adaptándose y mejorando otros aspectos de su oferta de servicios. Esto demuestra una adaptabilidad positiva frente a los cambios regulatorios y tecnológicos.

Según Granados et al. (2021), la implementación de la facturación electrónica ha mejorado significativamente el control en tiempo real de las transacciones comerciales, lo que contribuye a la prevención y detección de la evasión fiscal. Este avance tiene un impacto positivo en la recaudación de impuestos y abre nuevas oportunidades para los desarrolladores del sistema.

Tabla 4 Resultados obtenidos en base a la determinación Determinar las medidas adoptadas en referencia a la automatización de servicios aplicadas por las imprentas en la ciudad de Machala para efectuar el proceso de transición hacia la facturación electrónica de

Preguntas	Resultados
¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, y cómo se justificó esta inversión internamente?	Los costos de implementación varían entre \$25,000 y \$35,000. Todas las imprentas financiaron esta inversión a través de préstamos bancarios, justificándola por la necesidad de modernizar operaciones y cumplir con nuevas normativas fiscales y tecnológicas.
¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?	Todas las imprentas reportan mejoras significativas en eficiencia operativa y reducción de errores administrativos como retorno de la inversión. Se destaca una optimización en el uso de recursos y una mejora en la calidad del servicio al cliente.
¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha	Todas las imprentas reportan mejoras significativas en eficiencia operativa y reducción de errores administrativos como retorno de la inversión. Se destaca una

<p>beneficiado y si es un no, explique las razones</p>	<p>optimización en el uso de recursos y una mejora en la calidad del servicio al cliente.</p> <p>A pesar de los costos iniciales, todas las imprentas han visto un retorno positivo en términos de eficiencia y calidad. Esto sugiere que la facturación electrónica no solo ha sido una inversión financiera, sino también estratégica para mejorar la competitividad y sostenibilidad a largo plazo.</p> <p>Algunas imprentas han diversificado sus servicios, como impresión en 3D, marketing digital, impresión en gran formato, entre otros. Otras imprentas han optado por no diversificar debido a la incertidumbre legal y la naturaleza cambiante del mercado.</p>
<p>¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?</p>	<p>Se han establecido desafíos incluyen la actualización de infraestructura tecnológica, capacitación del personal y adaptación de procesos operativos. También se mencionan pérdidas por activos obsoletos y reducción de liquidez inicial.</p>
<p>¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?</p>	<p>Todas las imprentas reportan un retorno positivo en términos de rapidez y precisión. La automatización ha reducido errores y tiempos de espera, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.</p>

Discusión

Según el estudio realizado por Alencastro y Pilay (2022), en las organizaciones estudiadas, se denota que mientras la facturación electrónica reduce los costos operativos de manera considerable, también requiere una inversión significativa de recursos económicos. Esta inversión puede ser vista como un desembolso que contribuye a la rentabilidad durante el ejercicio económico.

En la investigación, la inversión en facturación electrónica ha sido significativa para todas las imprentas, reflejando una decisión estratégica para mejorar la eficiencia y competitividad a largo plazo. El financiamiento a través de préstamos indica una apuesta por el crecimiento y la adaptación al cambio.

A pesar de los costos iniciales, todas las imprentas han visto un retorno positivo en términos de eficiencia y calidad. Esto sugiere que la facturación electrónica no solo ha sido una inversión financiera, sino también estratégica para mejorar la competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Según Arellano et al. (2023), es crucial buscar maneras de diversificar el negocio y explorar alternativas que puedan sostenerlo y recuperarlo de pérdidas. Una opción es enfocarse en la industria gráfica y ofrecer impresión de etiquetas, empaques, material de embalaje e incluso gigantografías. Además, las imprentas pueden expandir sus servicios para incluir la emisión de facturación electrónica.

La diversificación de servicios refleja una estrategia para aprovechar las oportunidades creadas por la facturación electrónica. Aquellas que han diversificado están capitalizando nuevas

áreas de crecimiento, mientras que las que no lo han hecho muestran una cautela comprensible ante riesgos potenciales.

Se observa que el uso del sistema de facturación electrónica enfrenta desafíos debido al escaso conocimiento técnico y legal, y la falta de tecnología adecuada en las empresas. Ofreciendo servicios de facturación electrónica con falta de coordinación y conocimiento que afecta el cumplimiento normativo. En este sentido, la gerencia tiene un papel crucial en las acciones que se deben realizar para enfrentar los desafíos (Granados, Chu, Fernández, & Caiza, 2021).

Los desafíos destacan la complejidad y los costos asociados con la implementación de nuevas tecnologías. Sin embargo, estos desafíos también han sido oportunidades para mejorar la eficiencia y preparar a las imprentas para futuros cambios tecnológicos.

El retorno positivo destaca el impacto beneficioso de la facturación electrónica tanto en la operativa diaria como en la percepción del cliente. La automatización ha sido fundamental para mejorar la competitividad y la capacidad de respuesta frente a las demandas del mercado.

La investigación sobre el impacto de la facturación electrónica proporciona una descripción detallada de los beneficios y cambios que esta tecnología introduce en el entorno empresarial. Este cuerpo de estudios ha revelado que la adopción de la facturación electrónica conlleva numerosas ventajas operativas, financieras y estratégicas para las organizaciones.

En base lo anterior, se puede determinar que la facturación electrónica tiene el potencial de influir de manera significativa en los ingresos de las imprentas. Mientras que ofrece oportunidades para reducir costos operativos, mejorar la eficiencia y explorar nuevos modelos de negocio, también presenta desafíos, como los costos iniciales de implementación y los cambios en la demanda de servicios. Es fundamental que las empresas gestionen eficazmente la transición a la

facturación electrónica y capitalicen las oportunidades que esta tecnología ofrece para maximizar los beneficios. Adaptar la estrategia empresarial y prepararse para enfrentar los desafíos es esencial para asegurar que los ingresos puedan aumentar a largo plazo.

Propuesta de Mejora Basada en los Resultados de la Investigación

La implementación de la facturación electrónica ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente en las imprentas de Machala. Sin embargo, la adopción de esta tecnología ha traído consigo una serie de desafíos y oportunidades que deben ser abordados estratégicamente para maximizar sus beneficios.

Propuesta de Mejora:

Automatización y Capacitación Continua:

- **Objetivo:** Mejorar aún más la eficiencia operativa y la precisión en los procesos.
- **Acción:** Implementar programas de capacitación continua para el personal en el uso de sistemas de facturación electrónica y otras tecnologías relevantes. Esto incluye actualizaciones periódicas sobre nuevas funcionalidades y mejores prácticas.
- **Beneficio:** Mayor competencia del personal, reducción de errores y optimización del uso de la tecnología.

Diversificación de Servicios:

- **Objetivo:** Compensar la disminución en la demanda de impresión de facturas y explorar nuevas fuentes de ingresos.
- **Acción:** Expandir la oferta de servicios para incluir impresión en 3D, marketing digital, impresión en gran formato, y otros servicios gráficos. Evaluar el potencial de mercado y

realizar inversiones estratégicas en infraestructura y capacitación para estos nuevos servicios.

- Beneficio: Nuevas fuentes de ingresos, mayor resiliencia frente a cambios en el mercado y mejor utilización de la capacidad instalada.

Optimización del Uso de Recursos:

- Objetivo: Maximizar el retorno de la inversión en la facturación electrónica y mejorar la eficiencia operativa.
- Acción: Realizar auditorías internas para identificar áreas de mejora en el uso de recursos tecnológicos y humanos. Implementar soluciones de gestión de recursos que integren todos los aspectos del negocio, desde la recepción de pedidos hasta la entrega final.
- Beneficio: Mayor eficiencia operativa, reducción de costos y mejor asignación de recursos.

Mejora de la Experiencia del Cliente:

- Objetivo: Incrementar la satisfacción del cliente y fidelidad a través de servicios más rápidos y precisos.
- Acción: Desarrollar sistemas de feedback del cliente para evaluar continuamente su satisfacción y realizar ajustes necesarios en los procesos. Implementar soluciones CRM (Customer Relationship Management) para gestionar de manera más efectiva las relaciones con los clientes.
- Beneficio: Mejora en la satisfacción del cliente, mayor lealtad y aumento en las recomendaciones y repeticiones de negocios.

Adopción de Tecnología Avanzada:

- **Objetivo:** Mantener la competitividad a largo plazo y estar preparado para futuros cambios tecnológicos.
- **Acción:** Investigar y adoptar tecnologías emergentes que puedan complementar la facturación electrónica, como inteligencia artificial, big data, y soluciones en la nube. Evaluar la integración de estas tecnologías en los procesos existentes.
- **Beneficio:** Mejora en la capacidad de innovación, eficiencia en la toma de decisiones y preparación para futuros desafíos tecnológicos.

Evaluación y Ajuste Continuo:

- **Objetivo:** Asegurar que las mejoras implementadas sigan siendo efectivas y ajustadas a las necesidades del mercado.
- **Acción:** Establecer un sistema de evaluación continua para monitorear el impacto de las mejoras implementadas. Realizar ajustes periódicos basados en datos y feedback del mercado.
- **Beneficio:** Adaptabilidad constante, mejora continua y alineación con las tendencias y demandas del mercado.

La implementación de la facturación electrónica ha sido un paso crucial para las imprentas de Machala. Sin embargo, para maximizar sus beneficios y asegurar la sostenibilidad a largo plazo, es esencial adoptar una estrategia de mejora continua que aborde tanto los desafíos actuales como las oportunidades emergentes. La diversificación de servicios, la optimización de recursos y la mejora de la experiencia del cliente son fundamentales para mantener la competitividad y promover el crecimiento sostenible en un entorno empresarial dinámico.

CONCLUSIONES

Con referencia a los antecedentes presentados en el primer capítulo de este trabajo de titulación, se determinó lo siguiente:

Durante el año 2023, la implementación de la facturación electrónica en las imprentas de Machala ha tenido un impacto significativo en su funcionamiento. Históricamente acostumbradas a procesos manuales intensivos, las imprentas han tenido que adaptarse a sistemas digitales para la generación, envío y almacenamiento de facturas electrónicas. Esta transición ha conducido a una reducción en los tiempos de procesamiento y en los costos asociados con la impresión y envío físico de documentos. Sin embargo, para algunas imprentas con infraestructuras tecnológicas menos desarrolladas, la transición ha presentado desafíos adicionales, como la necesidad de invertir en tecnología y capacitar al personal en el uso de sistemas digitales. Además, la implementación de la facturación electrónica ha resultado en una disminución de ingresos para muchas imprentas. Esta situación se agrava por el hecho de que la mayoría de las imprentas no han diversificado sus ingresos o servicios, posiblemente debido a preocupaciones legales u otros obstáculos. Por lo tanto, es evidente que estas imprentas enfrentan un desafío significativo para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado y podrían beneficiarse de explorar opciones para diversificar sus ofertas y modelos de negocio.

Durante el mismo periodo, las imprentas de Machala han implementado diversas medidas para automatizar sus servicios y facilitar la transición hacia la facturación electrónica. Esto incluye la adquisición de software especializado para la gestión electrónica de documentos fiscales, la configuración de sistemas de facturación integrados con sus procesos internos y la capacitación del personal en el uso de estas herramientas. La automatización ha permitido mejorar la precisión

en la generación de facturas, reducir errores y optimizar el flujo de trabajo operativo. Además, algunas imprentas han explorado la integración de servicios adicionales, como la oferta de diseño gráfico digital y la impresión personalizada bajo demanda, como estrategias complementarias para diversificar sus ingresos y mantener la competitividad en un mercado digitalizado.

RECOMENDACIONES

Basándonos en las conclusiones expuestas en la sección anterior, se sugieren las siguientes recomendaciones con el objetivo de abordar la problemática identificada en esta investigación:

Para abordar el impacto de la facturación electrónica en las imprentas de Machala durante el periodo 2023, es crucial implementar estrategias continuas que optimicen los procesos operativos y faciliten la transición hacia lo digital. En primer lugar, se recomienda establecer programas de capacitación continua para el personal, enfocados en el uso efectivo de software de facturación electrónica y herramientas digitales complementarias, con la finalidad de utilizar correctamente este tipo de tecnología dentro de la empresa. Esto no solo garantiza una adopción fluida de nuevas tecnologías, sino que también mejora la eficiencia operativa a largo plazo al reducir tiempos de procesamiento y minimizar errores.

Diversificar los servicios ofrecidos, explorando oportunidades en el ámbito digital como diseño gráfico digital, impresión personalizada bajo demanda, y servicios de marketing digital. Estas expansiones no solo complementan la oferta actual, sino que también pueden abrir nuevas fuentes de ingresos y fortalecer la competitividad en el mercado.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevistas realizadas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de investigación: Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Objetivo general: Recopilar información con la finalidad de analizar y comprender el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas ubicadas en la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Dirigido a: Gerentes o dueños de las imprentas autorizadas de la ciudad de Machala.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas.

I. DATOS INFORMATIVOS

- **Cargo que ejerce:** Dueño
- **Tiempo que lleva en el sector de las imprentas:** MÁS DE 20 AÑOS

1. **¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?**

El tiempo de procesamiento de impresiones ha disminuido en aproximadamente un 82% desde la adopción de la facturación electrónica, esto se debe a la automatización de varios pasos del proceso que antes se realizaban manualmente.

2. **¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?**

La automatización de nuestros procesos administrativos ha sido fundamental para mejorar la eficiencia en nuestra imprenta y hemos reducido notablemente el tiempo necesario para

generar trabajos, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y precisa.

3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Sí, hemos anotado cambios significativos en la demanda de servicios de impresión de un año a otro, sinceramente ha disminuido, porque ya no se realiza las impresiones de facturas como antes, y eso ya es menos ingresos, y en cuando a la operatividad nos ha permitido agilizar los procesos, reduciendo el tiempo, mejorando así nuestra eficiencia operativa en general.

4. ¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.

No, mi negocio es familiar y mi esposa e hijos nos dedicamos a la imprenta.

5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, cómo se justificó esta inversión internamente?

El costo total fue de \$25000,00, adquirí dos máquinas, computadora, materiales, para cubrir todo este costo recurrí a un préstamo bancario y hasta ahora.

6. ¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?

Hemos notado mejoras positivas en nuestra operatividad, con una notable reducción en errores y una gestión más precisa. En cuanto al retorno, hemos logrado una mayor eficiencia, porque anteriormente, pasaba varias horas utilizando máquinas manuales y desperdiciaba material al imprimir, ya que tenía que usar al menos 100 hojas para pruebas que a menudo se dañaban. Ahora, he ganado tiempo y hemos optimizado el uso de material.

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

En cuanto a servicios, lo que implementamos es el marketing digital, eso lo realiza mi hijo y sinceramente no hemos implementado más servicios por el miedo a realizar una inversión en vano, porque hoy en día las leyes son cambiantes, y si me ha beneficiado ya que es un ingreso más y para eso no he invertido en maquinarias.

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?

Fue un periodo muy difícil ya que no solo hubo desafíos técnicos y si no que en mayor relevancia fueron en gastos significativos, es decir no podré nunca recuperar mi inversión en materia prima y maquinaria que ahora ya no tienen uso, por ejemplo, tengo una máquina que

me costó \$7000,00, otras dos que logré vender, pero perdí más de la mitad, pese a esto como la integración de nuevas tecnologías lo que ha llevado a la reducción de personal, todo esto conllevó a una gran disminución en la liquidez diaria.

9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

Sí, en términos de mayor rapidez en la operatividad y una gestión más precisa desde la implementación de la facturación electrónica. La automatización de procesos ha reducido errores y tiempos de espera, mejorando así la satisfacción del cliente y nuestra eficiencia operativa en general.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de investigación: Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Objetivo general: Recopilar información con la finalidad de analizar y comprender el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas ubicadas en la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Dirigido a: Gerentes o dueños de las imprentas autorizadas de la ciudad de Machala.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas.

I. DATOS INFORMATIVOS

- **Cargo que ejerce: Dueño**
- **Tiempo que lleva en el sector de las imprentas: MÁS DE 20 AÑOS**

1. ¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?

Sí, hemos experimentado una reducción significativa en el tiempo de procesamiento de impresiones, aproximadamente un 75%, desde la implementación de la facturación electrónica.

2. ¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?

La automatización de nuestros procesos administrativos ha mejorado la eficiencia operativa en nuestra imprenta de manera notable, hemos reducido significativamente el tiempo necesario para generar trabajos, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y precisa, esto ha contribuido a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer tiempos de entrega más rápidos y servicios más eficientes.

3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Sí, hemos observado cambios significativos en la demanda de servicios de impresión entre 2022 y 2023, esta implementación ha impactado en nuestros ingresos por impresión de facturas, que han disminuido debido a la transición, sin embargo, hemos compensado esto

diversificando nuestros servicios y mejorando la eficiencia en otros aspectos de nuestro negocio.

4. ¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.

No, pues únicamente me dedico a mi imprenta.

5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, y cómo se justificó esta inversión internamente?

El costo total de implementación fue de \$35,000, financiamos esta inversión a través de un préstamo bancario, considerándola necesaria para modernizar nuestras operaciones y mejorar nuestra competitividad en el mercado de la impresión.

6. ¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?

Hemos visto mejoras significativas en nuestra operatividad, con una notable reducción en errores y una gestión más precisa. En cuanto al retorno, hemos logrado una mayor eficiencia en nuestros procesos operativos, lo cual ha contribuido a optimizar el uso de recursos y mejorar nuestra rentabilidad a largo plazo.

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

Si, aparte del marketing digital, implementamos impresiones en 3D personalizada y soluciones de embalaje innovadoras, en gran parte la facturación electrónica ha facilitado esta expansión al mejorar nuestra capacidad de respuesta y flexibilidad ante las demandas del mercado.

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?

El proceso de transición hacia la facturación electrónica presentó desafíos significativos, incluyendo la gestión de cambios en la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la adaptación de nuestros procesos operativos.

9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

Sí, hemos experimentado un retorno positivo en términos de mayor rapidez en la operatividad y una gestión más precisa desde la implementación de la facturación electrónica. La automatización de procesos ha reducido errores y tiempos de espera, mejorando así la satisfacción del cliente y nuestra eficiencia operativa en general.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de investigación: Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Objetivo general: Recopilar información con la finalidad de analizar y comprender el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas ubicadas en la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Dirigido a: Gerentes o dueños de las imprentas autorizadas de la ciudad de Machala.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?

Si, ha disminuido significativamente con un 85% en el tiempo de operatividad, ya que antes de la facturación electrónica, el proceso manual podía llevar días o incluso semanas, debido a la necesidad de imprimir, firmar, enviar y archivar facturas en papel, este proceso se ha automatizado y agilizado, reduciendo el tiempo promedio de procesamiento a solo unas horas o incluso minutos.

2. ¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?

Ha mejorado la eficiencia operativa en nuestra imprenta de manera notable, hemos reducido significativamente el tiempo necesario para generar trabajos, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y precisa, esto ha contribuido a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer tiempos de entrega más rápidos y servicios más eficientes.

3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Sí, esta implementación ha impactado en nuestros ingresos por impresión de facturas, que han disminuido debido a la transición, sin embargo, hemos compensado esto diversificando nuestros servicios y mejorando la eficiencia en otros aspectos de nuestro negocio.

4. ¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.

No, pues únicamente me dedico a mi imprenta.

5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, y cómo se justificó esta inversión internamente?

El costo total de implementación fue de \$35,000, financiamos esta inversión a través de un préstamo bancario, considerándola necesaria para modernizar nuestras operaciones y mejorar nuestra competitividad en el mercado de la impresión.

6. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

Hemos visto mejoras significativas en nuestra operatividad, con una notable reducción en errores y una gestión más precisa. En cuanto al retorno, hemos logrado una mayor eficiencia en nuestros procesos operativos, lo cual ha contribuido a optimizar el uso de recursos y mejorar nuestra rentabilidad a largo plazo.

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? ¿Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado?

Si hemos diversificado nuestros servicios más allá de la impresión, como por ejemplo soluciones como impresión de gran formato, personalización de productos promocionales y diseño gráfico

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?

El proceso de transición hacia la facturación electrónica presentó desafíos significativos, incluyendo la gestión de cambios en la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la adaptación de nuestros procesos operativos.

9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

Sí, hemos experimentado un retorno positivo en términos de mayor rapidez en la operatividad y una gestión más precisa desde la implementación de la facturación electrónica. La automatización de procesos ha reducido errores y tiempos de espera, mejorando así la satisfacción del cliente y nuestra eficiencia operativa en general.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de investigación: Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Objetivo general: Recopilar información con la finalidad de analizar y comprender el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas ubicadas en la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Dirigido a: Gerentes o dueños de las imprentas autorizadas de la ciudad de Machala.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?

Si, ha disminuido significativamente con un 90% en el tiempo de operatividad, ya que antes tardaba días o incluso semanas, ahora el tiempo promedio de procesamiento a solo unas horas o incluso minutos.

2. ¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?

Ha mejorado la eficiencia operativa en nuestra imprenta de manera notable, hemos reducido significativamente el tiempo necesario para generar trabajos, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y precisa, esto ha contribuido a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer tiempos de entrega más rápidos y servicios más eficientes.

3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Sí, esta implementación ha impactado en nuestros ingresos por impresión de facturas, que han disminuido debido a la transición, sin embargo, la operatividad ha mejorado significativamente nuestra operatividad, nos ha permitido agilizar los procesos, reduciendo el tiempo necesario para emitir y gestionar sin errores.

4. ¿Tiene otras fuentes de ingresos? Si su respuesta es sí, explique cuales son.

No, únicamente me dedico a mi imprenta.

5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, y cómo se justificó esta inversión internamente?

El costo total de implementación fue de \$30.000,00 y financiamos esta inversión a través de un préstamo bancario, porque nos en la necesidad de modernizar nuestras operaciones y mejorar la eficiencia administrativa. Consideramos que era crucial adaptarnos a las nuevas normativas fiscales y tecnológicas para mantener nuestra competitividad en el mercado de impresión.

6. ¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?

Hemos observado un retorno sustancial en términos de eficiencia operativa y reducción de errores administrativos. Esta mejora ha optimizado nuestros procesos internos, lo que nos ha permitido utilizar nuestros recursos de manera más efectiva y mejorar la calidad del servicio al cliente. A largo plazo, esperamos que esta inversión continúe generando beneficios en términos de ahorro de costos y aumento de la satisfacción del cliente.

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

Si hemos diversificado nuestros servicios más allá de la impresión, como por ejemplo soluciones como impresión en lona para fiestas, gigantografías e impresiones en 3D.

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?

Uno de los principales desafíos fue la necesidad de actualizar nuestra infraestructura tecnológica para cumplir con los estándares requeridos por la facturación electrónica. Esto incluyó la adquisición de software especializado y la capacitación del personal para utilizarlo eficientemente.

9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

Definitivamente hemos experimentado un retorno positivo desde la implementación de la facturación electrónica en términos de mayor rapidez y precisión en nuestros procesos. La automatización de nuestros sistemas de facturación ha reducido significativamente el tiempo necesario para emitir y gestionar facturas, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y eficiente.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de investigación: Impacto de la facturación electrónica en las imprentas de la ciudad de Machala en el periodo 2023.

Objetivo general: Recopilar información con la finalidad de analizar y comprender el impacto de la implementación de la facturación electrónica en las imprentas ubicadas en la ciudad de Machala durante el periodo 2023.

Dirigido a: Gerentes o dueños de las imprentas autorizadas de la ciudad de Machala.

Instrucciones: Contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Ha notado algún cambio en el tiempo promedio de procesamiento de trabajos post facturación electrónica?

Si, ha disminuido significativamente con un 85% en el tiempo de operatividad, ya que antes tardaba mucho tiempo en realizar los trabajos, ahora es cuestión de horas o minutos.

2. ¿Cómo ha impactado la reducción significativa en el tiempo de generación de trabajos en la operación diaria de su imprenta y en la satisfacción general de los clientes?

Hemos reducido significativamente el tiempo necesario para generar trabajos, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y precisa, esto ha contribuido a una mayor satisfacción del cliente al ofrecer tiempos de entrega más rápidos y servicios más eficientes.

3. ¿Cómo ha impactado la implementación de la facturación electrónica en la operatividad de su imprenta y en la demanda de servicios de impresión de 2022 a 2023?

Si ha impactado en nuestros ingresos por impresión de facturas, que han disminuido significativamente debido a la transición, ha influido en la gestión operativa de los trabajos que se realizan con mayor rapidez y el menor tiempo invertido.

4. ¿Ofrece un servicio adicional a la imprenta para suplir los gastos? Si su respuesta es sí, explique cuáles son.

No, únicamente me dedico a mi imprenta.

5. ¿Cuál fue el costo total de implementación de la facturación electrónica en su imprenta, y cómo se justificó esta inversión internamente?

El costo total de implementación fue de \$30.000,00 y financiamos esta inversión a través de un préstamo bancario, porque nos en la necesidad de modernizar nuestras operaciones y mejorar la eficiencia administrativa. Consideramos que era crucial adaptarnos a las nuevas normativas fiscales y tecnológicas para mantener nuestra competitividad en el mercado de impresión.

6. ¿Cómo han evolucionado estos costos de implementación y cuál ha sido su retorno hasta el momento?

Hemos observado un retorno sustancial en términos de eficiencia operativa y reducción de errores administrativos. Esta mejora ha optimizado nuestros procesos internos, lo que nos ha permitido utilizar nuestros recursos de manera más efectiva y mejorar la calidad del servicio al cliente.

7. ¿Ha diversificado los servicios debido a la facturación electrónica? Si su respuesta es sí, explique en qué aspecto le ha beneficiado y si es un no, explique las razones

No, hemos implementado más allá que algo digital, porque no nos queremos arriesgar en inversiones cuando las leyes son cambiantes, y puede ser que invierta en vano, en cuanto a lo digital como diseños, marketing, si me ha generado ingresos significativos ya que hoy en día todo es digitalizado.

8. ¿Como gerente de la imprenta, qué desafíos ha enfrentado en el proceso de transición hacia la facturación electrónica?

Uno de los principales desafíos fue la necesidad de actualizar nuestra infraestructura tecnológica para cumplir con los estándares requeridos por la facturación electrónica. Esto incluyó la adquisición de software especializado y la capacitación del personal para utilizarlo eficientemente.

9. ¿Ha visto un retorno positivo en términos de mayor rapidez y precisión desde la implementación de la facturación electrónica?

Definitivamente hemos experimentado un retorno positivo desde la implementación de la facturación electrónica en términos de mayor rapidez y precisión en nuestros procesos. La automatización de nuestros sistemas de facturación ha reducido significativamente el tiempo necesario para emitir y gestionar facturas, lo que nos permite atender a nuestros clientes de manera más rápida y eficiente

Bibliografía

- Alejandro, C. J. (2020). El Trabajo del Gerente de la Pyme: Hallazgos derivados de la observación estructurada. *Tecnologico de Antioquia*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1067>
- Alencastro, P., & Pilay, J. (2022). Descripción del Proceso de Facturación Electrónica de Organizaciones en la Ciudad de Guayaquil. *Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 3(2), 1-7.
doi:<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/v3.n2.a9>
- Antonio, B. J. (2021). Distribución geográfica de la actividad económica en la Argentina: revisión bibliográfica y perspectivas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11362/47405>
- Arellano Romero , N., Moncayo Nieto, N., & Eras Agila, R. (2023). Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la Provincia de El Oro, Cantones Pasaje-Machala. *Polo del Conocimiento*, 8(3), 2945-2964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9295482>
- Arellano Romero, N., Moncayo Nieto, N., & Eras Agila, R. (2023). Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la Provincia de El Oro,. *Polo del conocimiento* , 2945-2964.
- Arellano, N., Moncayo, N., & Eras, R. (2023). Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la Provincia de El Oro, cantones Pasaje-Machala. *Polo del Conocimiento*, 8(3), 2945-2964.
doi:10.23857/pc.v8i3
- Astiz, J. R. (2020). La estrategia editorial en torno al suceso: la invasión de Labort de 1636 en las imprentas hispanas. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 155-174.
doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58234>
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Dialnet*, 110-127. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Becerra Molina, E., & Ojeda Orellana, R. (2022). Beneficios de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Visionario Digital*, 76-97.
doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i4.2366>
- Becerra, E., & Ojeda, R. (2022). Beneficios de la facturación electrónica en las pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Visionario Digital*, 6(4), 76-97.
doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i4.2366>
- Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Burbano Ronquillo, M., Villacrés Jínez, P., & Rodríguez Benavides, M. (2023). El impacto de la formación continua en la productividad de empresas de servicios. *Polo del Conocimiento*, 880-893.
Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9252209>
- Carrascal-Velásquez, B. (2020). Ventajas de la facturación electrónica en empresas de Cúcuta-Norte de Santander. *Reflexiones contables UFPS*, 3(1), 68–81.
doi:<https://doi.org/10.22463/26655543.2896>

- Christian Alexander, G., & Agamez Marín, M. (2022). Publicación: Protocolo de adaptación de la factura electrónica a una empresa perteneciente al régimen común. *Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia*.
- Claros Lizcano, P., Medina Quintero, Y., & Gómez Cano, C. (2023). Análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en el sector automotriz en la ciudad de Florencia, Caquetá. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber,, 1(2)*, 25–40. Obtenido de <https://debe-haber.ccpaqp.org.pe/index.php/rcedh/article/view/14>
- Díaz Gomez, C., & Cortes Valdiviezo, C. (2023). Propuesta para incrementar la disponibilidad mediante la aplicación de pilares del TPM y SMED en el sector de Imprenta. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/671829>
- Enrique, E. F. (2024). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado, 16(75)*, 103-110. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci_arttext
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didáctica Y Educación, 62–79*. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Frank Ángel, L., Yoselin Liceth, D., & Norma Rafaela, H. (2020). ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS NEGOCIOS DEL CANTÓN SUCRE. *Ciencias administrativas(15)*, 97-106. doi: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e059>.
- Granados, Y., Chu, K., Fernández, T., & Caiza, H. (2021). Gestión administrativa y su impacto en los clientes en el sistema de facturación electrónica de la empresa Ecofiner del cantón Quevedo, año 2023. *Código Científico, 5(1)*, 1085-1110. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/417>
- Isla Romero, R., & Torres Santivañez, G. (2021). Implementación de la facturación electrónica y su repercusión en la evasión de impuestos del régimen mype en Santa Anita, año 2018. *USMP-Institucional, 1-74*. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9019>
- Jiménez, L. (2020). IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN LA ACTUALIDAD. *Convergence Tech, 59-68*. doi:<https://doi.org/10.53592/convtech.v4iIV.35>
- Mejía, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria, 7-14*. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>
- Mina-Quiñónez, T. (2022). Digitalización en el Mercado Laboral y sus Efectos Post Pandemia. *Polo del Conocimiento, 7(5)*, 98-99. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042661>
- Montalvo Coronel, L., & Orozco-Santos, C. (2020). Disrupción digital en tiempos de pandemia efectos en el mercado tecnológico en la provincia de Manabí – Ecuador. *Polo del Conocimiento, 5(8)*, 353-375. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554379>
- Moreano, C., Lalangui, B., Escobar, T., & Mena, V. (2023). La facturación electrónica ventajas y desventajas en las pequeñas empresas. *Ciencia Latina, 7(4)*, 3315-3340. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7176

- Moreano, C., Lalangui, B., Escobar, T., & Mena, V. (2023). La facturación electrónica ventajas y desventajas en las pequeñas empresas del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7176
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Muñoz, C., & Juárez Rubio, F. (2021). Identificación de factores que influyen en el proceso de adopción y difusión de tres innovaciones tecnológicas en el sector silvícola chileno. *Revista de estudios sobre despoblación y desarrollo rural*, 177-216.
- Nizama, M., & Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *VOX JURIS*, 38(2), 69-90. doi:<https://doi.org/10.24265/voxxuris.2020.v38n2.05>
- Pozo Hernández, F., Aldaz Bombón, O., Cabezas Arellano, M., & Almeida Blacio, J. (2021). Análisis de la facturación electrónica como mecanismo de control y prevención de sanciones tributarias. *Universidad Y Sociedad*, 437-446. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2502>
- Ramírez Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo*, 53(208), 97-123. doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712>
- Ramírez-Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (06 de Junio de 2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo*, 53(208), 97-123. doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *PuebloCont.* , 30(1), 245-246.
- Rodrigues, M., Pulgarin Guerrero, A., & Pérez Pulido, M. (2021). La Teoría de la Difusión de la Innovación aplicada al estudio de una biblioteca digital en la enseñanza superior: estudio de caso. *Brazilian Journal of Development*, 1-31. doi:10.34117/bjdv7n1-217
- Rodríguez Mendoza, M. (2020). Validación del modelo Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología UTAUT en la adopción de un sistema ERP en una pequeña empresa. *La Molina*, 15-26.
- Sampietro Saquicela, J. (2020). Transformación Digital de la Industria 4.0. *Polo del Conocimiento*, 1344-1356. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554338>
- Sánchez Sánchez, M., Meraz Ruiz, L., & Martínez Rodríguez, R. (2022). Factores que influyen en la adopción de sistemas de información en las micro, pequeñas y medianas empresas del vino del Valle de Guadalupe. *Ciencia ergo sum*.
- Torres, M., & Paz, K. (2020). TAMAÑO DE UNA MUESTRA PARA UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO. *Repositorio de la Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin02/URL_02_BAS02.pdf

- Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F., & Martínez Prats, G. (30 de Junio de 2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 6-15. doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>
- Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F., & Martínez Prats, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 6-15. doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>
- Valencia Arias, A., Echeverri Gutiérrez, C., Acosta Agudelo, L., & Echeverri Gutiérrez, M. (2023). Tendencias investigativas en facturación electrónica a nivel internacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 217-254. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n68a10>
- WALKER JANZEN, W. (2022). Uma síntese crítica mínima das contribuições dos paradigmas interpretativos e sócio-críticos para a pesquisa educacional. *SCIELO*. doi:1514-6006 // 1669-2721
- Yucra Quispe, T., & Bernedo Villalta, L. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *IGOBERNAZA*, 3-13. doi:<https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>