



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES EN EL
SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER
DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023

AUTOR

ECON. KAVEN ALBERTO CHU ZHENG

DIRECTORA

ING. YANILA ESTHER GRANADOS RIVAS, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024.

CERTIFICACIÓN

Ing. Yanila Granados Rivas, directora del presente Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que el **ECON. KAVEN ALBERTO CHU ZHENG**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación: ***“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”*** el mismo que cumple con los requisitos solicitado y se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva, ante el tribunal correspondiente.

Quevedo, junio, 2024.

Ing. Yanila Esther Granados Rivas, MSc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, Kaven Alberto Chu Zheng, autor del proyecto de investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”**, por lo tanto declaro que este trabajo de investigación es de mi exclusiva autoría y responsabilidad, por tal motivo extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Facultad de Posgrado, para que haga el uso correspondiente del presente documento como material de consulta académica.

ECON. ALBERTO CHU ZHENG

Autor

DEDICATORIA

A Dios por la fortaleza espiritual que me brinda, especialmente en los momentos más difíciles de mi vida. Quiero expresar mi gratitud hacia mi familia por su amor y respaldo constante, los cuales me dieron ánimo y motivación para seguir adelante, lo que me permitió completar con éxito esta etapa de mi vida.

ECON. ALBERTO CHU ZHENG

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi gratitud a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, específicamente a la Facultad de Posgrado y a la Carrera de Administración de Empresas, por haber enriquecido mi perspectiva política y social.

Asimismo, agradezco a los profesores que guiaron mis estudios de maestría, a mi directora, Ingeniera Yanila Granados Rivas, por su paciencia y apoyo durante la elaboración de mi trabajo de graduación.

También quiero agradecer a mi familia, amigos y a todas aquellas personas que han contribuido a mi desarrollo como profesional destacado.

ALBERTO CHU ZHENG

PRÓLOGO

En este prólogo, quiero presentar mi experiencia como gerente y propietario de una empresa de servicios de facturación electrónica. Durante mi trayectoria profesional, he tenido la oportunidad de adentrarme en el apasionante mundo de la gestión administrativa y explorar las ventajas y beneficios de la facturación electrónica en el ámbito empresarial. La facturación electrónica se ha convertido en una herramienta fundamental para agilizar los procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la emisión y recepción de facturas. Como gerente y dueño de una empresa de servicios de facturación electrónica, he tenido la oportunidad de ayudar a numerosas organizaciones a implementar este sistema y optimizar sus operaciones. Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Economista Alberto Chu Zheng por haber contribuido en esta investigación académica. Agradezco a mis clientes por confiar en nuestros servicios y a mi equipo por su dedicación y compromiso. También quiero agradecer a mis colegas y colaboradores por su apoyo y colaboración en este apasionante campo de la facturación electrónica. Espero que este trabajo de investigación una contribución valiosa para aquellos que deseen comprender mejor la gestión administrativa y la facturación electrónica. Confío en que mis experiencias y conocimientos puedan servir como guía para aquellos que buscan implementar sistemas de facturación electrónica en sus propias organizaciones.

¡Gracias por acompañarme en este viaje de descubrimiento y aprendizaje en el mundo de la gestión administrativa y la facturación electrónica!

**YU-CHEN TAI
GERENTE ECOFINER**

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

Keywords: electronic billing, administrative management, system, regulatory compliance, satisfaction level, use.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Problema General.....	5
1.3.2 Problemas Derivados.....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5 OBJETIVOS.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1 Gestión.....	9
2.1.2 Gestión Administrativa.....	9

2.1.3	Satisfacción del cliente.....	10
2.1.4	Facturación Electrónica.....	10
2.1.5	Innovación.....	11
2.1.6	Planificación.....	11
2.1.7	Organización	12
2.1.8	Coordinación.....	12
2.1.9	Dirección.....	13
2.1.10	Control	13
2.1.11	Control Interno.....	13
2.1.12	Comunicación	14
2.1.13	Tecnología.....	14
2.1.14	Empresa.....	15
2.1.15	Servicio de Rentas Internas.....	15
2.1.16	Servicios.....	16
2.1.17	SaaS.....	16
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.2.1	Gestión administrativa y su impacto en la calidad de los servicios.	17
2.2.2	Factores para dar un buen servicio.....	18
2.2.3	Los trabajadores y la atención al cliente	19
2.2.4	Facturación electrónica en Latinoamérica y su implementación en la región.....	19
2.2.5	La facturación tributaria en Latinoamérica	20
2.2.6	Desarrollo de la productividad, un aporte de la facturación electrónica	22

2.2.7	Implementación de la facturación electrónica como material de consulta presentado como estudio	22
2.2.8	El uso del portal Inter SRI para la emisión de facturas electrónicas, y las complicaciones que presenta para las microempresas en la cooperativa Los Tulipanes de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.	22
2.2.9	Competitividad de las empresas pymes al implementar la factura electrónica. ...	23
2.2.10	Segmentación de contribuyentes de la Facturación electrónica en el Ecuador ...	23
2.2.11	Ventajas y desventajas de la facturación electrónica en las PYMES del Ecuador	24
2.2.12	Pagaré digital y factura electrónica, una propuesta de reforma legislativa para uso comercial negociable como títulos ejecutivos.....	24
2.2.13	Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la provincia de El Oro, cantones Pasaje-Machala.	25
2.2.14	Facturación electrónica, un mecanismo de control y cumplimiento tributario. ...	25
2.2.15	La facturación electrónica y su impacto en la rentabilidad operativa un análisis aplicado en las empresas del Ecuador.....	26
2.2.16	La facturación electrónica y la evasión de impuestos: una afectación directa al desarrollo económico y social del Ecuador.....	26
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
2.3.1	Facturación Electrónica.....	28
2.3.2	Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).	28
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1	Campo	32

3.1.2	Descriptiva	32
3.2	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2.1	Método Inductivo	32
3.2.2	Método Deductivo.....	33
3.2.3	Método Analítico	33
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.	33
3.3.1	Población y Muestra.....	33
3.3.1.1	Población.....	33
3.3.1.2	Muestra.....	34
3.3.2	Técnicas de la investigación.....	34
3.3.2.1	Observación:.....	34
3.3.2.2	La entrevista	35
3.3.2.3	Encuesta	35
3.3.2.4	Análisis FODA.....	35
3.3.2.5	Los grupos de discusión	36
3.3.3	Instrumentos de la Investigación.....	36
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	36
3.4.1	Fuentes Primarias	37
3.4.2	Fuentes Secundarias	37
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	38
4.	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	40
4.1.1	Entrevista, al Gerente de ECOFINER.....	40
4.1.1.1	Análisis de la entrevista.....	43
4.1.1.2	Análisis de la matriz FODA	45

4.1.2	Discusión de resultados del Objetivo 1:.....	45
4.2	FACTORES QUE inciden LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER.....	47
4.2.1	Encuesta a los clientes de la Empresa ECOFINER.....	48
4.2.2	Discusión de resultados del Objetivo 2.....	54
4.3	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER.	56
4.3.1	Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.....	56
4.3.1.1	Análisis de la encuesta	61
4.3.1.2	Matriz de los grupos de discusión, trabajadores de la empresa ECOFINER. ...	62
4.3.1.3	Análisis de la matriz de los grupos de discusión.....	64
4.3.2	Discusión de resultados del objetivo 3.....	65
5.	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1	CONCLUSIONES.....	68
5.2	RECOMENDACIONES.....	69
	ANEXOS.....	75
6.	CARTA DE SOLICITUD.....	76
7.	CARTA DE ACEPTACIÓN	77
	ENCUESTAS.....	78
	ENTREVISTAS.....	79
	GRUPOS DE DISCUSIÓN	80
	PRINT DE PANTALLA DEL SISTEMA.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistema tributario por países de Latinoamérica.....	21
Tabla 2: Comprobantes electrónico, requerimientos y alcance.....	28
Tabla 3: Población del estudio.....	41
Tabla 4: Entrevista al Ing. YU CHEN TAI, gerente de ECOFINER	48
Tabla 5: Análisis FODA de la empresa ECOFINER, Quevedo.....	51
Tabla 6: Tiempo de uso del sistema de facturación electrónica	55
Tabla 7: Facilidad de almacenamiento y la recuperación de facturas.....	56
Tabla 8: Reducción de errores en la facturación y la contabilidad de su empresa.....	56
Tabla 9: Transparencia y Trazabilidad en las Transacciones Comerciales	57
Tabla 10: Nivel de Dificultad Técnica en el uso del sistema de facturación electrónica	58
Tabla 11: Barrera en la adaptación al sistema de facturación electrónica	58
Tabla 12: Satisfacción de los módulos en el sistema de facturación electrónica ECOFINER	59
Tabla 13: Áreas por mejorar del sistema de facturación electrónica	60
Tabla 14: Ahorro de tiempo Facturas Electrónicas vs Facturas Físicas	60
Tabla 15: ¿Ha tenido un impacto positivo la facturación electrónica en su empresa?	64
Tabla 16: ¿Recibe comunicación adecuada por cambios relacionados con el sistema?	65
Tabla 17: ¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica?	65
Tabla 18: ¿Cómo evaluaría el uso del sistema de facturación electrónica en ECOFINER?.....	66
Tabla 19: ¿Cómo calificaría su experiencia general con el sistema de facturación electrónica?.....	67
Tabla 20: ¿Recomendaría el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	67

Tabla 21: ¿Cumplió a tiempo con el cronograma de Facturación del SRI?	68
Tabla 22: ¿El servicio de ECOFINER, facilita cumplir con los estándares tributarios del SRI?	68
Tabla 23: Grupo de discusión para medir el nivel de satisfacción de los clientes.	70

INTRODUCCIÓN

La facturación electrónica actualmente se ha vuelto muy popular a nivel mundial, debido a sus amplios usos y beneficios. Muchos países han implementado estas opciones comerciales, y otros están en el proceso, con el propósito de modernizar sus procesos tributarios, en Latinoamérica, países como México, Chile, Brasil, Colombia, Argentina y Perú ya están aplicando este mecanismo, El continente Europeo y Asiático amplía cada vez más el uso de este mecanismo, en Norteamérica, tanto Estados Unidos y Canadá, han adoptado voluntariamente este método debido a sus ventajas en términos de eficiencia y costos.

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

Las resoluciones del Servicio de Rentas Internas y del Gobierno Central se han enfocado a la mejora de recaudación tributaria en el Ecuador. La implementación de la facturación electrónica ha permitido un control más efectivo y en tiempo real de las transacciones comerciales, lo que ayuda a prevenir y detectar la evasión fiscal, esto representa un impacto positivo en la recaudación de impuestos y apertura a desarrolladores del sistema. Empezando con la obligación del uso del sistema de

facturación electrónica a empresas y personas que superen la base imponible establecida por el órgano de control.

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

El contar con un sistema de facturación electrónica es importante, ya que, permite consolidar la información generada en las ventas diarias, los inventarios, la generación de comprobantes electrónicos, los reportes de gastos y ventas. Esto ayuda a tener toda la información en un solo lugar y a cumplir con la disposición legal del SRI.

Con el objetivo de mejorar la gestión administrativa a través del sistema de facturación electrónica, es importante considerar las sugerencias de los clientes para mejorar la eficiencia operativa, el soporte técnico y la atención al cliente. Además, es necesario innovar en los módulos que actualmente demanda el mercado nacional, lo cual permitirá el crecimiento empresarial y colocarse entre las primeras empresas que ofrecen este servicio.

El tema de investigación: “Gestión Administrativa y su Impacto en los Clientes en el Sistema de Facturación Electrónica de la Empresa ECOFINER del Cantón Quevedo, Año 2023” está compuesta de cinco capítulos que a continuación se describen:

Capítulo I.- Se describe el contexto de la investigación, que incluye la identificación y contextualización del problema, la situación actual del mismo, el problema principal, los problemas secundarios derivados de la investigación, la delimitación del problema, los objetivos generales y específicos, y finalmente, la justificación.

Capítulo II.- Se hace mención del marco teórico de la investigación, el cual incluye la base conceptual, teórica y legal que resultan críticas para sustentar el presente estudio.

Capítulo III.- En este apartado se discuten la metodología utilizada, los métodos empleados, la población y muestra seleccionadas, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, la construcción del marco teórico, la recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de las variables en este estudio.

Capítulo IV.- El documento proporciona una descripción detallada de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos, incluyendo el análisis y la interpretación de los resultados, así como la discusión correspondiente.

Capítulo V.- Se presenta las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos para cada objetivo establecido en la investigación. Al final se expone la bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Tu mente es tu mayor activo y quien se prepara día con día para el éxito es quien termina alcanzándolo.”

Robert Kiyosaki.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Este trabajo de investigación fue desarrollado en la zona urbana, del cantón Quevedo provincia de Los Ríos. Cuenta con once parroquias urbanas y rurales: Quevedo, Viva Alfaro, El Guayacán, 7 de octubre, 24 de mayo, Venus del Río Quevedo, Nicolas Infante Díaz, San Camilo, San Cristóbal, San Carlos y La Esperanza. Según el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) la población del Cantón Quevedo es de 206.008 habitantes con el 86% en el área urbana y el 14% en el área rural, siendo participe el 51,5% mujeres y 48,5% en hombres. Su Población Económicamente Activa (PEA) representa el 53% es decir unos 109.184 se encuentran en la fuerza laboral.

La gestión administrativa es crucial en cualquier organización, ya que engloba procesos y actividades esenciales para su funcionamiento eficiente. Implica optimizar los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, con el fin de lograr eficiencia operativa. Asimismo, ofrece datos pertinentes y actualizados para la elaboración de decisiones estratégicas. Facilita la coordinación entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos mediante sistemas de comunicación eficientes y estructuras organizativas claras.

También se enfoca en el cumplimiento de requisitos legales y regulatorios. La gestión administrativa está estrechamente relacionada con el desarrollo del talento, incluyendo procesos como reclutamiento, capacitación y evaluación. Requiere adaptabilidad y resiliencia para enfrentar entornos empresariales cambiantes. Por último,

fomenta una cultura de mejora continua a través de retroalimentación, revisión de procesos e implementación de mejores prácticas.

El desarrollo de la tecnología en el campo de la facturación fiscal, específicamente la implementación de la facturación electrónica. Es vital e importante para las autoridades fiscales en el control de la evasión fiscal y la mejora del control sobre los contribuyentes. Asimismo, una factura es un comprobante que registra la entrega de un bien o la provisión de servicios, detallando la fecha y el importe a abonar.

En referencia, los contribuyentes tienen la opción de generar sus propios comprobantes fiscales digitales o utilizar los servicios de proveedores externos. Tanto la prestación del servicio como la emisión de un producto deben estar registrado en este documento, incluyendo la fecha en que se realiza y el monto a pagar como compensación.

El avance de las tecnologías de la información (TIC) ha generado una revolución global, con beneficios tanto para individuos como para instituciones educativas, entidades económicas, administraciones gubernamentales y empresas. Un claro ejemplo de esto es la implementación de la Facturación Electrónica.

Sin embargo, implementar este sistema en el Ecuador es un proceso complejo que plantea varios desafíos a los dueños de negocios. Las preguntas son las siguientes: costos, conectividad, capacitación, copia de seguridad (respaldo) y adaptación. Por lo tanto, se convierte en desafíos, la facturación electrónica tiene muchos beneficios y puede mejorar significativamente los procesos de gestión administrativos.

Las pequeñas y medianas empresas de la ciudad del Río se muestran como un factor para la generación de plazas laborales y recurso para los hogares. Sus actividades en su mayoría son comerciales, servicios, artesanías, elaboración de productos, alimentos.

El SRI (Servicio de Renta Internas) por su parte, ha hecho obligatorio el uso del sistema de facturación desde el 2022, mediante la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal. Las facturas se pueden emitir manualmente como facturas electrónicas, según en el régimen que se encuentre. La medida tiene como objetivo frenar la evasión fiscal.

La empresa ECOFINER, se encuentra ofertando los servicios para los pequeños y medianos negocios que requieren de este servicio, misma que ofrece el servicio de facturación de forma ágil y segura. Contribuyendo al ahorro de tiempo en la emisión y cumplimiento de dicha normativa.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La incidencia del uso del sistema de facturación electrónica en la gestión administrativa de los clientes de la empresa ECOFINER del cantón Quevedo representa nuevos desafíos y oportunidades, se ha convertido en una problemática para las PYMES, por el escaso conocimiento en el manejo del sistema, así como la parte legal y tributaria lo que afecta en el cumplimiento con esta Ley Orgánica Post Pandemia, además de que no cuentan con la tecnología adecuada.

ECOFINER es una pequeña empresa de servicios facturación electrónica, pero los antecedentes descritos han hecho que muchos de sus clientes opten por la contratación del servicio de facturación electrónica ECOFINER cumpliendo con una disposición tributaria. La escasa coordinación de tiempos con los clientes afecta al cumplimiento obligatorio del uso de la facturación electrónica.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

- ¿De qué manera incide la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes del sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER del Cantón Quevedo, Año, 2023

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER?
- ¿Cuáles son los factores que inciden la satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes del servicio facturación electrónica de la empresa ECOFINER?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración de Empresas

ÁREA: Administración

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR: Empresa ECOFINER

TIEMPO: De enero a diciembre del Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los clientes del sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER del cantón Quevedo, Año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER.
- Determinar los factores que inciden la satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER
- Establecer el nivel de satisfacción de los clientes del servicio facturación electrónica de la empresa ECOFINER.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Quevedo es una ciudad donde existen emprendimientos entre ellos pequeños medianos y grandes. Lo mismos que están obligado a facturar, esta investigación se la realizó en la empresa ECOFINER, la misma que oferta servicios para la facturación electrónica, Que ayuda a las empresas a controlar sus finanzas, cumplir con la ley y mejorar sus procesos. De ahí la importancia de esta investigación, que permita conocer los desafíos, en el sistema para el debido cumplimiento evitando ser sancionado por el estado ecuatoriano.

La realización del presente trabajo tiene un aporte académico, ya que, este proyecto nació de un grupo de profesionales en distintas áreas para poner en práctica los conocimientos y experiencias adquiridas, representando un papel esencial para futuras investigaciones. Hoy en día el servicio de facturación electrónica ECOFINER tiene alrededor de 113 clientes.

Con el resultado de esta investigación se pretende contribuir el uso del sistema de facturación electrónica en la gestión administrativa de las PYMES del cantón Quevedo con los siguientes aspectos para un desarrollo medible en el tiempo: consolidar la gestión administrativa en la adopción del sistema de facturación electrónica en los clientes de Ecofiner, mejoramiento del personal en la calidad del servicio y contribuir en el cumplimiento de la resolución determinada por el SRI, reflejados en la eficiencia y eficacia del sistema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Tus clientes más insatisfechos son tu mayor fuente de aprendizaje.”

Bill Gates

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión

La administración implica planificar, organizar, dirigir y supervisar los recursos de una entidad con el fin de lograr sus metas. Este procedimiento es esencial para el triunfo de cualquier entidad, ya sea una empresa, una organización sin ánimo de lucro o un ente gubernamental (Ortego, 2020).

La gestión es un grupo de procedimientos y gestiones que se llevan a cabo para conseguir un objetivo determinado; El objetivo de la gestión es alcanzar un objetivo optimizando al máximo posible los recursos disponibles (Westreicher, 2024).

Cómo aporte del autor considera que la gestión es un proceso que involucra a los actores de una empresa, los cuales realizan acciones que van encaminada a mejorar a la institución.

2.1.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el proceso de coordinar y dirigir los recursos de una organización para lograr sus metas y objetivos. Es una función crucial para el éxito de cualquier organización, sin importar su tamaño o industria (Junco & Ramírez, 2021).

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y

control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (Fernando et al., 2019).

2.1.3 Satisfacción del cliente

La satisfacción es la percepción que experimenta el consumidor en relación con la satisfacción derivada del producto o servicio consumido, la cual puede variar en función de la experiencia y el nivel de disfrute que éste proporcione (Zárraga et al., 2018).

La atención al cliente es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio. En el mundo de la administración de empresas, la atención al usuario es una función esencial para el éxito de cualquier organización (Santos, 2017).

2.1.4 Facturación Electrónica

La facturación electrónica en Ecuador es un sistema implementado por el Servicio de Rentas Internas que permite la emisión de facturas digitales en lugar de facturas en papel. Este sistema es beneficioso para el medio ambiente, ya que ayuda a salvar alrededor de 200.000 árboles diariamente (SRI, 2022).

Desde finales de noviembre de 2022, la facturación electrónica se ha convertido en un requisito obligatorio en Ecuador, aunque ha sido aceptada en el país desde 2014.

Por lo general, las facturas electrónicas se envían en formato PDF al correo electrónico del cliente (El Universo, 2022).

2.1.5 Innovación

La innovación en la gestión empresarial implica la introducción de nuevas ideas, métodos o estrategias en una organización con el objetivo de mejorar la eficiencia, la productividad, el crecimiento y la competitividad. Esto puede involucrar cambios en la estructura organizativa, la cultura empresarial, los procesos operativos, la gestión de recursos humanos y la adopción de tecnologías nuevas (Planellas, 2021).

El término innovación, no se refiere entonces, al tamaño o la antigüedad de una empresa, sino a un cierto tipo de actividad. En el centro de esa actividad está la innovación: el esfuerzo de crear un cambio intencional y enfocado en el potencial económico o social de una empresa.

2.1.6 Planificación

“La planificación implica establecer metas y elaborar estrategias para lograrlas. Es una función esencial en la gestión, ya que brinda dirección y orientación a la organización” (Koontz et al., 2018).

La planificación desempeña un rol significativo en diversas esferas. A nivel personal, posibilita la fijación de metas y objetivos personales, la identificación de los

pasos requeridos para lograrlos y la optimización del uso del tiempo y los recursos disponibles. En el ámbito laboral, la planificación contribuye a la definición de estrategias profesionales, el establecimiento de metas a corto y largo plazo, la gestión del tiempo y la maximización de los resultados, lo que conlleva a una mejora en la productividad (Affonso, 2023).

2.1.7 Organización

La organización implica la creación de una estructura para la empresa, que implica dividir el trabajo, asignar responsabilidades y coordinar los esfuerzos. Es vital contar una organización para un correcto manejo de una empresa (Koontz et al., 2018).

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas, también es un sistema organizado y en constante movimiento en el que individuos con diversas funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos trabajan juntos para lograr un objetivo específico (Rold & Pell, 2024).

2.1.8 Coordinación

La coordinación se define como el proceso de integrar las actividades de las distintas áreas de una organización para que operen de manera armoniosa y eficiente. La coordinación es una función fundamental de la administración, ya que es indispensable para el buen funcionamiento de cualquier organización (Junco & Ramírez, 2021).

2.1.9 Dirección

La función de dirección en la administración implica dirigir, orientar y motivar a los empleados para que trabajen de manera efectiva y logren los objetivos de la organización. La dirección desempeña un papel crucial en todas las organizaciones, sin importar su tamaño o sector. Una dirección efectiva puede ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas de manera más eficiente y productiva (Junco & Ramírez, 2021).

2.1.10 Control

El control es una función esencial para el éxito de cualquier organización. Los administradores deben ser capaces de gestionar el control de manera eficaz para que la organización alcance sus objetivos (Schmidt et al., 2018)

El control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias, lo que facilita la realización eficiente de actividades y procesos en las empresas, abordando eficazmente los desafíos que puedan surgir, y permitiendo extraer lecciones valiosas de dichas experiencias para implementar mejoras en el futuro (Álvarez, 2020).

2.1.11 Control Interno

El sistema de control interno es un conjunto integral de bases organizativas, principios, políticas, normas, métodos y procedimientos implementados en una entidad. Su objetivo es salvaguardar recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información

financiera y administrativa, promover la eficiencia operativa, estimular el cumplimiento de decisiones y asegurar el logro de metas y objetivos programados. (CGE, 2023)

2.1.12 Comunicación

La comunicación es fundamental en la gestión empresarial, ya que permite a los empleados compartir información, coordinar actividades y tomar decisiones de manera eficiente. En el entorno laboral, la comunicación desempeña un rol vital en la coordinación de tareas, la resolución de problemas y la promoción de un ambiente de trabajo positivo. La ausencia de comunicación o una comunicación inadecuada puede generar confusiones, conflictos y una reducción en la productividad (Arcad, 2023).

La comunicación puede adoptar muchas formas: verbal, no verbal, escrita o visual. La comunicación es fundamental en la interacción diaria entre personas o grupos, facilitando el intercambio de información, ideas, pensamientos y sentimientos, y promoviendo la conexión y comprensión mutua (Chiavenato, 2017).

2.1.13 Tecnología

La tecnología en administración de empresas es una herramienta poderosa que puede ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. Las organizaciones que son capaces de aprovechar la tecnología de manera eficaz estarán en una mejor posición para competir en el mercado global (Junco & Ramírez, 2021)

Con la nueva tecnología de información puedes tener la flexibilidad de la red y también la coordinación y unidad de proyecto de la decisión con las tareas que hay que realizar. Esto se concreta en la aparición de una nueva forma de actividad económica que llamo la empresa-red y que no son redes de una empresa (Castells, 2019).

2.1.14 Empresa

Una empresa se define como una entidad conformada por individuos y recursos que trabajan en conjunto para obtener beneficios económicos a través de una actividad específica. Esta entidad puede consistir en una sola persona y tiene como objetivo principal obtener ganancias y alcanzar los objetivos establecidos desde su creación (Campos, 2018).

“Cuando se habla de empresas, se habla de la existencia de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas se está hablando básicamente de la estructura de mercado (estructura empresarial) que posee una industria o un país” (Nieto et al., 2015).

2.1.15 Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad autónoma en Ecuador que se encarga de la gestión de los impuestos a través de una base de datos de contribuyentes. Se originó a partir de la antigua Dirección General de Rentas y su principal objetivo es recolectar los impuestos pagados por personas y empresas en el país. Estos fondos se utilizan para financiar diferentes gastos gubernamentales, como educación, salud e infraestructura (Chasi, 2021).

2.1.16 Servicios

En el contexto económico, un servicio se define como la ejecución de una acción o serie de actividades que cubren una necesidad específica. Los consumidores adquieren este servicio para obtener un producto intangible y adaptado a sus requerimientos (Galán, 2024).

2.1.17 SaaS

“En este modelo, el software se proporciona como un servicio, lo que significa que los usuarios no tienen que preocuparse por el mantenimiento de las aplicaciones. Este enfoque permite a los usuarios optimizar costos y recursos (ACTUALIDAD INVITADA *El SaaS y El Cloud-Computing : Una Opción Innovadora Para Tiempos de Crisis*, 2009)

El Software como Servicio (SaaS) es una forma de distribuir software que posibilita a los usuarios el acceso a aplicaciones mediante Internet. El surgimiento del Software como Servicio (SaaS) se basa en un enfoque empresarial que permite acceder a aplicaciones de manera flexible y dinámica, con un enfoque innovador en los costos. También se conocen como "aplicaciones de software bajo demanda" las ofrecidas bajo este modelo. (Suárez Batista et al., 2016)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión administrativa y su impacto en la calidad de los servicios.

El área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa; La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos (Ponce et al., 2022).

La acción que se realiza para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos. Constituye un factor clave dentro de las organizaciones pues sirve como eje fundamental en la ejecución de actividades o funciones que destinan las empresas para alcanzar objetivos propuestos y lograr el éxito empresarial, sin embargo, al existir una inadecuada gestión y toma de decisiones puede llevar al fracaso organizacional (Ponce et al., 2022).

La toma de decisiones es uno de los factores claves en la gestión empresarial; En las decisiones empresariales no solo se tienen en cuenta las circunstancias internas y externas del entorno organizacional, sino también, el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, el estilo de dirección, la inteligencia del negocio, entre otros (Ponce et al., 2022).

2.2.2 Factores para dar un buen servicio

Para comprender cuál es la importancia de la atención al cliente, debes conocer la teoría del consumidor: cómo se crean las necesidades, cómo se cumplen las expectativas y qué gatillos mentales están detrás de cada decisión de compra. Aquí te mostramos unas características que considera importantes para mejorar la calidad de servicio de tu negocio (Silva D. , 2020, como se citó en Ponce et al., 2022)

- **Mostrar empatía.** La empatía consiste en colocarse en “los zapatos” del otro. Esta cualidad permite un entendimiento más profundo de las necesidades del cliente y te dará el impulso necesario para brindarle la mejor experiencia. Sea responder una consulta con rapidez y eficiencia o conseguir la ayuda de un experto para resolver problemas más complejos, este tipo de actitud logrará que ganes la aprobación y lealtad de tu cliente.
- **Agilidad en el servicio.** Ya establecimos que uno de los aspectos más valorados por los clientes es la agilidad de respuesta. Existen hoy varias herramientas para atender a tu cliente en tiempo real. Una de ellas es la automatización; el uso de chatbots ya es popular entre los servicios de atención al cliente que ofrecen atención de buena calidad.
- **Experiencia personalizada.** Las empresas que almacenan datos de sus clientes están en condiciones de brindar una experiencia personalizada. Y eso es exactamente lo que esperan generaciones de clientes Servicio humanizado. “los clientes quieren tener simultáneamente la calidez de la comunicación humana y

la velocidad y eficacia de un servicio automatizado”. La buena noticia es que existen herramientas para conseguir un equilibrio entre ambos.

- **Anticipar problemas y convertirlos en oportunidades.** Si tu equipo está capacitado para lidiar con lo inesperado y tiene un buen conocimiento de los procesos y productos de la compañía, es más fácil enfrentar y anticipar problemas recurrentes. Recibir quejas nunca es bueno, especialmente en entornos públicos como las redes sociales

2.2.3 Los trabajadores y la atención al cliente

Los trabajadores y la atención al cliente en una organización dirigida al cliente, constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades; De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo; Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa (Ponce et al., 2022)

2.2.4 Facturación electrónica en Latinoamérica y su implementación en la región

En 2003, Chile fue el primer país en adoptar esta tecnología, aunque no se hizo obligatoria hasta 2014.

Argentina, por su parte, se convirtió en el primer país de América Latina en hacer obligatoria la factura electrónica en 2007, y en 2021 continuó implementando esta exigencia de manera masiva. En Colombia, la factura electrónica se implementó a mediados de 2020, superando las expectativas de adhesión con más de 410,000 facturadores electrónicos para finales de ese año. Ecuador también expandió el uso de la factura electrónica en 2020, especialmente debido al aumento del comercio en línea durante la pandemia.

México cuenta con uno de los sistemas de factura electrónica más avanzados de la región, estableciendo el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) en 2011. Uruguay, por su parte, implementó gradualmente la factura electrónica a partir de 2016, extendiendo posteriormente la transformación digital a otros comprobantes e impuestos empresariales. Paraguay, debido a la pandemia, retrasó la obligatoriedad de la factura electrónica, que entrará en vigor para ciertas empresas a partir de 2022. (Barreix & Zambrano, 2018)

2.2.5 La facturación tributaria en Latinoamérica

La recaudación tributaria es responsabilidad de diferentes departamentos o instituciones públicas, estas instituciones se encargan de administrar los impuestos, recaudarlos y garantizar su cumplimiento.

Tabla 1*Sistema tributario por países de Latinoamérica.*

Argentina	Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)
Bolivia	Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)
Brasil	Receita Federal do Brasil (RFB)
Chile	Servicio de Impuestos Internos (SII)
Colombia	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
Costa Rica	Dirección General de Tributación (DGT)
Cuba	Dirección General de Ingresos (DGI)
Ecuador	Servicio de Rentas Internas (SRI)
El Salvador	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
Guatemala	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)
Honduras	Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI)
México	Servicio de Administración Tributaria (SAT)
Nicaragua	Dirección General de Ingresos (DGI)
Panamá	Dirección General de Ingresos (DGI)
Paraguay	Dirección General de Impuestos (DGI)
Perú	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat)
República Dominicana	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
Uruguay	Dirección General Impositiva (DGI)
Venezuela	Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

Fuente: (Suárez Batista et al., 2016)

Elaboración: El Autor

La facturación electrónica ha experimentado un crecimiento importante en América Latina, convirtiéndose en una herramienta esencial para combatir el fraude y la evasión fiscal. En muchos países, se ha convertido en una obligación y en otros se está implementando gradualmente. México ha evaluado el impacto de la facturación electrónica en el impuesto a la renta empresarial, mientras que Chile ha tomado medidas para abordar los casos de facturas electrónicas apócrifas. Otros países de la región, como Venezuela, Barbados, Bahamas, Nicaragua, Antigua y Barbuda, y Trinidad y Tobago, también han evolucionado en la implementación de la facturación electrónica en el último año. (Suarez, 2019)

2.2.6 Desarrollo de la productividad, un aporte de la facturación electrónica

Tosca magaña et al., (2021) confirma que las tecnologías de la información (Tic's) han causado una nueva revolución a nivel mundial por lo cual han llegado para facilitar las actividades de individuos, instituciones educativas, entidades económicas y administraciones de gobierno, siendo una clara muestra de ello la creación de la Facturación Electrónica; A medida que la tecnología ha progresado, también lo ha hecho los que oferta el servicio de sistemas de facturación electrónica y la disminución del uso de papel. Estos cambios han agilizado los procesos de facturación y han mejorado la eficiencia en este aspecto.

2.2.7 Implementación de la facturación electrónica como material de consulta presentado como estudio

Con el informe, las ventas de bienes y servicios a través de facturación electrónica en Ecuador han alcanzado los 832 mil millones de dólares en el período de 2017 a septiembre de 2022, con una tarifa de 12% y 0% de IVA. Este crecimiento ha resultado en una reducción en la emisión de facturas físicas desde la implementación de la facturación electrónica (Renato et al., 2023).

2.2.8 El uso del portal Inter SRI para la emisión de facturas electrónicas, y las complicaciones que presenta para las microempresas en la cooperativa Los Tulipanes de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Sin embargo, Muñoz & Rivera-Guerrero, (2023) sostiene que, durante el último siglo, ha habido un aumento significativo en la expansión tecnológica, lo que ha llevado a la introducción de software y hardware en el ámbito empresarial, contable y tributario. La implementación de la facturación electrónica en Ecuador ha traído numerosos beneficios, como la organización, clasificación y cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otros.

2.2.9 Competitividad de las empresas pymes al implementar la factura electrónica.

Como señala Muñoz Villegas & Mosquera Carrascal, (2021) mencionan otra forma de generar competitividad es a través del ahorro en costos de facturación, pasando de la tradicional a la electrónica. Esto implica reducir los desperdicios y lograr un ahorro de más del 50%, mejorando los ingresos al disminuir los costos en la manipulación de papel. Esta medida también aumenta la rentabilidad y promueve el crecimiento de las organizaciones.

2.2.10 Segmentación de contribuyentes de la Facturación electrónica en el Ecuador

Durante un período prolongado, el cumplimiento de las obligaciones fiscales ha enfrentado obstáculos debido a varios factores, como el nivel socioeconómico, cultural, educativo y el nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre estos asuntos. Para enfrentar esta situación, las autoridades fiscales han explorado alternativas que simplifiquen el

cumplimiento mediante el uso de la tecnología, con el propósito de mejorar la eficiencia en la ejecución de sus labores (Menoscal María Lissette, 2019).

2.2.11 Ventajas y desventajas de la facturación electrónica en las PYMES del Ecuador

En cuanto a la política, la implementación de la facturación electrónica impulsa la economía y mejora el mecanismo de control para prevenir la evasión fiscal. En términos de seguridad informática, se requieren ciertos elementos para estandarizar los documentos digitales, lo cual fomenta la búsqueda de soluciones para eliminar los riesgos que afectan la información en la red de internet (Moreano Guerra et al., 2023).

2.2.12 Pagaré digital y factura electrónica, una propuesta de reforma legislativa para uso comercial negociable como títulos ejecutivos.

En el año 2013, en Ecuador, el Servicio de Rentas Internas seleccionó a un grupo de contribuyentes para implementar el sistema de facturación electrónica. Inicialmente, se incluyeron entidades financieras y posteriormente se sumaron otros tipos de contribuyentes. Para que una factura electrónica sea válida, debe pasar por un proceso de autorización de comprobantes electrónicos. Esto implica que haya un emisor que genere, firme, transmita y notifique el documento a la administración tributaria. La administración debe recibir, validar y autorizar la factura. Además, la entidad de certificación debe participar en el control de la firma electrónica para verificar su autenticidad. (Lucero, 2020)

2.2.13 Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la provincia de El Oro, cantones Pasaje-Machala.

La implementación de la facturación electrónica es una medida justa y necesaria por parte de los gobiernos para combatir la evasión fiscal y mejorar la gestión tributaria. El uso de Internet como herramienta de tecnología de la información y comunicación ha demostrado ser efectivo para promover la gobernabilidad, el control y la transformación de las relaciones entre los diferentes sectores de la sociedad, fortaleciendo así sus estructuras. Esto asegura un registro preciso y exacto de los pagos correspondientes (Arellano & Moncayo, 2023).

2.2.14 Facturación electrónica, un mecanismo de control y cumplimiento tributario.

Se usa las herramientas informáticas para la emisión de facturas electrónicas ha aumentado significativamente, lo que ha generado actividad económica para varias empresas privadas que ofrecen este servicio; Las empresas constructoras optan por adquirir herramientas informáticas de pago debido al volumen de su actividad económica, que abarca ingresos, egresos, costos y gastos; Por lo tanto, se ven obligadas a adquirir paquetes contables que ofrecen varias ventajas, como la emisión y recepción de comprobantes electrónicos, así como la presentación de balances financieros para declaraciones y respaldo de sus actividades económicas. (Altamirano, 2022)

2.2.15 La facturación electrónica y su impacto en la rentabilidad operativa un análisis aplicado en las empresas del Ecuador

Actualmente implementar la facturación electrónica tiene un impacto significativo en América Latina; En 2014, casi el 60% de las transacciones en la región se realizaron utilizando este método, en comparación con solo el 1% en la década anterior; Sin embargo, países como Estados Unidos y Canadá se han quedado rezagados en términos de Facturación Electrónica. Según un estudio de FRBM (Federal Reserve Bank of Minneapolis) en 2016, solo el 25% de las transacciones en Estados Unidos se realizaron electrónicamente, a pesar de que representan un universo de 25 billones de facturas emitidas en un año; La Facturación Electrónica suele ser implementada por empresas con grandes recursos económicos con el objetivo de mejorar el procesamiento de pagos, agilizar los procesos y reducir costos (Gutierrez, 2019).

2.2.16 La facturación electrónica y la evasión de impuestos: una afectación directa al desarrollo económico y social del Ecuador

De acuerdo con el análisis realizado en distintas entidades públicas, se ha podido constatar la importancia de la recaudación tributaria y los impactos positivos y negativos que esta conlleva. En Ecuador, los impuestos desempeñan un papel fundamental en la economía del país. Durante el período 2022, se logró recaudar un total de \$14.462.488, superando la meta establecida de \$13.157.515 (en miles de dólares). Por otro lado, el uso de la facturación electrónica ha tenido los siguientes resultados: se autorizaron 8.589.504 comprobantes electrónicos, 1.334.992 contribuyentes ya están utilizando la facturación electrónica, y 12.581.000 contribuyentes están en la fase de prueba para ingresar a la

facturación electrónica. Estos datos sin duda representan un aumento en la recaudación tributaria futura para Ecuador y contribuirán a la protección del medio ambiente al evitar la deforestación indiscriminada. (Muñoz Briones et al., 2023)

Tabla 2

Comprobantes electrónicos, requerimientos y alcance

Certificado digital	Después de confirmar que la creación, envío y validación de los recibos electrónicos están configurados de manera adecuada y que las pruebas han sido aprobadas, el contribuyente puede solicitar la emisión de facturas en el entorno de producción.
Esquema XML	Los contribuyentes podrán crear su factura electrónica en formato .XML utilizando los esquemas .XSD proporcionados en el Portal WEB del SRI. Esto se puede realizar a través de sus propias aplicaciones informáticas o utilizando la factura electrónica gratuita proporcionada por el SRI a los contribuyentes.
Clave de acceso única	Cada documento emitido incluirá una clave de acceso exclusiva compuesta por 49 dígitos numéricos. El sistema informático que el contribuyente utilice deberá generar automáticamente esta clave, cumpliendo con un requisito obligatorio que garantiza la unicidad de cada documento electrónico, además de servir como número de autorización. A partir de esta clave, el SRI determinará si autoriza o no la factura o documento electrónico enviado por el contribuyente.
Representación impresa	La normativa actual sobre la factura electrónica en Ecuador incluye pautas detalladas para la representación impresa de los comprobantes electrónicos (RIDE). Estas representaciones impresas deben incluir un código QR basado en estándares internacionales GS1-128 y seguir el formato específico establecido en los anexos 2 y 7 del manual técnico para la emisión de comprobantes electrónicos a través del método de automatización offline. Además, se pueden encontrar otras disposiciones relacionadas con este tema en la Resolución 233/2018.

Fuente: (Sovos)

Elaboración: El Autor

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Facturación Electrónica

Para elaborar este trabajo de investigación se fundamentó en la Constitución de la Republica del Ecuador, leyes, normativas, alcances y resoluciones sobre la facturación electrónica en el Ecuador.

2.3.2 Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).

Art. 135.- Sólo la Presidenta o Presidente de la República podrá presentar proyectos de ley que creen, modifiquen o supriman impuestos, aumenten el gasto público o modifiquen la división político-administrativa del país.

Artículo 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos (Asamblea Nacional, 2008).

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables (Servicio de Rentas Internas, 2014)

- **Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000010 publicada en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial No. 3 el 09 de febrero de 2022** Normas para la emisión de comprobantes de venta y documentos complementarios por la

reducción de la tarifa general del Impuesto al Valor Agregado - IVA en la prestación de servicios definidos como actividades turísticas, de conformidad con el artículo 5 de la Ley de Turismo.

- **Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000024 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 80 el 09 de junio de 2022** Disposiciones en torno a la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, de manera electrónica, así como respecto de la obligatoriedad de emisión de los comprobantes de retención electrónicos en la “Versión ATS”.
- **Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000042 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 157 el 27 de septiembre de 2022** Expídanse las normas que regulan la emisión de liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios por parte de las entidades del Sector Público en la contratación de servicios de carácter excepcional.
- **Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000043 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 157 el 27 de septiembre de 2022** Refórmese la resolución No. NAC-DGERCGC18-00000233, a través de la cual se establecen las normas para la emisión, entrega y transmisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos.
- **Circular NAC-DGECCGC22-00000003 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 157 el 27 de septiembre de 2022** A las personas

naturales y sociedades, obligadas a emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios de manera electrónica, la vigencia de los documentos preimpresos.

- **Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000052 publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 179 el 28 de octubre de 2022** Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000295 publicada en el Suplemento al Registro Oficial No. 3 de 30 de mayo de 2017, y sus reformas.

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“Lo que separa a los
emprendedores exitosos del
resto es la perseverancia.”*

Steve Jobs.

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para lograr los objetivos establecidos, se utilizó los siguiente tipos y métodos de investigación;

3.1.1 Campo

Permitió recopilar información de los clientes de ECOFINER en el cantón de Quevedo, que son la población objetivo, con el fin de comprender la problemática y determinar los factores que afectan la gestión administrativa y la facturación electrónica.

3.1.2 Descriptiva

Ayudó a completar la fase preparatoria del estudio, es decir, gestión administrativa y facturación electrónica, donde la información principal sobre adopción/implementación y rentabilidad se obtuvo a través de entrevistas y cuestionarios.

3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método Inductivo

A través del método inductivo se pudo establecer conclusiones generales estableciendo requerimientos específicos sobre las variables cualitativas a través de la matriz de operacionalización.

3.2.2 Método Deductivo

Referente al método deductivo se aplicó conceptos, teorías referidas a la investigación de acuerdo con las variables dependiente e independiente.

3.2.3 Método Analítico

Sirvió para identificar y analizar las variables independientes y determinar su efecto en las variables dependientes, generando un análisis sobre sus efectos en el proceso de investigación.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.

3.3.1 Población y Muestra

3.3.1.1 Población

La población que se consideró para este trabajo de investigación a los trabajadores y clientes de la empresa ECOFINER del cantón Quevedo, de acuerdo con el registro del sistema, actualmente la empresa cuenta con alrededor de 113 clientes activos que representan el total de clientes.

Tabla 3

Población del Estudio

SECTOR	POBLACIÓN N°
Clientes	113
Trabajadores	5
TOTAL	118

Fuente: ECOFINER

Elaborado por: Autor

3.3.1.2 Muestra

La muestra estudiada fue el total de la población que corresponde al 100%. Por lo que no se utilizó fórmulas estadísticas.

3.3.2 Técnicas de la investigación

Las técnicas aplicadas permitieron obtener los datos suficientes para la elaboración del proyecto, se sustentó en análisis mixto Cualitativo-cuantitativo, sobre la gestión administrativa, factores que afectan la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, mediante el uso de observación, entrevistas, encuestas, análisis FODA y grupos de discusión.

3.3.2.1 Observación:

Aplicada para analizar de forma general el servicio y a los usuarios en la práctica, permitiendo analizar ese entorno de forma tangible tanto en el servicio ofrecido por la empresa, como el manejo del servicio por los usuarios.

3.3.2.2 La entrevista

Permitió un diálogo frontal con el Gerente de la empresa ECOFINER, mediante la elaboración de 10 preguntas abiertas, a fin de conocer su gestión para brindar un servicio de calidad, su análisis y estrategias a futuro.

3.3.2.3 Encuesta

La encuesta expuso la realidad de los 113 clientes de la empresa, desde un punto de vista particular, el cual se asoció a otras respuestas similares para unificar criterios y posteriormente tabularlos, un total de 17 preguntas basadas en la escala de Likert, mediante el programa Google Forms que fueron enfocadas a resolver los objetivos del proyecto.

3.3.2.4 Análisis FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es un instrumento de investigación muy utilizada en la gestión empresarial para evaluar la situación actual de una empresa, permite identificar factores internos y externos que pueden incidir en su desarrollo y posteriormente poder elaborar estrategias para potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, mitigar las debilidades y enfrentar las amenazas, que se expongan en el análisis.

3.3.2.5 Los grupos de discusión

Este instrumento de investigación permitió un acercamiento con los trabajadores de la empresa, para constatar como generan información a la administración sobre el nivel de satisfacción de los clientes del servicio que brindan. Se optó por realizar un grupo de 6 preguntas abiertas que permitió obtener criterios desde distintos puntos de vista de una misma interrogante a fin de analizar y exponer una realidad en común, enfocada en el objetivo propuesto. Se aplicó el grupo de discusión a los 113 clientes y a los 5 colaboradores de la empresa.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

Entre los distintos instrumentos de investigación aplicados, se utilizó las guías de observación, entrevistas, análisis cualitativo, grupos de discusión, los mismos que fueron enmarcados a responder los objetivos planteados, mediante su aplicación y respaldo de las variables del objeto de estudio, como la gestión administrativa, la calidad del servicio, y todo en entorno a las variables de estudio, estos instrumentos aplicados, simplificó su uso y permitió enfocar esfuerzos en los objetivos.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la elaboración del marco teórico se procedió a recopilar información de fuentes primarias y secundarias.

3.4.1 Fuentes Primarias

Estas fuentes primarias, involucró a los actores principales que intervienen en el proyecto, como el gerente, los trabajadores y los clientes de la empresa ECOFINER y su servicio de facturación electrónica.

3.4.2 Fuentes Secundarias

Fue alimentada por distintos sitios web, como Google Académico, donde se obtuvo papers, artículos profesionales de alto nivel, y literatura especializada relacionados a la temática investigada y los objetivos planteados.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Después de recopilar toda la información relevante a través de los métodos, instrumentos y técnicas de investigación, se realizó la segmentación de ellas, se generó la entrevista al Gerente de la empresa ECOFINER, las encuestas aplicadas al personal de la empresa y a los clientes activos de la misma, toda la información que fue recopilada mediante distintos elementos de investigación, para su posterior procesamiento y análisis.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Utilizando la información obtenida de las encuestas y entrevistas, el procesamiento y análisis de la información fueron el conjunto de actividades que se utilizaron para transformar datos en información significativa que pueda ser utilizada para tomar decisiones. Este proceso implicó varias etapas, que incluyen la recolección, organización, clasificación, análisis y posterior presentación en tablas de la información obtenida. Todo el proceso y análisis de la información mantuvieron un esquema claro que permitió, la recolección de datos, su organización y clasificación, el análisis, la presentación de los resultados de forma clara, organizada y comprensible, mediante la utilización de varias herramientas electrónica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Un emprendedor debe tener habilidades que le permitan aguantar los golpes del destino y superar los inevitables fracasos.”

Jack Mack.

4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER.

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

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una entrevista al Gerente y un análisis situacional de la empresa (FODA).

4.1.1 Entrevista, al Gerente de ECOFINER

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

Tabla 4*Entrevista al Ing. YU CHEN TAI, Gerente de ECOFINER*

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para mejorar el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	En la actualidad, la competencia es intensa entre las empresas que ofrecen servicios de facturación electrónica, ya que muchas de ellas ofrecen incentivos, nuevas funcionalidades en sus programas, consejos financieros, tributarios, capacitaciones, webinar y más. En este sentido, ECOFINER cuenta con módulos y opciones en su sistema que brindan orientación y formación al usuario para utilizarlo de manera efectiva.	En este contexto, la innovación continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios resultan clave para el éxito y la diferenciación en un entorno empresarial cada vez más exigente. Es necesario implementar más módulos que sean útiles para el usuario en su negocio.
¿En qué áreas debe mejorar ECOFINER?	Mejorar la interacción del usuario con el sistema, agregar más funcionalidades (módulos): Generar proforma, declaración de IVA, declaración de Impuesto a la Renta, Anexo Gastos Personales, Facturas recibidas (Compras) y Reporte de gastos.	Implementando más módulos ayudará a potenciar y conseguir más clientes.
¿Qué seguridad cuenta para garantizar la protección de los datos de sus usuarios?	1) Nivel de datos, se encripta informaciones sensibles de los usuarios. 2) Copia de la base de datos periódicamente. 3) Implementación de sistema de autenticación y	El sistema cuenta con todas las protecciones para sus usuarios.

	<p>autorización para el acceso de datos del usuario.</p> <p>4) Conexiones seguras utilizando https y SSL/TLS entre las conexiones servicio y cliente.</p> <p>5) Validación de entrada de datos para evitar inyecciones SQL y otros tipos de ataques</p>	
<p>En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para potencializar el sistema del facturador electrónico?</p>	<p>La atención al usuario</p> <p>Soporte técnico</p> <p>Seguridad contra Cyber Ataques.</p> <p>Interfaz</p> <p>Implementación de nuevos módulos.</p>	<p>En este escenario, la constante innovación y la capacidad de ajustarse a las demandas cambiantes de los clientes son fundamentales para alcanzar el éxito y destacarse en un mundo empresarial cada vez más competitivo. Es crucial incorporar nuevos módulos que aporten valor al usuario en su empresa.</p>
<p>¿Cómo receipta los pagos en el facturador electrónico de ECOFINER?</p>	<p>Actualmente los pagos se reciben mediante transferencia bancaria, depósitos. Se está gestionando para obtener como medio de cobro, la contratación del servicio de DATAFAST.</p>	<p>Simplificar los métodos de cobranza para agilizar el servicio.</p>
<p>¿Cuáles son las estrategias que realiza ECOFINER para mejorar la atención al cliente?</p>	<p>Crear artículos que facilita el entendimiento del cliente sobre la contabilidad que debe manejar en su negocio. Capacitaciones gratuitas sobre declaraciones del IVA, Impuesto a la Renta, Anexo Gastos Personales.</p>	<p>Brindar material didáctico, capacitaciones es una de las iniciativas del departamento de marketing como estrategia para fidelizar al cliente.</p>

¿Qué acciones toma ECOFINER para conocer la opinión de sus clientes sobre la calidad del servicio?	Cada mes nuestro equipo de soporte envía a nuestros clientes una encuesta para medir el nivel de satisfacción del servicio a través de nuestros canales en redes sociales.	Mes a mes se realiza un seguimiento sobre el nivel de satisfacción del servicio.
¿En qué medida considera que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER cumple con las regulaciones tributarias en el Ecuador?	El sistema de facturación ECOFINER controla que todo comprobante antes de enviar al SRI sea correctamente ingresada de acuerdo con los estándares y reglas de negocio exigida por el propio Servicio de Rentas Internas.	El servicio de facturación electrónica ECOFINER cumple con todo los estándares y reglas como lo dictamina el órgano rector.

Fuente: Entrevista al Gerente de ECOFINER

Elaboración: El Autor.

4.1.1.1 *Análisis de la entrevista*

El entrevistado demostró mucho conocimiento de la empresa y sus actividades, su gestión administrativa, expone una amplia experiencia en el tema, y acorde a su respuesta considera que la empresa ECOFINER, está ganando espacio en el mercado de Quevedo, la facturación electrónica en una innovación en temas tributarios y de control interno, por lo cual desde la gerencia sigue gestionando procesos y estrategias para seguir mejorando.

Tabla 5

Análisis FODA de la empresa ECOFINER, Quevedo.

FORTALEZAS

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

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

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

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

OPORTUNIDADES

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

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

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

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

DEBILIDADES

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

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

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

Ampliar la red de capacitaciones a nuestros clientes.

AMENAZAS

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

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

Gran cantidad de competidores en el mercado.

Fuente: Entrevista al gerente de ECOFINER

Elaboración: El Autor.

4.1.1.2 *Análisis de la matriz FODA*

Una vez identificado el FODA que cuenta ECOFINER, el servicio de facturación electrónica representa ahorro en costos de impresión y almacenamiento, ahorro de tiempo en procedimientos, cuenta con autenticidad e integridad, precisión actualización de datos mejorando la gestión administrativa. Las oportunidades que cuenta ECOFINER está en la, optimización de supervisión de las transacciones comerciales, la implementación de este servicio ayuda a reducir costos al migrar un proceso manual a digital. Por ello es necesario implementar más información, equipamiento, programas informáticos, seguridad, capacitaciones, e innovar mecanismos para mitigar la falta de seguridad, el estancamiento, competidores, etc.

4.1.2 Discusión de resultados del Objetivo 1:

La gestión administrativa es fundamental para garantizar que se ofrezca un servicio de calidad de manera eficiente, y sobre todo cumpliendo con las normativas legales establecidas, de forma interna y externa, por ende, buscando siempre la mejora continua. En ese sentido la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, y se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización y la calidad del servicio (Calero Mora, 2016).

Ramírez et al., (2017) concluyeron que, para una buena Gestión Administrativa, se debe contar con una planificación, que permita conocer los objetivos que se deben

cumplir; La Planificación es una guía de trabajo, que permite a la Gerencia y a todos sus integrantes conocer la situación en que se encuentra la empresa; con qué mercado cuenta para ubicar sus productos o servicios; cuáles son las necesidades de bienes y la calidad del servicio que se ofrece para insertarse al mercado.

Sin embargo, otras conclusiones afirman categóricamente que, para que un negocio tenga una buena gestión administración, deben utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo; La gestión administrativa es un objeto clave para que la asociación cumpla con los objetivos planteados, una vez que se implementa una estrategia se puede realizar la debida ejecución y potencialización del servicio y de la misma manera ayuda a contribuir en su calidad (Ponce et al., 2022).

Acorde a la entrevista y como soporte el análisis FODA, sobre la gestión administrativa de la empresa ECOFINER, en el servicios e facturación electrónica, se pudo identificar varios aspectos relacionado a la planificación donde se evidencia que existe una estrategia planteada, la organización está estructurada desde la administración, la dirección está enfocada en los lineamientos institucionales, el control desde la parte interna hasta la externa en el servicio que se brinda, la coordinación impone sus actividades en abarcar todo las actividades de la empresa y su correcto funcionamiento, la evaluación mediante las demanda del servicio en los usuarios, los cuales considera que el servicios de facturación de la empresa ECOFINER, ofrece a su clientes es de calidad, eficiente y práctica en su uso, todos estos aspectos, demuestran que la adecuada gestión administrativa incide directamente en la calidad del servicios que ofrece la empresa ECOFINER en el cantón Quevedo.

4.2 FACTORES QUE INCIDEN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER

La satisfacción de los clientes es la apreciación que tiene los usuarios de la calidad del servicio de facturación electrónica que oferta ECOFINER, y puede estar influenciada por diversos factores, muchos de ellos relacionados a factores personales y económicos,

Entre los factores que más inciden en la satisfacción esta, la facilidad de uso, su accesibilidad, la seguridad, el tiempo de respuesta, la fiabilidad y la personalización del servicio, y al existir varios proveedores el factor que más resalta son los costos. Por ello es necesario tomar en cuenta estos factores a fin de trabajar en su mejora e innovación permanente, con el propósito de garantizar la satisfacción y la fidelidad de los usuarios.

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

4.2.1 Encuesta a los clientes de la Empresa ECOFINER

Tabla 6

Tiempo de uso del sistema de facturación electrónica.

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

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor.

Análisis e interpretación: La tabla 6 indica que el 70% de los encuestados han utilizado el sistema de facturación electrónica ECOFINER por menos de un año, mientras que el 20% más de un año y el 7% lo han empleado más de 2 años, lo que indica que existe ya un mercado con una trayectoria, que está marcado un precedente para la empresa, indicando que el sistema está siendo recibido adecuadamente en el mercado local.

Tabla 7

Facilidad de almacenamiento y la recuperación de facturas.

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

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor.

Análisis e interpretación: La Tabla 7 sobre la facturación electrónica y su facilidad para almacenamiento y recuperación de facturas, expuso que el 46% de los encuestados afirma estar completamente de acuerdo, mientras que el 43% está de acuerdo, lo que indica que el sistema ha simplificado el almacenamiento y la recuperación de facturas y el 9% indica que es indiferente, esto sugiere que, en el pasado, los documentos físicos a menudo se extraviaban, pero ahora la información se guarda de forma digital.

Tabla 8

Reducción de errores en la facturación y la contabilidad de su empresa.

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

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor.

Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 8, el 42% de los encuestados expresan totalmente de acuerdo en que la implementación de la facturación electrónica ha disminuido los errores en la facturación y contabilidad de su empresa, mientras que el 42% están de acuerdo, y el 15% se muestran indiferentes, datos que revelan que el servicio está generando aspectos positivos, sin desmerecer el porcentaje mínimo que se debe tomar en cuenta para seguir mejorando.

Tabla 9*Transparencia y Trazabilidad en las Transacciones Comerciales*

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

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor.

Análisis e interpretación: Según se refleja en la tabla 9, sobre la transparencia y trazabilidad de las transacciones, el 42 % está totalmente de acuerdo, el 37% está de acuerdo con la interrogante y el 18% le parece regular, aunque existe otros valores mínimos, persiste la tendencia que, si genera un aporte positivo para el cuestionamiento planteado, lo que indica que el uso del sistema de facturación electrónica ha mejorado la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales

Tabla 10*Nivel de Dificultad Técnica en el uso del sistema de facturación electrónica*

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

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta en la tabla 10, el 35% considera que es muy poco el nivel de dificultad técnica al utilizar el sistema de facturación electrónica es similar en todas las opciones, el 32% que es poco el nivel de dificultad, mientras que el 22% es regular y también entra a análisis que suficiente y mucho tienen valores significativos del 8% y 3% respectivamente, lo que refleja diferentes posturas con valores no tan distanciados de una misma variable, que se deben analizar con más detenimiento.

Tabla 11

Barrera en la adaptación al sistema de facturación electrónica

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

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

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

Tabla 12*Satisfacción de los módulos en el sistema de facturación electrónica ECOFINER*

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

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor.

Análisis e interpretación: Conforme la tabla 12, sostiene que el 49% expone que mucho y se inclina por la satisfacción de los módulos del Generador de Proformas, mientras el regular y poco están empatados con el 20%, y el 16 % se siente suficiente con los módulos del sistema, aunque la APP móvil o página web, exponen las variables más frecuentes, se percibe que en general, existe mayor satisfacción

Tabla 13*Áreas por mejorar del sistema de facturación electrónica*

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

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor.

Análisis e interpretación: Cabe destacar que en esta tabla 13, sobre las áreas en el servicio por mejorar del sistema de facturación electrónica, el 28% manifestó que mucho, el 54% dijo que suficiente, en tanto que no existen datos para regular y poco u muy poco tienen el 9% respectivamente, por lo que la mayoría coincidió que la empresa tiene que actualizar y mejorar el servicio en varios aspectos, como soporte técnico, inducción, y otros relacionados al manejo del sistema que son necesarios para cualquier empresa.

Tabla 14

Ahorro de tiempo Facturas Electrónicas vs Facturas Físicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	47	41%
Suficiente	39	34%
Regular	20	18%
Poco	3	3%
Muy poco	4	4%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 14, el 41% indicó que en términos de ahorro de tiempo fue mucho, el 34% consideró que suficiente, mientras el 18% que regular, lo que aun incide que el servicio de facturación electrónica mejoró el tiempo versus la facturación física, pero que aún no llena las expectativas del servicio.

4.2.2 Discusión de resultados del Objetivo 2.

Muchas empresas buscan cada día obtener información actualizada sobre los factores que inciden la satisfacción de sus clientes, porque estos indicadores, inciden la imagen institucional, el servicio que ofrece, la calidad de su atención, etc. por ello, identificar estos factores se vuelve determinando en el desarrollo de la empresa y sus objetivos futuros. Es importante recalcar que cada organización invierte recursos para encontrar, entender y erradicar lo más posible dichos factores que impiden el crecimiento sostenible de cualquier institución. En ese sentido los autores, Tobías, & Mancilla, (2018) afirman que entre la parte “teórica podemos decir, para establecer una diferencia, que la satisfacción del cliente es o debería ser el fin de todas las empresas, al cual se llega a través de la calidad en el servicio”. En ese sentido la insatisfacción de los clientes se debe a varios factores que, de no ser detectado a tiempo, afectaría el funcionamiento de la empresa y por ende su existencia.

El investigador, Monroy, (2019) concluye en su investigación que, existen factores como la competencia en el mercado hoy día, es cada vez mayor y más fuerte, y los productos y servicios son más variados, por ende, los consumidores cada vez se están volviendo más exigentes. Ya no sólo buscan calidad y precio sino un buen servicio. Si un cliente está buscando un producto o servicio y lo encuentra y adicionalmente recibe una buena atención, quedará satisfecho; esto hace que este cliente regrese y vuelva a comprar, y probablemente recomiende a otros consumidores generándose una buena fuente de promoción, y al mismo tiempo, genere beneficios económicos y mercadológicos para la empresa. Sin embargo, los factores que afectan la satisfacción de los clientes se pueden

exponer mediante varios instrumentos, los cuales deben estar segmentados a los servicios que oferta la empresa.

Por otro lado, las afirmaciones sobre el tema exponen que se deben modificar los modelos mentales de acuerdo con la realidad de lo que demanda el medio empresarial, especialmente los líderes y propietarios de estas empresas. Esto permite que los colaboradores tengan un conocimiento amplio de los procesos dando lugar al trabajo en equipo entre las dependencias de la empresa y permitiendo desarrollar mejoras en los planes de acción a fin de mermar los factores que afecten la satisfacción del cliente (Daza-Rodríguez, 2017)

La encuesta es un mecanismo que ayudó a discernir los factores que afectan la satisfacción de los clientes, estos factores incluyen la usabilidad, la confianza que los datos estén bien generados y la seguridad de los datos propios usuarios y de los clientes, cabe recalcar que también existe áreas del sistema que deben seguir mejorando según las apreciaciones de los encuestados, si tomamos estos datos como referencia, tenemos un llamado de atención a la empresa que brinda el servicios de facturación electrónica, a seguir innovando y mejorando su servicio, implementando un sistema de mayor comodidad y amigable con las necesidades del usuario, en ese sentido disminuir los factores que afecten la satisfacción de los clientes de la empresa.

4.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER.

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

La gestión administrativa tiene como tarea fundamental buscar la manera de medir este nivel de satisfacción por cuanto desde este punto podrá partir y realizar acciones, estrategias e inversión en las debilidades que se presenten para alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Como base para medir el nivel de satisfacción se realiza preguntas de satisfacción en la encuesta a los 113 clientes, sobre el servicio de facturación electrónica recibido por parte de la empresa ECOFINER.

4.3.1 Encuesta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios

Se genera varias interrogantes respecto al objetivo planteado mediante la escala de Likert, y posteriormente procesar los resultados.

Tabla 15*¿Ha tenido un impacto positivo la facturación electrónica en su empresa?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	37	33%
Suficiente	40	35%
Regular	32	28%
Poco	4	4%
Muy poco	0	-
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor.

Análisis e interpretación: Según los datos presentados en la tabla 15, el 33% de los encuestados ha respondido que mucho con referencia al impacto positivo del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER en sus negocios, de esa misma manera la variable suficiente representa el 35% de satisfacción y la opción regular tiene el 28%, cabe destacar que al ser una encuesta de satisfacción se debe tomar en cuenta los valores negativos aunque su peso sea muy bajo, debido a que esto significa que aún persiste inconformidad total del servicio, lo cual se debe identificar y corregir.

Tabla 16*¿Recibe comunicación adecuada por cambios relacionados con el sistema?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	38	34%
Suficiente	31	27%
Regular	37	33%
Poco	5	4%
Muy poco	2	2%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor

Análisis e interpretación: Según los datos presentados en la tabla 16, el 34% considera que la comunicación acerca del cambio es mucho, por otro lado, el 27% considera que la información es suficiente, y un 33% que es regular, llama la atención que un porcentaje menor sumado del 6% considera que es poco y muy poco, en este sentido se debe retomar acciones para corroborar el nivel de insatisfacción que se refleja en el cuadro.

Tabla 17

¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfecho	38	34%
Satisfecho	45	40%
Neutral	27	24%
Poco Satisfecho	2	1%
Nada Satisfecho	1	1%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

Análisis e interpretación: La tabla 17, expuso que un total del 34% de los encuestados expresó estar totalmente satisfecho, sobre la calidad del servicio, mientras que el 40% indicó estar satisfecho. Por otro lado, el 24% se mostró neutral, y el resto mostró niveles de satisfacción más bajos. En resumen, el 74% de los clientes considera que la calidad del servicio proporcionado por el sistema ECOFINER es adecuada, pero persiste aun ese porcentaje que tiene un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 18*¿Cómo evaluaría el uso del sistema de facturación electrónica en ECOFINER?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy fácil	33	29%
Fácil	36	32%
Ni Fácil ni difícil (medio)	41	36%
Difícil	2	2%
Muy Difícil	1	1%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor

Análisis e interpretación: La Tabla 18 refleja los resultados de la facilidad de uso del sistema de facturación electrónica, el 36% considera que no es ni fácil ni difícil en uso, el 32 % considera que es fácil el 29% manifiesta que muy fácil el uso de esta herramienta electrónica, sin embargo, existe un 3% que considera que es difícil y muy difícil, lo que debe servir como indicador para identificar clientes y generar una capacitación a fin de mermer este resultado.

Tabla 19*¿Cómo calificaría su experiencia general con el sistema de facturación electrónica?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	40	35%
Buena	44	39%
Regular	26	23%
Mala	2	2%
Muy mala	1	1%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER**Elaboración:** El Autor

Análisis e interpretación: La tabla 19, expone que el 39% de los clientes manifestaron que es buena la experiencia con el sistema de facturación electrónica, mientras el 35% considera que es muy buena, por otro lado, el 23% consideró que es regular, la

experiencia, en ese sentido llama aun la atención el porcentaje de renuencia de los encuestados.

Tabla 20

¿Recomendaría el sistema de facturación electrónica ECOFINER?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	51	45%
De acuerdo	47	41%
Indiferente	12	11%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

Análisis e interpretación: La Tabla 20, indica que el 45% de los clientes, recomendaría el servicio de la empresa ECOFINER, en ese mismo sentido el 42% está de acuerdo en esa recomendación y el 11% es indiferente, aquí cabe resaltar que, en términos de recomendación, la parte indiferente también se la debe contar como un factor negativo, por cuanto el servicio de calidad expone a que los clientes actuales, comenten aspectos positivos del sistema y de la empresa que los genera.

Tabla 21

¿El sistema permitió cumplir a tiempo con el cronograma de Facturación del SRI?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	93	82%
No	5	5%
Desconozco	15	13%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

Análisis e interpretación: Según los datos de la tabla 21, el 82% de los encuestados ha respetado los plazos estipulados para la adopción de la facturación electrónica en sus empresas, mientras que el 13% no estaba al tanto del calendario establecido y un 5% no cumplió con esta regulación, cabe destacar que este no fue un inconveniente del sistema de facturación, sino que representó un inconveniente interno de los negocios.

Tabla 22

¿El servicio de ECOFINER, facilita cumplir con los estándares tributarios del SRI?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	37%
De acuerdo	59	52%
Indiferente	10	9%
En desacuerdo	2	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	113	100%

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor.

Análisis e interpretación: La tabla 22, indica que el 52% está de acuerdo en que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER, facilita cumplir con los estándares tributarios del SRI, así también el 37% está totalmente de acuerdo con la pregunta y un 9% es indiferente, llama la atención que el 2% está en desacuerdo con esta pregunta, por lo que existe una renuencia de la consulta.

4.3.1.1 Análisis de la encuesta

Según la encuesta realizada, los clientes indicaron haber seguido el cronograma establecido para la implementación de la facturación electrónica en sus negocios, evitando posibles multas por parte de la autoridad tributaria. Por otra parte, el sistema de

facturación electrónica ha mejorado el nivel de satisfacción de una mayoría de los clientes, aunque cabe destacar que en la mayoría de las consultas existe un margen mínimo de clientes que están renuentes sobre el nivel de satisfacción que presenta la mayoría de los usuarios.

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

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

Tabla 23

Grupo de discusión para medir el nivel de satisfacción de los clientes.

PREGUNTAS:	RESPUESTAS
¿Qué métodos o herramientas utiliza su empresa para medir la satisfacción del cliente?	<ul style="list-style-type: none"> • Las encuestas de satisfacción, • Consulta directa a los clientes sobre el servicio, para receptar quejas o sugerencias.

ANÁLISIS

Se realiza la encuesta de satisfacción y de parte muy personal, se les pide a los clientes que le den sus observaciones sobre el producto a fin de mejorar la calidad del servicio.

PREGUNTAS:

¿Con qué frecuencia realiza su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?

RESPUESTAS

- Se realiza visitas mensuales de forma aleatoria,
- También se visita a los clientes que tienen algún inconveniente por el programa o su manejo,
- Por llenar la encuesta

ANÁLISIS

La empresa realiza visitas aleatorias de los clientes, aunque también existe la visita programada que es a los clientes que presenten alguna queja y se les da el seguimiento respectivo.

PREGUNTAS:

¿Cómo utiliza los resultados de las encuestas de satisfacción para mejorar la experiencia del cliente?

RESPUESTAS

- Se la entrega al gerente para su análisis,
- Se realizan análisis y se socializa,
- Se genera acciones a seguir

ANÁLISIS

Los trabajadores que realizan la visita in situ, llenan los formularios de la empresa con respecto a servicio recibido y su firma como soporte, en ese sentido se llena la encuesta de satisfacción que es la herramienta que se utiliza en la empresa.

PREGUNTAS:

¿Qué acciones toma su empresa para abordar los problemas identificados en las encuestas de satisfacción?

RESPUESTAS

- Se realiza socializaciones y se pide mayor aporte en el trabajo
 - Controlar el servicio que se brinda y el seguimiento respectivo,
 - El gerente llama a los clientes que presentaron quejas y les pregunta si ya fueron atendidos.
-

ANÁLISIS

La empresa desde el área administrativa envía nuevamente a llenar el cuestionario de satisfacción, con eso se mide el cambio que se ha presentado del servicio, el gerente realiza llamadas a los clientes para medir la calidad del servicio y agilidad que se le brinda en sus quejas.

PREGUNTAS:

¿Qué desafíos enfrenta su empresa en la medición y mejora de la satisfacción del cliente?

RESPUESTAS

- La competencia,
- La inseguridad,
- Falta de innovación
- Modificaciones de servicio.

ANÁLISIS

La gerencia tiene un papel crucial en las acciones que se deben realizar para enfrentar los desafíos, si bien es cierto que se tiene un número de más de 100 clientes, lo que debe hacer en este tema es mejorar continuamente su servicio.

Fuente: Clientes ECOFINER

Elaboración: El Autor

4.3.1.3 *Análisis de la matriz de los grupos de discusión*

Los trabajadores de la empresa ECOFINER, exponen desde sus puntos de vista, varias apreciaciones respecto a la satisfacción de los usuarios sobre el servicio, como encargados de la atención al cliente y de recibir sus quejas, expusieron criterios suficientes en la matriz de discusión sobre las preguntas expuestas, estos criterios de forma general, recolectó su apreciación sobre el sentir de los clientes y la gestión de la administración, así como el suyo propio, sobre el objetivo propuesto en este proceso de investigación..

4.3.2 Discusión de resultados del objetivo 3.

La gestión administrativa eficiente para la medición del nivel de satisfacción de los clientes se expone como un proceso continuo que requiere una especial atención constante y un compromiso a mejorar continuamente. Las conclusiones demuestran que la gestión administrativa se presenta como medio para desarrollar a las organizaciones, permitirles no solo adaptarse al cambio sino también ser parte del cambio; La teoría sugiere planificar en detalle, plantear objetivos y generar acciones para su alcance. La atención al cliente y estas actividades deben de planificarse, atenderse y medir desde la gestión administrativa (Minaya, 2020).

En esa misma línea los investigadores Cedeño, et al.,(2023) afirman que “El liderazgo que predomina en la empresa es estratégico, porque está estrechamente relacionado con los aspectos competitivos de la empresa en relación con la organización”. En este sentido la administración en su gestión debe estar en constante innovación de sus estrategias, para ello necesita de los insumos que le faciliten información de como medir el nivel de satisfacción de los clientes, para elaborar planes para mejorar.

Agurto & Araujo, (2018) sostienen que si el nivel de gestión administrativa, es regular la satisfacción de los clientes también será regular, debido a que la planificación, organización, dirección y control que aplica la organización no son percibidas con la misma importancia en cada uno de sus procesos, por parte de los clientes, esto refleja que la satisfacción del cliente se encuentra en un nivel regular, ya que el servicio que reciben

por parte los colaboradores no los satisface completamente y medir esta variable es fundamental para el desarrollo de la empresa.

Para medir el nivel de satisfacción la gestión administrativa ECOFINER, genera una encuesta de satisfacción a los clientes de forma mensual, sin embargo para discernir el objetivo planeado se utilizó la encuesta a los socios de la empresa, para su análisis externo, pero también se realizó un grupo de discusión entre los colaboradores a fin de obtener información adecuada y necesaria a los fines de esta investigación, esta encuesta es posteriormente analizada por el gerente de la empresa, a fin de tomar las correcciones necesarias, en ese sentido se comparte el criterio de los autores, Agurto & Araujo, (2018) afirman que “si nivel de gestión administrativa es regular, de la misma forma la satisfacción también será regular”, es decir existe una relación intrínseca entre estas variables, lo que indica que la forma de medir el nivel de satisfacción de parte de la gestión administrativa no es la adecuada, por lo tanto se deben realizar gestiones de innovación para tener un acercamiento más directos al grupo objetivo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*“Creo que ese es el mejor consejo:
piensa constantemente sobre cómo
podrías hacer mejor las cosas y
ponerte en cuestión a ti mismo”.*

Elon Musk.

5.1 CONCLUSIONES

Se concluye con lo siguiente:

- Se identificaron aspectos de la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, los mismos que están relacionados a la planificación donde se evidencia que existe una estrategia administrativa rígida, controles internos, la organización está estructurada desde la gerencia y toman decisiones en base a la información que recibe, posteriormente genera las directrices a ejecutar acorde a su criterio.
- Los factores que inciden la satisfacción de los clientes en el servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, es la usabilidad, la confianza correcta de los datos, y la seguridad de la información del cliente, así como también existe áreas del sistema que deben mejorar según las apreciaciones de los encuestados, para que brinde mayor comodidad y sea amigable con sus necesidades.
- Se estableció que el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de facturación electrónica de la empresa ECOFINER es del 74% acorde a la calidad del servicio, cabe indicar que existe algún porcentaje de clientes insatisfechos por temas relacionados al conocimiento tecnológico, manejo de programas contables y el conocimiento de régimen y normas tributarias.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Implementar, un sistema de comunicación directa para el usuario mediante WhatsApp Business, CALL CENTER, que recepte los inconvenientes en tiempo real del servicio y permita a la administración gestionar estrategia para mejorar el tiempo de respuesta y la calidad del servicio, a fin de desarrollar procesos en base a esta información que permita el desarrollo de la empresa.
- Retroalimentar a los usuarios sobre el uso del sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, en factores como la usabilidad, la confianza y la seguridad, mediante las visitas mensuales, adicional receptar observaciones que ayuden a mejorar el servicio, socializarlo en reuniones de trabajo y proponer estrategias que mejoren la satisfacción del cliente.
- Socializar estrategias con los trabajadores de la empresa ECOFINER, para fortalecer criterios e identificar ese porcentaje de clientes que no están satisfecho con el servicio, de manera que se pueda identificar mediante una hoja de seguimiento, los inconvenientes que presentan en el manejo del sistema y personalizar la atención al usuario, como estrategia para mejorar el nivel de satisfacción del servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- ACTUALIDAD INVITADA *El SaaS y el Cloud-Computing : una opción innovadora para tiempos de crisis.* (2009).
- Affonso, A. (2023). *Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones.* 1–6.
- Agurto & Araujo, (2018). (2018). *Facultad de ciencias empresariales.*
- Altamirano, H. S. (2022). La facturación electrónica como un mecanismo de control para el cumplimiento tributario en las empresas constructoras del cantón Ambato. *New England Journal of Medicine*, 1–105.
- Álvarez, M. H. (2020). *La importancia del control en la administración.* 2–3.
- Arcad. (2023). *Importancia de la comunicación.*
- Arellano, N. N., & Moncayo, N. S. (2023). Impacto de la facturación electrónica en imprentas de la Provincia de El Oro, Cantones Pasaje-Machala. *Polo Del Conocimiento*, 8(3), 2945–2964. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i3>
- Asamblea Nacional, (2008). (2008). Constitución del Ecuador. *SEPS.*
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *Factura electrónica en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT).*
- CALERO MORA JANETH DEL PILAR. (2016). *Gestion Administrativa Y Calidad De Los Servicios En La Municipalidad Provincial De Huaral En El Año 2015.* 2016, 1–63.
- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campos. (2018). *La empresa y su organización*. 01, 34.
- Castells, M. (2019). (2019). *Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa*.
- Cedeño, et al. (2023). (2023). Pizarro, S. A. C., Buste, J. M. D., & Rivadeneira, M. D. C. H. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA DE AGUA EL CHUNO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO*. *REFCalE: Revist.* 11(3), 172–184.
- Chasi, E. (2021). *¿Cuál es la importancia del SRI?*
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*.
- Daza-rodríguez, M. E. (2017). *Servicio al cliente : una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia)*. *Customer service : a management strategy for increasing organizational competitiveness in Valledupar companies (Colom.* 7(1), 20–26. <https://doi.org/10.15649/2346030X.425>
- El Universo. (2022). *Facturación electrónica ya es obligatoria en Ecuador: qué comprobantes físicos siguen teniendo vigencia*. 1–11.
- Fernando, J., Piedra, F., Antonio, K., Altamirano, L., & Henry, W. (2019). *Gestión administrativa : Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes* . 3, 155–169.
- Galán, J. S. (2024). *Servicio: Qué es, características y ejemplos*.
- Gutierrez, C. (2019). *La Facturación Electrónica y su impacto en la rentabilidad operativa: Un análisis aplicado en las empresas de Ecuador*. *Vincula Téctica*.
- Junco, J. G. del, & Ramírez, C. (2021). *ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS PARA EL MARKETING E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*.

- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2018). ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL. *Pearson*.
- Lucero, G. (2020). *Propuesta de reforma legislativa: pagaré digital y factura electrónica comercial negociable como títulos ejecutivos*. 425.
- Menoscal María Lissette. (2019). *Universidad Estatal Península De Santa Elena Facultad Ciencias Administrativas Carrera De Contabilidad Y Auditoría Tema: Autor*. 1–76.
- Minaya, S. (2020). *Universidad regional autónoma de los andes “uniandes.”*
- Monroy, (2019). (2019). *Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida Customer satisfaction factors: prospects in fast food restaurants Mauro Alejandro Monroy Ceseña 1*. 70–87.
- Moreano Guerra, C. B., Lalangui Aguilar, B. M., Escobar Erazo, T. E., & Mena Freire, V. G. (2023). La facturación electrónica ventajas y desventajas en las pequeñas empresas del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3315–3340. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7176
- Muñoz Briones, J. C., Niola Sornoza, G. G., Cáceres Espinoza, E. J., Loza Balladarez, V. del R., & Camacho Garcia, P. J. (2023). Evasión de impuestos y facturación electrónica: afectación para el desarrollo económico social del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1202–1217. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6267
- Muñoz, K. S., & Rivera-Guerrero, A. (2023). El uso del portal Intersri para la emisión de facturas electrónicas, y las complicaciones que presenta para las microempresas en la cooperativa los tulipanes de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 8(8), 27–48. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8>

- Muñoz Villegas, A. M., & Mosquera Carrascal, A. (2021). Competitividad de las empresas PyMes al implementar la factura electrónica. *Desarrollo Gerencial*, 13(2), 1–26. <https://doi.org/10.17081/dege.13.2.4711>
- Nieto, M., Andrea, J., & Sebasti, N. (2015). *Archivos de economía*.
- Ortego, J. (2020). *Las 4 funciones de la gestión empresarial*.
- Planellas, M. (2021). *El libro rojo de la innovación*.
- Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & López, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 12. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La Gestion Administrativa En El Desarrollo Empresarial. *Revista Contribuciones a La Economía*, 1–21. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Renato, G., Espín, N., Catalina, P., Jácome, D., Mathias, R., Dávila, N., Deidamia, N., & Álvarez, S. (2023). *36 Implementación De La Facturación Electrónica Como Material De Con-Sulta Presentado Como Estudio De Caso Implementation of Electronic Billing As Reference Mate-Rial Presented As a Case Study*.
- Rold, P. N., & Pell, C. P. (2024). *Organización : Qué es , tipos y ejemplos* . 1–10.
- Santos. (2017). *Implementación del centro de servicio y atención al cliente en supermercado mi futuro sede mercado de la ciudad de Valledupar*.
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista Cea*, 2, 71–93.
- Servicio de Rentas Internas. (2014). Nac—Dgercgc14-00366. 2017, 3. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- SRI. (2022). *No Title*.

- Suárez Batista, A., Febles Estrada, A., & Trujillo Casañola, Y. (2016). Software como servicio: necesidades y retos en los sistemas de servicio de la Industria Cubana del Software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(0), 31–45.
- Suarez, F. (2019). Buenas prácticas aplicadas en países de América Latina para reducir la evasión por saldos a favor en el IVA. *Repositorio*, 1–15.
- Tobías, & Mancilla, (2018). (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 7(1), 49–59.
- Tosca Magaña, S., Mapén Franco, F. de J., & Martínez Prats, G. (2021). Facturación Electrónica Como Herramienta Para Aumentar La Productividad De La Empresa. *Investigación & Negocios*, 14(23), 6. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>
- Westreicher, G. (2024). *¿Qué es la gestión? Para qué sirve, pasos a seguir y tipos*. 1–8.
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46–65.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Quevedo, junio del 2024

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD
Decano Facultad de Posgrado

De: Ing. Yanila Granados Rivas, MSc.
Directora Trabajo de Investigación

Asunto: Informe Proyecto de Investigación

Fecha: Junio del 2024

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**, elaborado por el Econ. **KAVEN ALBERTO CHU ZHENG**, posgradista de la **Maestría en Administración De Empresas** Cohorte Rediseño. Proyecto de investigación que fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple el informe de la herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 93 % del trabajo investigativo, verificando las correcciones pertinentes y considerando el Reglamento e Instructivo de Proyectos de Investigación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CORRECCIONES ALBERTO CHU ZHENG

7%
Textos sospechosos

7% Similitudes
<
1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CORRECCIONES ALBERTO CHU ZHENG.docx ID del documento: 8e211cad24c7b5a7cc03b7b747c891ce467f28db Tamaño del documento original: 2,16 MB	Depositante: YANILA ESTHER GRANADOS RIVAS Fecha de depósito: 20/6/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 20/6/2024	Número de palabras: 18.572 Número de caracteres: 126.316
---	--	---

Atentamente;

Ing. Yanila Granados Rivas, MSc.
Directora

CARTA DE SOLICITUD

ING. YU CHEN TAI
GERENTE ECOFINER

De mi consideración

Yo, **ALBERTO CHU ZHENG** con número de cédula **1205741117** ante usted respetuosamente me presente y expongo.

Que, actualmente estoy cursando la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**, dado a lo expuesto como parte del proceso y requisito de titulación es necesario la elaboración de un proyecto de investigación en relación a mi área de estudio con información real y confiable, es por ello que solicito a usted de la manera más comedida, se considere mi petición de realizar un proyecto de investigación en la empresa que usted dirige contando con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la empresa con el objetivo de que este estudio aporte a la mejora de los procesos en ECOFINER y al entorno empresarial.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

ATENTAMENTE	FIRMA
Maestrante Econ. Alberto Chu Zheng CI: 1205741117	
Recibido Ing. Yu Chen Tai CI: 1205156597	

CARTA DE ACEPTACIÓN

Econ. Alberto Chu Zheng
Maestrante

De mis consideraciones:

En mi calidad de Gerente de ECOFINER, Yo, Yu Chen Tai CI: 1205156597, en atención a la solicitud planteada por usted en torno que se le permita ejecutar en nuestra empresa su Proyecto de Investigación, para la obtención del Título de Magíster en Administración de empresas, con el tema; **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LOS CLIENTES EN EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA EMPRESA ECOFINER DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2023”**, me permito comunicarle que se aprobó su solicitud, por lo tanto se le brindará todas las facilidades para que pueda cumplir sus objetivos.

Particular que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE	FIRMA
Ing. Yu Chen Tai CI: 1205156597	

ENCUESTAS

Encuesta a los usuarios del sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER

Preguntas

¿Qué tiempo lleva usando el sistema de facturación electrónica?

¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha facilitado el almacenamiento y la recuperación de facturas en su empresa?

¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha reducido los errores en la facturación y la contabilidad de su empresa?

¿Considera que la facturación electrónica ha mejorado la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales en su empresa?

¿Ha experimentado alguna dificultad técnica con el sistema de facturación electrónica?

¿Existió muchas barreras para adaptarse al sistema de facturación electrónica ECOFINER?

¿Los módulos del sistema facturación electrónica de ECOFINER satisface las necesidades del usuario?

¿Existen áreas en el servicio que deben mejorar para el sistema de facturación electrónica de ECOFINER?

¿Ahorro de tiempo Facturas Electrónicas vs Facturas Físicas?

¿Ha tenido un impacto positivo la facturación electrónica en su empresa?

¿Recibe comunicación adecuada por cambios relacionados con el sistema?

¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica?

¿Cómo evaluaría el uso del sistema de facturación electrónica en ECOFINER?

¿Cómo calificaría su experiencia general con el sistema de facturación electrónica?

¿Recomendaría el sistema de facturación electrónica ECOFINER?

¿El sistema permitió cumplir a tiempo con el cronograma de Facturación del SRI

¿El servicio de ECOFINER, facilita cumplir con los estándares tributarios del SRI

ENTREVISTAS

Al gerente general de la empresa ECOFINER

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para mejorar el sistema de facturación electrónica ECOFINER?		
¿En qué áreas debe Mejorar ECOFINER?		
¿Qué seguridad cuenta para garantizar la protección de los datos de sus usuarios?		
En su opinión, ¿qué ajustes se necesitan para mejorar el sistema de facturación electrónica ECOFINER?		
¿En qué áreas debe Mejorar ECOFINER?		
¿Cuáles son las estrategias que realiza ECOFINER para mejorar la atención al cliente?		
¿Qué gestión está realizando como gerente para mejorar el servicio de facturación electrónica de ECOFINER?		
¿Qué acciones toma ECOFINER para conocer la opinión de sus clientes sobre la calidad del servicio?		
¿En qué medida considera que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER cumple con las regulaciones tributarias en el Ecuador?		

GRUPOS DE DISCUSIÓN

Preguntas a grupo de discusión, de los colaboradores de la empresa ECOFINER

PREGUNTAS:

¿Qué métodos o herramientas utiliza su empresa para medir la satisfacción del cliente?

PREGUNTAS:

¿Con qué frecuencia realiza su empresa encuestas de satisfacción a los clientes?

PREGUNTAS:

¿Cómo utiliza los resultados de las encuestas de satisfacción para mejorar la experiencia del cliente?

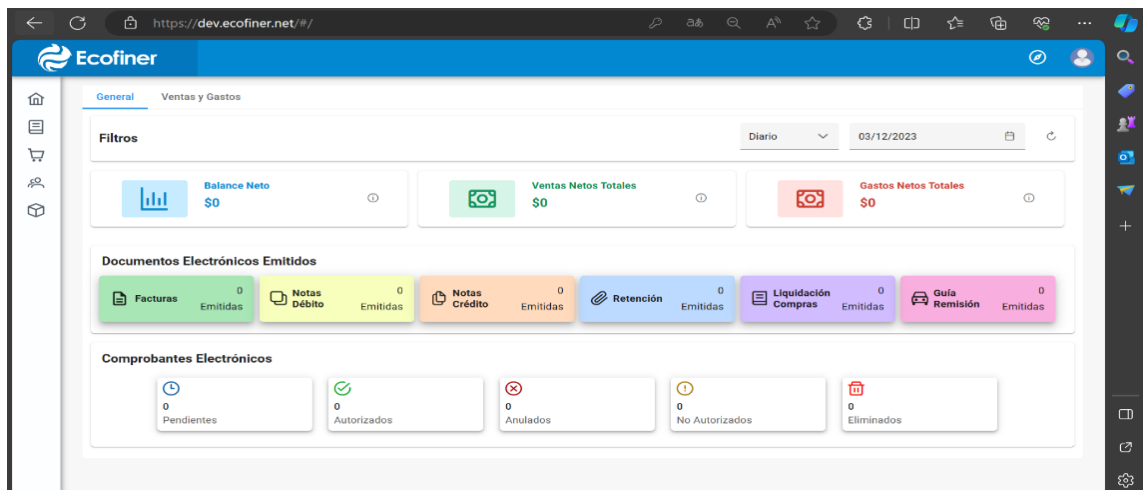
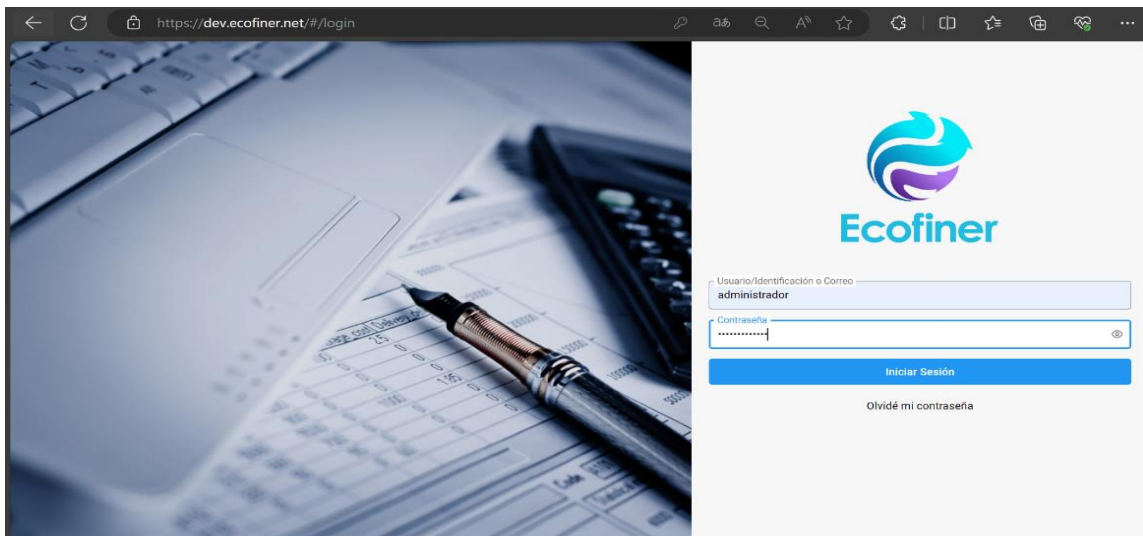
PREGUNTAS:

¿Qué acciones toma su empresa para abordar los problemas identificados en las encuestas de satisfacción?

PREGUNTAS:

¿Qué desafíos enfrenta su empresa en la medición y mejora de la satisfacción del cliente?

PRINT DE PANTALLA DEL SISTEMA



Factura en línea desde cualquier lugar y en cualquier momento

Nuestros Servicios


Facturación electrónica
Genera comprobantes de ventas validados por el SRI. Facilitamos la declaración de tus impuestos.


Firmas electrónicas
Generamos por ti este indispensable documento que te ayuda en la autorización de comprobantes


Control de finanzas
Al registrar tus gastos y ventas generamos por ti reportes para llevar un correcto control de finanzas



Ecofiner Inicio Servicios Planes Contacto [Contáctanos](#)

Beneficios de nuestros servicios

Simplifica tu facturación. Todo en un solo lugar

Nuestro software te permite emitir documentos electrónicos de manera rápida y sencilla, ahorrando tiempo y esfuerzo en tu día a día. Podrás mantener un registro detallado de tus clientes, proveedores y transportistas, y hacer un seguimiento eficiente de tus gastos y reportes financieros. ¡Haz tu vida más fácil con nuestro software!


- ✓ Emisión de documentos electrónicos
- ✓ Registro de Gastos
- ✓ Reportes Financieros
- ✓ Soporte técnico
- ✓ Registros de clientes, proveedores, transportistas, etc
- ✓ Registro de productos por ventas y gastos generados

[Ver Planes](#)

Ecofiner Asesorías

Hola 👋 ¿Cómo podemos ayudarte?

Hola |





+593 963 316 504 info@ecofiner.com Inicio Servicios Planes Contacto [Contáctanos](#) Iniciar sesión

Ecofiner – Servicio de facturación electrónica en Ecuador

Simplifica tus procesos y ahorra tiempo con nuestros servicios de facturación electrónica

Sabemos lo importante que es simplificar tus procesos y ahorrar tiempo en tu día a día. Por eso, te ofrecemos una solución eficaz y sencilla que te permitirá facturar electrónicamente de forma segura y confiable. ¡Únete a nosotros y simplifica tu vida empresarial!

[Ver Servicios](#)

Ayudamos a cumplir tus obligaciones tributarias

Optimiza tu negocio con nuestro software de facturación electrónica para emprendedores y PYMES

¿Eres un emprendedor, profesional o pequeño empresario que busca crecer su negocio? Si es así, nuestro software de facturación electrónica es justo lo que necesitas para llevar tu empresa al siguiente nivel.

Con nuestro software, podrás emitir documentos electrónicos fácilmente y mantener un registro detallado de tus clientes y proveedores. Además, podrás gestionar tus productos de manera eficiente y hacer seguimiento a sus ventas y gastos.

Pero eso no es todo. Nuestro software también te permite acceder a reportes financieros detallados, para que tomes decisiones informadas y estratégicas para tus finanzas.

Y lo mejor de todo es que nuestro software es fácil de usar y asequible. Así que, si estás listo para llevar tu empresa al siguiente nivel, ¡no esperes más y contrata nuestro software de facturación electrónica!

[Contratar](#)

Ecofiner

+ Nuevo Eliminar

Punto de Establecimiento

Search...


#	Establecimiento	Acción
001		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
002		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
003		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	004	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	005	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	006	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	007	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	008	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	009	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Alma Tapia ABOGADA

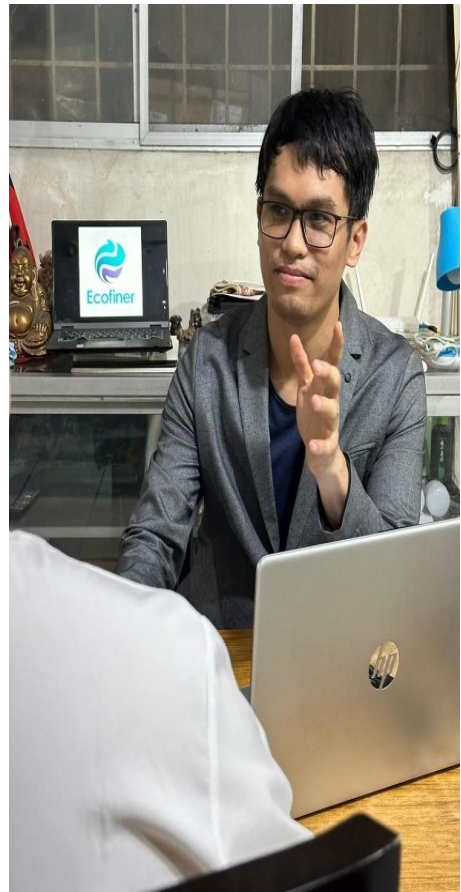
Raúl Vera CONTADOR

Nelson Palma ARQUITECTO

Marcia Ordóñez ODONTÓLOGA



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE ECOFINER



Ficha de Observación	
Título de la Investigación:	Gestión Administrativa y su Impacto en los Clientes en el Sistema de Facturación Electrónica de la Empresa ECOFINER del Cantón Quevedo, Año 2023.
Investigador(a):	Econ. Alberto Chu Zheng
Gerente General:	Ing. Yu Chen Tai
Fecha de Observación:	31-dic-23
Contexto:	La observación se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa ECOFINER. El enfoque estará en la gestión administrativa y su impacto en la experiencia de los clientes en relación con el sistema de facturación electrónica.
Instrumentos de Observación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de verificación de procesos administrativos y operativos. 2. Observación participante. 3. Entrevista con el gerente y encuestas con clientes y personal operativo. 4. Registro fotográfico y/o audiovisual (si es aplicable y permitido).
Aspectos por Observar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos de emisión, envío y registro de facturas electrónicas. 2. Interacción del personal operativo con el sistema y con los clientes. 3. Tiempos de respuesta a consultas y resolución de problemas relacionados con la facturación. 4. Nivel de satisfacción de los clientes con el sistema de facturación. 5. Eficiencia y precisión en la gestión de datos y registros.
Procedimiento de Observación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a las instalaciones de ECOFINER y presentarse al personal responsable. 2. Observar el flujo de trabajo del sistema de facturación electrónica, tomando notas detalladas. 3. Participar activamente en reuniones o actividades relacionadas con la gestión administrativa y operativa. 4. Registrar cualquier incidencia o situación relevante que surja durante la observación. 5. Realizar encuestas con clientes y personal administrativo para obtener perspectivas adicionales. 6. Documentar la observación mediante fotografías, videos o grabaciones de audio, según sea adecuado y permitido.
Consideraciones Éticas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respetar la privacidad y confidencialidad de la información y las personas observadas. 2. Obtener consentimiento informado de los participantes antes de realizar entrevistas o grabaciones. 3. Mantener una actitud objetiva y no interferir en el desarrollo natural de las actividades observadas.
Análisis de Datos:	Los datos recopilados se analizarán los procesos administrativos y la percepción de los clientes. Se utilizarán herramientas de análisis de contenido para interpretar las encuestas, entrevista y notas de observación.
Notas Finales:	La ficha de observación proporciona una guía estructurada para llevar a cabo la investigación sobre la gestión administrativa y su impacto en los clientes en el sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER del Cantón Quevedo.

Matriz de Operacionalización					
Variable Dependiente: Gestión Administrativa					
Concepto	Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	
Conjunto de procesos administrativos que permiten obtener recursos y utilizarlos de manera eficaz y competitiva para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.	Clientes	Nivel de Satisfacción	¿Ha tenido un impacto positivo la facturación electrónica en su empresa?	Encuesta	
			¿Se recibe la comunicación adecuada y cambios relacionados con el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	Encuesta	
			¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica de ECOFINER?	Encuesta	
			¿Qué opinión tiene sobre la calidad del servicio de facturación electrónica de ECOFINER?	Encuesta	
			¿Cómo calificaría su experiencia general con el sistema de facturación electrónica?	Encuesta	
	Manejo	Nivel de Dificultad	¿Recomendaría el sistema de facturación electrónica ECOFINER a otros?	Encuesta	
			¿Cómo evaluaría la facilidad de uso del sistema de facturación electrónica en ECOFINER?	Encuesta	
		Tiempo de permanencia	¿Qué tiempo lleva usando el sistema de facturación electrónica?	Encuesta	
	Cumplimiento Normativo	Transparencia y trazabilidad	¿Considera que la facturación electrónica ha mejorado la transparencia y la trazabilidad de las transacciones comerciales en su empresa?	Encuesta	
			Reglamento	¿A qué régimen tributario pertenece?	Encuesta
			Normativa	¿Cumplió a tiempo con el cronograma para la implementación de Facturación Electrónica establecido por parte del SRI?	Encuesta
			Resolución	¿Considera que el sistema de facturación electrónica ECOFINER ha facilitado el cumplimiento normativo con los estándares del Servicio de Rentas Internas?	Encuesta
	Control	Facturación Electrónica	¿En qué medida considera que el sistema de facturación electrónica de ECOFINER cumple con las regulaciones tributarias en el Ecuador?	Entrevistas	
			Número de emisión de facturas	¿Cuántas facturas emite su empresa anualmente?	Encuesta
			Número de atención al cliente	¿Cuáles son las estrategias que realiza ECOFINER para el mejoramiento a la atención al cliente?	Entrevistas
	Planificación	Opinión sobre calidad del servicio	¿Qué acciones toma ECOFINER para conocer la opinión de sus clientes sobre la calidad del servicio?		
FODA			¿Enumere 4 fortalezas, 4 oportunidades, 4 debilidades y 4 amenazas?	Entrevista	

Matriz de Operacionalización				
Variable Independiente: Sistema de Facturación Electrónica				
Concepto	Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
La facturación electrónica es un método de validación fiscal que utiliza medios electrónicos para crear, procesar, enviar y almacenar de manera digital los documentos fiscales.	Innovación	Barrera y adaptación	¿Cuál fue la principal barrera para adaptarse a este sistema de facturación electrónica ECOFINER?	Encuesta
		Implementación de nuevos módulos	¿Qué módulos considera usted, le hace falta el sistema de facturación electrónica ECOFINER?	Encuesta Entrevista
		Áreas por mejorar	¿En qué áreas debe mejorar el sistema de facturación electrónica de ECOFINER?	Encuesta
	Seguridad y respaldo de datos	Protección de datos	¿Qué seguridad cuenta para garantizar la protección de los datos de sus usuarios?	Entrevista
		Almacenamiento y recuperación	¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha facilitado el almacenamiento y la recuperación de facturas en su empresa?	Encuestas
	Digitalización y Automatización	Reducción de errores	¿Cree que el uso de la facturación electrónica ha reducido los errores en la facturación y la contabilidad de su empresa?	Encuestas