



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: UN MECANISMO INNOVADOR PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS TRIBUTARIOS EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO

(ELECTRONIC BILLING: AN INNOVATIVE MECHANISM FOR THE
AUTOMATION OF INTERNAL TAX PROCESSES IN SERVICE PROVIDING
COMPANIES)

Aldrin José Gutiérrez Olano

aldrin.gutierrez@gmail.com



<https://orcid.org/0000-0002-3497-7528>

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela

Como citar: Gutiérrez, Aldrin (2023) Facturación electrónica: un mecanismo innovador para la automatización de procesos internos tributarios en las empresas prestadoras de servicio. CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 20(1), Venezuela. (Pp.124-141)

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir la facturación electrónica como un mecanismo innovador enfatizando en el modelo operativo para la automatización de procesos internos tributarios en las empresas prestadoras de servicio del subsector petrolero. El recorrido metodológico se apoyó en la ruta positivista desde el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transeccional, de campo, teniendo como población a diecisiete (17) sujetos (personal administrativo y gerentes) de las empresas del subsector petrolero del estado Zulia. En cuanto a las técnicas de recolección de información se tiene la encuesta tipo cuestionario constituido por doce (12) ítems, diseñada con cinco (05) alternativas de respuesta cerradas, en escala tipo Likert. La técnica de análisis fue la estadística descriptiva; media aritmética y frecuencias. Los resultados indicaron que se encontró una tendencia media que muestra a los encuestados debilidades para trabajar a la par según sus compromisos con la organización de acuerdo a su modelo de negocio. Se concluye que los modelos de facturación electrónica en las



empresas desde un componente operativo, son un recurso potencial para atribuir validez en cada uno de los procesos de negocio que se desarrollan, lo cual aporta creación de valor de sus clientes.

Palabras clave: Factura electrónica, modelo operativo, Documentos mercantiles, Transmisión de datos, firma digital.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe electronic invoicing as an innovative mechanism emphasizing the operating model for the automation of internal tax processes in service providers in the oil subsector. The methodological journey was based on the positivist route from the quantitative approach, with a non-experimental, transectional, field design, having as a population seventeen (17) subjects (administrative staff and managers) from companies in the oil subsector of the state of Zulia. Regarding the information collection techniques, there is a questionnaire survey consisting of twelve (12) items, designed with five (05) closed response alternatives, on a Likert-type scale. The analysis technique was descriptive statistics; arithmetic mean and frequencies. The results indicated that a medium trend was found that shows the respondents weaknesses to work at the same time according to their commitments to the organization according to its business model. It is concluded that electronic billing models in companies from an operational component are a potential resource to attribute validity to each of the business processes that are developed, which provides value creation for their clients.

Keywords: Electronic invoice, operating model, commercial documents, data transmission, digital signature

INTRODUCCIÓN

La innovación en los contextos actuales a nivel global cumple un papel prominentemente en esta era tecnológica donde el mundo digital ha creado a nivel social y muy especialmente en las organizaciones, se encuentren sumergidas ante la nueva realidad marcada por revolución tecnológica, como resultado las operaciones desarrolladas en el interior de estas empresas han permitido en quienes ejecutan las actividades que la adquisición de habilidades y destrezas se fortalezcan, formando parte de sus labores desde una óptica habitual y cotidiana.



Desde esta perspectiva, la revolución tecnológica proporción cambios disruptivos en las economías de las empresas, así como, en la actuación y los hábitos de los propios agentes económicos que conforman dichas economías desde el contexto global. A razón de lo anterior, la digitalización desde las tecnologías se ha apoderado de las organizaciones, cambiando por completo sus paradigmas, procesos administrativos, estilos de trabajo, así como también, los métodos para lograr sus objetivos, adaptándolos al nuevo entorno digital.

Al respecto, Rivera, Peña y Chávez (2020, p. 358) señalan que “las herramientas tecnológicas utilizadas se han transformado y usado para la actualización de metodologías y facilitar el uso y manejo de la información contable, financiera y fiscal, teniendo mayor acceso”. A razón de ello, los contextos de la administración tributaria han cambiado a favor de velar por procesos óptimos como garantía de validez, credibilidad y fiabilidad de las emisiones emitidas por las organizaciones.

Es lógico suponer que así cómo evolucionan los negocios, las habilidades del ser humano, la tecnología, las actividades administrativas, contables, tributarias, no es limitativo pensar que la factura tendría igualmente una importante evolución, relacionada con el mundo digital, donde se observa que va migrando poco a poco de lo físico a lo digital, lo que supone, que la factura de papel va a terminar siendo electrónica, es decir, va a evolucionar.

En la nueva realidad social y laboral las herramientas digitales como en el caso de la facturación electrónica ha generado un impacto positivo, sobre todo cuando se observan organizaciones mejor administrada con base en la recaudación de impuestos, no solo ha sido favorable para el incremento de los ingresos tributarios en esta última década, sino que esta práctica se ha constituido en un mecanismo para atacar de frente la corrupción generada por operaciones ilícitas que tienen que ver con el lavado de dinero, evasión fiscal, entre muchos otros fraudes en esta materia que tiene que ver con el factor de impuestos (Rivera, et. al. 2020).

La facturación electrónica, es empleada en las empresas como un medio que posibilita desarrollar procesos de control interno sobre cada una de las operaciones de negocios a partir del registro de los ingresos y egresos con otros contextos y/o establecimientos, pues desde el mismo momento de ser digitada y automatizada la factura, forma parte de los registros del portal de trámites y servicios, quedando así registradas cada una de las transacciones efectuadas.



En este acontecer de la facturación electrónica, se tiene que países como Chile, pionero en esta materia desde el año 2003, estableció formatos y estándares digitados; Brasil en el 2008, reguló de manera obligatoria la factura electrónica para empresas de fabricación de cigarrillos y distribución de combustibles. De igual modo, México en el 2004 inició el de facturación electrónica de manera obligatoria, a su vez, otros países de América Latina han manifestado especial interés en desarrollar procesos modernos para tributar al Estado, caso especial Venezuela.

De acuerdo el marco antes señalado, la facturación electrónica se ha convertido no solo para los gobiernos, sino para la propia empresa en una necesidad que privilegia la digitalización de los procesos administrativos, creando condiciones necesarias junto con el desarrollo tecnológico para tangibilizar los sistemas de facturación como puente para simplificar y facilitar las transacciones comerciales y así declarar los impuestos a nivel de tributos ante el fisco oportunamente.

No obstante, pese a esos intentos por modernizar los sistemas todavía en el contexto actual no hay pronunciamientos por parte del gobierno venezolano para que ello ocurra, pues las leyes y normas aplicables a cada tributo en materia de facturación, se ha reducido a la verificación del cumplimiento minucioso de deberes formales, donde, las normas generales de emisión de facturas y otros documentos que regulan la facturación en este país toma un papel protagónico dentro de estas extensas formalidades asignadas por la ley a los contribuyentes y responsables, a fin de facilitar las tareas de verificación, determinación, y fiscalización que realiza la Administración Tributaria en el ejercicio de sus facultades.

Autores como Ossorio (2005, p. 250) plantea que “el cumplimiento se encuentra relacionado con el acatamiento espontaneo del obligado a hacer o no hacer”. Se observa pues, que las aspiraciones en idear procesos de digitación para la facturación poco ha generado la consolidación de la misma, quedando estando en leyes, por lo que se considera como letra muerta al no concretarse.

El panorama antes visto, muestra que la facturación en Venezuela carece de un modelo operativo que defina el alcance de los documentos y, la puesta en marcha de un proceso innovador que beneficie la automatización de caras a la facturación electrónica, dado que el único procedimiento que se acerca a la digitalización de la factura, enmarcado en la Providencia Administrativa que regula la utilización de



medios distintos para la emisión de facturas y otros documentos por los prestadores de servicios masivos SNAT/2014/0032, está muy distante de ser un modelo de facturación electrónica (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, 2014).

Por otro lado, la carencia del modelo de facturación electrónica, dificulta las transacciones comerciales entre las distintas jurisdicciones donde se desenvuelven las empresas, generando retrasos importantes en la aceptación de los documentos inherentes a las operaciones mercantiles realizadas, siendo el procedimiento de envío de información obsoleto, burocrático y demorado.

Como último aspecto, se tiene que bajo el régimen de facturación vigente, seguirá aumentando la informalidad en esta materia, primeramente por la carencia de infraestructuras básicas, que disminuyan el impacto de la corrupción y el elevado nivel de fraude, seguido del efecto en las relaciones entre las distintas Administraciones Tributarias y los contribuyentes, dado lo poco convencional y automatizado de los sistemas de información y recaudación, dando pie a más burocracia alejando a los contribuyentes a formar parte del sistema, dificultando con ello la gestión pública.

De acuerdo con lo antes señalado se plantea como objetivo describir la facturación electrónica como un mecanismo innovador enfatizando en el modelo operativo para la automatización de procesos internos tributarios en las empresas prestadoras de servicio del subsector petrolero, lograr este alcance implicó idear una ruta metodológica concentrada en la postura metodológica cuantitativa a través de procedimientos inductivos que permitieron la generalización de conclusiones extensivas a otros escenarios laborales.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Facturación electrónica

Las empresas en las realidades actuales globalizadas por demandas internacionales exigidas por la automatización de procesos, encaran la responsabilidad de llevar sus registros contables, financieros y tributarios bajo modalidades tecnológicas que ofrezcan validez y confiabilidad en cada una de las operaciones que realizan, por tanto, requieren sostener sus servicios mediante una



facturación electrónica que posibilite el registro de ingresos y egresos de cada una de las transacciones realizadas en el portal de trámites y servicios del Estado, lo cual garantiza el cumplimiento de sus obligaciones.

Autores como Briceño (2004), define la factura electrónica como un soporte representado de manera digital que constituye el cobro de la suma de dinero; base de la operación efectuada por la compra y venta de un bien o servicio, registrada y enviada a través de mecanismos electrónicos. Hernández y Serrano (2009), señalan que es un documento expresado digitalmente como parte de la prestación de un servicio, que simultáneamente bajo fuentes tecnológicas reconoce los ingresos y egresos por cada transacción comercial realizada, garantizando así las obligaciones de pago y liquidación de impuestos. Para Orozco (2011), es un mecanismo alternativo de comprobación fiscal que sirve para la generación, procesamiento, transmisión y resguardo de los documentos fiscales.

Similarmente a las ideas planteadas, Barreix y Zambrano (2018), sostienen que la factura electrónica es un documento que registra las operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica, cumpliendo los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y ciertamente, tributario.

Estos señalamientos, son base para destacar la importancia del modelo de facturación electrónica, el cual privilegia las intencionalidades del presente estudio, destacando los aspectos: Documentos mercantiles, formato estructurado, transmisión de datos y firma digital, sobre los cuales se desarrollara la fundamentación y las conclusiones de la misma, estos componentes deben considerarse para gestionar una buena facturación electrónica.

Modelo operativo de facturación electrónica

Las empresas en el acontecer de sus actividades comerciales requieren desarrollar sobre un modelo operacional los procesos administrativos que dan valor a sus clientes, mediante este se integra y estandarizan los negocios a lo largo de sus diferentes unidades y divisiones. Este modelo es gestionado por el personal administrativo y gerentes con la finalidad de minimizar los problemas que comúnmente caracterizan la contribución de impuestos al Estado.



El modelo operacional es una metodología que permite implantar la estrategia organizacional y la arquitectura empresarial vinculados a los requerimientos institucionales (Rodríguez, 2014). Mediante este se muestra los niveles específicos y necesarios de estandarización e integración en los procesos de negocio (Hitpass, 2017). Beneficia a la empresa dado el aumento en su eficiencia operacional y en el nivel de satisfacción de sus clientes, así como también, permite desarrollar nuevos productos (Ross, Weill y Robertson, 2006)

Las empresas suelen utilizar el modelo operativo de forma sinónima con el modelo de negocio a pesar de que son dos cosas completamente diferentes. El modelo de negocio identifica el mercado, los clientes y el tipo de inventario de la empresa para definir las fuentes de ingresos. En otras palabras, determina donde las organizaciones pueden comercializar sus productos para obtener ingresos y clientes.

El fundamento de ejecución según Ross et al. (2006), es la infraestructura de tecnología informática y procesos automatizados del negocio, que apoyan las actividades importantes de la empresa. Por lo general se comienza con los servicios básicos como, por ejemplo, el sistema de RRHH, soporte IT y telecomunicaciones, para luego contar con un sistema de ventas, facturación y cuentas por cobrar.

Documentos mercantiles

La facturación electrónica desde el modelo operativo encuentra asiento en los documentos mercantiles, siendo oportunos para ofrecer insumos que viabilizan las acciones de las empresas en materia legal – financiera. Estos a través de firmas de funcionarios calificados de la organización, refieren la emisión y recepción de documentos para respaldar las transacciones económicas y financieras.

Según Barreix y Zambrano (2018), los sistemas de facturación electrónica dan cobertura a otros documentos electrónicos. Las notas de crédito y débito son naturalmente incorporadas en el sistema, pero se puede contar con documentos de soporte al transporte interno de mercaderías, certificados de retención, certificados de aportes previsionales de empleo, entre otros.

La Providencia Administrativa 0071 (2011), emanada por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), que establece las



normas generales de emisión de facturas y otros documentos tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito, notas de crédito y los certificados de débito exonerado (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, 2011). La referida providencia en su artículo 4 indica que el SENIAT, podrá autorizar la sustitución de las facturas y otros documentos o simplificar los requisitos exigidos para su emisión tomando en consideración las características de los emisores y de las operaciones que se realicen.

En virtud de lo anterior, los documentos mercantiles derivados de la actividad administrativa de las empresas son todos aquellos recibos, facturas, notas de débito y crédito que se emplean para legitimar el ejercicio de las transacciones, así como, poder documentar las operaciones de tipo mercantil. Este contexto, genera garantía en las operaciones en función de los ingresos y egresos declarados electrónicamente por el proceso de facturación realizada al momento de la prestación del servicio.

Formato estructurado

Una característica que desde el modelo operativo se precisa en la facturación electrónica lo constituye el formato estructurado, siendo este un instrumento mediante el cual se expresa de manera clara los elementos del servicio prestado, contienen datos y pueden ser generadas automáticamente por los sistemas informáticos de facturación del emisor y ser tramitadas de forma igualmente automatizadas por los sistemas informáticos de pago y contabilidad del receptor.

Para Rodríguez, Ávila y Hernández (2016), el formato estructurado tiene las características de un archivo XML, el cual se corresponde con una factura electrónica que se genera por parte del proveedor de servicios y contiene información fiscal de las partes de la transacción comercial, que luego se comparte con los receptores y/o clientes según el servicio ofrecido.

Barreix y Zambrano (2018), señalan que existen estándares definidos para la facturación electrónica, la cual guarda estructura en su formato similar a la de otros estándares internacionales. No obstante, se considera necesario para facilitar la comunicación con las administraciones públicas fijar posición en el formato único



de factura electrónica, lo que simplificará y agilizará el sistema de facturación actual entre todos los países de la región.

Transmisión de datos

Las empresas prestadoras de servicios cuentan con un potencial que no solo redunde en el talento humano, sino en las capacidades tecnológicas asociadas con equipos cualificados de impacto tecnológico, mediante los cuales operan sistemas de información que permiten la transmisión de datos, estos vinculados al sector de la administración tributaria garantizan celeridad a los trámites que tiene que ver con la declaración de impuestos.

Los sistemas de transmisión son aquellos donde se envía información desde lugares remotos a centros de información. Los datos seriales necesitan ser coordinados en la forma en que son enviados, ya que el receptor de alguna manera, interpreta adecuadamente la secuencia que le llega; es por ello que se dice que los dispositivos de datos, ordenadores y controladores que están conectados en un enlace de comunicación requieren de un alto grado de coordinación, ya que dichos dispositivos no se conectan directamente a este enlace, sino que lo hacen por medio de una interfaz, por lo tanto será el que realice la coordinación en el plano de bits.

Según Forouzan (2007), cómo se citó en Beuses, Rolong y Suarez (2017), la transmisión de datos es el intercambio de datos entre dispositivos a través de alguna forma de media de transmisión, como un cable para que la transmisión de datos sea posible, los dispositivos de comunicación deben ser parte de un sistema de comunicación forma de hardware (equipo físico) y software (programas).

Para garantizar una buena transmisión de datos, se requieren dispositivos de comunicación adaptados a las realidades tecnológicas – digitales que actualmente operan estos nuevos modelos de facturación, los cuales se corresponden a un sistema de comunicación formado por hardware y software, la efectividad de estos sistemas gira en torno a tres características fundamentales: la entrega, que indica que los datos deben ser recibidos por el dispositivo, asegurando así que el envío ha sido correcto; exactitud, destaca la entrega datos con exactitud, representando fiabilidad en el proceso; y, puntualidad, significa entregar la información en el mismo orden y momento en la se realizó la actividad comercial.



Según Aldana (2010), al intercambio de información entre computadoras se le llama comunicación entre computadores y al conjunto de esos computadores que se interconectan se les denomina red de computadoras. El mencionado autor explica que el estudio de las comunicaciones contempla la denominada transmisión de señales de tal forma que esta sea eficaz y segura. El objetivo principal de todo sistema de comunicación es el de intercambiar información entre dos o más entidades. En todos los sistemas de comunicación se tienen los siguientes elementos los cuales son básicos y fundamentales: la fuente, el transmisor, el sistema de transmisión, el receptor, y el destinatario.

Según Barreix y Zambrano (2018), la transmisión de datos en el sistema de facturación electrónica está relacionada con el momento que esta ocurre y el rol que tiene la Administración Tributaria en dicho momento, donde se pueden identificar tres (3) tipos de modelos operativos:

- El primer modelo se basa en aquel en que el envío de la información de los documentos electrónicos a la Administración Tributaria ocurre en un momento posterior a la emisión de la factura y de su entrega al receptor.
- El segundo modelo consiste, en el envío de documentos electrónicos a la Administración Tributaria, o a una empresa autorizada, para su procesamiento, validación y autorización, la cual ocurre antes del envío al receptor. En estos casos, el envío al receptor, salvo las operaciones en contingencia, solo ocurre después de que la autorización de uso se envía al receptor.
- El tercer modelo, consiste en aquellos en que la administración no recibe los documentos electrónicos sino la información detallada de las facturas emitidas, en un lapso relativamente corto de pocos días después de emitidas las facturas.

De acuerdo con lo señalado, la transmisión de datos dentro del sistema de facturación electrónica se considera necesaria, pues representa la estandarización del mensaje de reporte, tiene interés tributario por cuanto se efectúa posterior a la operación realizada en tiempo real por parte de la empresa, lo que genera validación y autorización de la actividad comercial.



Firma digital

Unos de los requisitos que pueden demostrar la veracidad y autenticidad del documento electrónico a través de la factura es la firma digital, la cual es además sinónimo de fiabilidad, esta es la huella caracterizada como legal, fiel y exacta que certifica digitalmente la operación del bien y servicio prestado a través del proceso de facturación.

Según Rasteletti (2018), la e-firma tiene los mismos efectos legales y funcionales de una firma autógrafa, otorga certeza al intercambio de información entre el contribuyente y la autoridad hacendaria eliminando los riesgos en el manejo de información y reduce los costos y procesos asociados al almacenamiento de la información.

Según Barraza (2018), expone que otro elemento clave de la facturación electrónica es el certificado digital. Este certificado opera como una firma electrónica, validando la emisión de los documentos tributarios electrónicos. Por lo tanto, es un elemento imprescindible para todo contribuyente que opera como facturador electrónico

Por otra parte, Barreix y Zambrano (2018) expone que las facturas electrónicas son firmadas y autenticadas para que permitan precisar la autoría del documento, impidan el rechazo del mismo por parte del emisor. Asimismo, incorporan mecanismos que garantizan, para todos los fines prácticos, que el contenido del documento es íntegro y que no presenta alteraciones después del proceso de firma.

METODOLOGÍA

El método empleado en la presente investigación se circunscribe al enfoque metodológico cuantitativo - positivista, definido por Vieytes (2004), que según la autora busca un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, incluyendo la explicación de los fenómenos y eventos presentes en el mundo natural y social de la actividad humana. En virtud de ello, el investigador traducirá a través del proceso de investigación y particularmente con la estadística aplicada la información obtenidas por vía numérica, la cual será oportuna para el análisis.



Del mismo modo, asume un paradigma positivista sobre la base una estructura secuencial y probatoria, que implica desarrollar etapas acompañadas de un orden riguroso, como soporte de los fundamentos teóricos que incluyen la realidad del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así mismo, asumió un diseño no experimental, transeccional (Hernández, et al, 2014) y de campo según la tipología establecida por (Arias, 2016). El estudio no conllevará a la manipulación de las variables, en todo caso se observarán los fenómenos en la distancia que implica una posición objetiva por parte del investigador, así como también, se tomarán los datos en el mismo lugar donde se manifiesta el fenómeno, recolectados en un solo momento del estudio, por tanto, las conclusiones que se deriven de dicho proceso serán objeto de las descripciones de las conductas asumidas por los sujetos de investigación.

En este sentido, se asumió como muestra el personal de las empresas del subsector petrolero del estado Zulia, entre ellos, personal administrativo y gerentes de estas organizaciones, con un total de diecisiete (17) sujetos, a los cuales se les administró un cuestionario en escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta; siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, contentivo de doce (12) ítems. Mientras el análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva; medias aritméticas y frecuencias relativas y absolutas, utilizando el programa ofimático para el cálculo estadístico Excel, versión para Windows. La presentación de los resultados se concentró en una tabla que exterioriza las variables medidas y el conjunto de datos por cada una.

RESULTADOS

Los resultados que a continuación se presentan, se corresponden con el análisis de la variable (estadísticamente definida así): Modelos de facturación electrónica, y sus elementos constitutivos: Documentos mercantiles, formato estructurado, transmisión de datos y firma digital, estos son caracterizados por los datos aportados por los administradores y gerentes de las empresas del subsector petrolero del estado Zulia.

Tabla 1
Modelo Operativo

| Elementos | Escala de Respuestas | | | | | | TOTAL | MEDIA |
|---------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------|
| | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | ALGUNAS VECES | CASI NUNCA | NUNCA | | | |
| | FR (%) | FR (%) | FR (%) | FR (%) | FR (%) | | | |
| Documentos mercantiles | 5,88% | 17,65% | 39,22% | 25,49% | 11,76% | 100% | 2,82 | |
| Formato estructurado | 3,92% | 27,45% | 37,25% | 25,49% | 5,88% | 100% | 2,98 | |
| Transmisión de datos | 5,88% | 19,61% | 41,18% | 9,80% | 23,53% | 100% | 2,75 | |
| Firma digital | 5,88% | 23,53% | 47,06% | 19,61% | 3,92% | 100% | 3,08 | |
| Promedio Dimensión | 5,39% | 22,06% | 41,67% | 19,61% | 11,27% | 100% | 2,91 | |
| Categoría | Moderada presencia | | | | | | | |

Fuente: Gutiérrez (2022)

En la tabla 1, se muestran los resultados de la dimensión: Modelo operativo, correspondiente a la variable: Facturación Electrónica, en esta se destacan los promedios alcanzados por cada uno de los indicadores, observando que la alternativa de respuesta con mayor promedio fue “Algunas Veces” con 41,67%, que quiere decir, que los sujetos encuestados ponen en práctica los elementos del modelo operativo para desarrollar su actividad administrativa.

Se observa que el indicador “Firma digital” obtuvo 47,06%, seguido de “Transmisión de datos” 41,18%, luego “Documentos mercantiles” 39,22% y finalmente “Formato estructurado” con 39,22%. En cuanto al indicador más favorecido por los sujetos de estudio fue “Firma digital” con una media de 3,08%, mientras el de menor promedio fue “Transmisión de datos” con un valor de 2,75, ambos ubicados en la categoría “Moderada presencia”. Esto quiere decir, que de manera moderada los sujetos encuestados los ponen en práctica para elevar los niveles de satisfacción de los clientes en sus operaciones comerciales y aspectos de interés tributario. A su vez, la dimensión resultó con una media de 2,91, también situada en la misma categoría que los indicadores señalados.

Los resultados encontrados, aun cuando se precise una tendencia media, las empresas conjuntamente con los sujetos encuestados muestran debilidades para



trabajar a la par según sus compromisos con la organización de acuerdo a su modelo de negocio. Ello quiere decir, que el nivel de necesidades de integración y estandarización de los procesos para la creación de valor de sus clientes no están en correspondencia con la demanda que estos requieren.

Los resultados encontrados no se corresponden con lo expresado en el estudio, donde la firma digital se corresponde como uno de los requisitos con que se puede demostrar la veracidad y autenticidad de la actividad realizada, esta representa para la organización calidad de los sistemas usados para su elaboración y almacenamiento.

En el contexto investigado, dado las debilidades precisadas al no permitirse con regularidad la firma digital como un valor legal poco se contribuye a la autenticación de la información para su veracidad, esto a su vez, no se corresponde, debido que para que la prueba tecnológica se considere fiable debe contar con una serie de elementos como la integridad, autenticidad y origen del mensaje de datos.

Así mismo, los resultados se distancian en lo planteado por Barreix y Zambrano (2018), al señalar que la transmisión de datos es un componente fundamental en la empresa, pues son mecanismos que permiten el intercambio de datos en la administración tributaria. Ahora bien, al encontrarse fallas e interrupciones que impacten directamente en las operaciones, éstas tendrán consecuencias negativas para los participantes y para la reputación de la propia administración de la empresa.

Los hallazgos evidenciaron que el modelo operativo es un conjunto de elementos que intervienen directa y proporcionalmente a la calidad de las operacionales de la empresa, a este saber, los resultados encontrados se alejan de la opinión de Rodríguez (2014), para quien este modelo se considera una metodología adecuada que permite implantar la estrategia organizacional y la arquitectura empresarial vinculados a los requerimientos institucionales. A su vez, Hitpass (2017) expone que esto es necesario para la estandarización e integración en los procesos de negocio.

Ante los advenimientos presentados en el seno de las empresas de servicios al sector petrolero del Estado Zulia, y en el marco de las actuaciones de los sujetos encuestados, se tiene que el funcionamiento operativo de dichas organizaciones



no será eficiente en la realización de sus deberes comerciales y tributarios, por lo cual, dicho modelo es considerado burocrático y demorado de acuerdo a las expectativas dinámicas que requiere dicho nicho de negocio, por lo cual serán poco productivos.

REFLEXIONES FINALES

Se describió el modelo operativo de facturación electrónica para garantizar un efectivo control interno tributario en Empresas Prestadoras de Servicios al subsector petrolero, se encontró una tendencia media, las empresas conjuntamente con los sujetos encuestados muestran debilidades para trabajar a la par según sus compromisos con la organización de acuerdo a su modelo de negocio.

Los modelos de facturación electrónica en las empresas desde un componente operativo, son un recurso potencial para atribuir validez en cada uno de los procesos de negocio que se desarrollan, lo cual aporta creación de valor de sus clientes, considerando en este modelo los documentos mercantiles, el formato estructurado, la transmisión de datos y la firma digital como parte del control interno tributario que debe ser representativo en la medida que las organizaciones gestionan.

A partir de lo señalado, la facturación electrónica como herramienta digital en las empresas, implica todo un procedimiento para su implementación, primero, incluye al Estado venezolano ejecutar lo dispuesto a nivel de leyes para su implantación y funcionamiento en todo el territorio nacional la emisión de un soporte digital como garantía de la prestación de servicios por parte de dichas empresas.

En segundo lugar se requiere de las voluntades de las organizaciones en crear ambientes, disponer equipos tecnológicos y personas competentes para canalizar la digitación de los servicios para el cumplimiento de la administración tributaria, esto indudablemente abrirá las puertas para gestionar realmente tributos que responsan a las operaciones financieras ejecutadas, lo cual a futuro evitará fraudes, burocracia en los procesos y desestabilidad económica empresarial.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, L. (2010). Transmisión y Comunicación de Datos. E-book, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Facultad de Ciencias de la Computación. Puebla, México.
<https://www.bubok.es/autores/lafabooks>
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Séptima Edición. Editorial Episteme. ISBN: 980-07-8529-9
- Barraza, F. (2018). Modelo de Facturación Electrónica. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Alberto Barreix, Raúl Zambrano, editores.
- Barreix, A. y Zambrano, R. (2018). La Factura Electrónica en América Latina: proceso y desafíos. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Alberto Barreix, Raúl Zambrano, editores.
- Beuses, A. Rolong, A. Suarez, G. (2017). Sistema De Detección En Caídas Libres De Ascensores Mediante Tecnología Wifi. [Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Ingeniería Electrónica Mención Telecomunicaciones]. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, Venezuela.
- Briceño, F. (2004), Factura-e: Una revisión técnica y legal. Cavecom-e es una Asociación Civil independiente. Disponible en: <https://cavecom-e.org/ve/>
- Forouzan. B. (2007). Transmisión y redes, Editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L. ISBN 139788448156176.
- Hernández, R.; Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México: Mac Graw-Hill.
- Hernández, B. y Serrano, C. (2009). ¿Qué induce a las empresas a adoptar facturación electrónica? Efecto de las percepciones y del entorno competitivo. Universia Business Review, Cuarto Trimestre, número 24 España. ISSN: 1698-5117.
- Hitpass, B. (2017). BPM Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Universidad Técnica Federico Santa María, Santiago de Chile, Edición Hispana (Spanish Edition), Cuarta Edición. SBN-13: 978-1546667971



Orozco, R. (2011). Diseño e Implementación de un módulo de facturación electrónica para el hospital San José satélite. [Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias en Informática]. Instituto Politécnico Nacional. México D.F

Ossorio, M. (2005). Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Tema: Diccionarios. ISBN: 9789508850553. Editorial: HELIASTA

Rasteletti, A. (2018). Perfil de la Factura Electrónica. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Alberto Barreix, Raúl Zambrano, editores.

Rivera, K.; Peña, M. y Chávez, A. (2020). Cultura tributaria en la era digital.

Rodríguez, N. (2014), Desarrollo e implementación del modelo operacional, orientado a procesos utilizando herramientas tecnológicas de BPA y BPMS, para el proceso de crédito de vivienda de interés social para constructores en el Banco del Estado. [Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Sistemas de Gestión Integrados]. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador

Rodríguez, R.; Ávila, M. y Hernández, M. (2016). Automatic Generation of Printed Representations of Ecuadorian Electronic Invoices through XML Data Binding. Universidad de Guanajuato. Journal of Advances in Information Technology Vol. 7, No. 4, November 2016, 271- 275. ISSN -1798-2340 doi: 10.12720/jait.7.4.271-275

Ross, J.; Weill, P. y Robertson, D. (2006). Enterprise Architecture as Strategy: Creating a Foundation for Business Execution. Harvard Business School Press, Boston Massachusetts. ISBN-13: 978- 1591398394

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (2014). Providencia Administrativa SNAT/2014/0032. Providencia que Regula la utilización de Medios Distintos para la Emisión de Facturas y otros Documentos por los Prestadores de Servicios Masivos. Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.488 de fecha 2 de septiembre de 2014

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (2011). Providencia Administrativa SNAT/2011/00071. Normas generales de emisión de facturas y otros documentos. Gaceta Oficial, 39.795. Noviembre 08, 2011. Caracas, Venezuela.



Vieytes, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Epistemología y Técnicas. Buenos Aires. Editorial de las Ciencias.