

Resumen Ejecutivo:

# Estudio de Facturación Electrónica Servicio de Impuestos Internos



Junio 2013



FrontDesk

Estudios en Calidad de Servicio & Transparencia

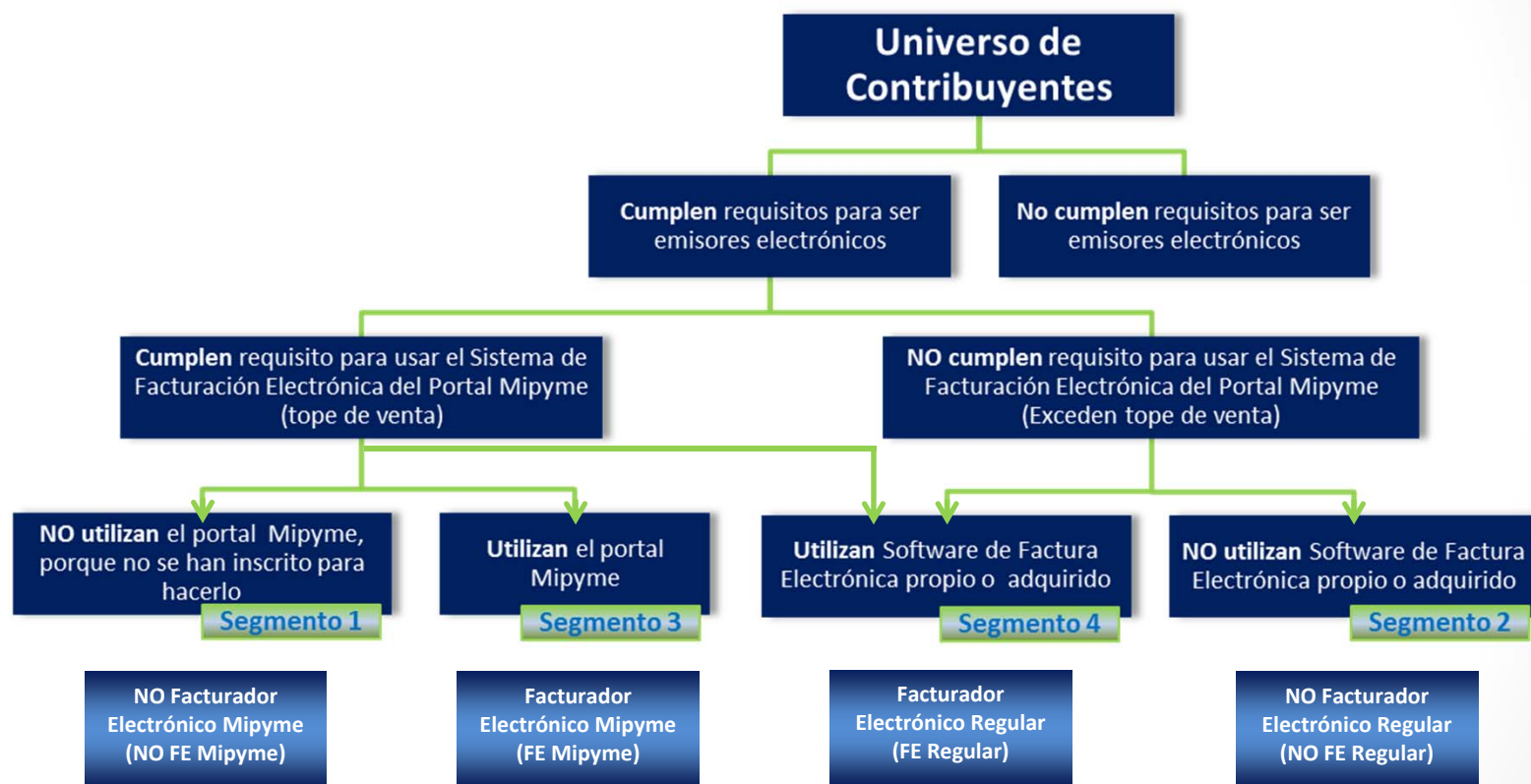
# 1. Antecedentes Metodológicos

## Objetivo del Estudio

---

Determinar las posibles causas por las cuales los contribuyentes no se inscriben al modelo de facturación electrónica Mipyme y Regular, a fin de detectar barreras de entrada y agentes facilitadores, sin perder de vista la información de actuales emisores electrónicos, y realizar acciones que permitan la masificación de emisores electrónicos autorizados.

# Población Objetivo



# Población Objetivo

**Segmento 1 - (NO FE Mipyme):** Contribuyentes que cumplen con los requisitos para ser autorizados como emisores electrónicos de la aplicación gratuita de facturación electrónica del SII disponible en el portal Mipyme, pero que actualmente no facturan electrónicamente.

**Segmento 2 - (NO FE Regular):** Contribuyentes que no cumplen con los requisitos para ser autorizados como emisores electrónicos de la aplicación gratuita de facturación electrónica del SII disponible en el portal Mipyme, y actualmente no facturan electrónicamente por otro medio.

**Segmento 3 - (FE Mipyme):** Contribuyentes que cumplen con los requisitos para ser autorizados como emisores electrónicos de la aplicación gratuita de facturación electrónica del SII disponible en el portal Mipyme, y que actualmente facturan electrónicamente a través de dicho sistema.

**Segmento 4 - (FE Regular):** Contribuyentes que no cumplen con los requisitos para ser autorizados como emisores electrónicos de la aplicación gratuita de facturación electrónica del SII disponible en el portal Mipyme, pero que actualmente facturan electrónicamente utilizando software de elaboración propia o contratado en el mercado.

# Etapas Metodológicas

## ETAPA 1 EXPLORATORIA

<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Cualitativo. Objetivo: exploratorio, con el fin de ajustar atributos de medición (cuestionario)
<b>TÉCNICA</b>	Focus group: 1 por segmento 4 en total
<b>UNIVERSO DEL ESTUDIO</b>	Empresas de todo el territorio nacional, pertenecientes a los 4 segmentos.
<b>MUESTRA</b>	Entre 8 y 12 participantes por cada Focus Group. Correspondían a empresas de la Región Metropolitana
<b>FECHAS DE APLICACIÓN</b>	Desde el 21 al 27 de Agosto de 2012

## ETAPA 2 CUANTITATIVA

<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Cuantitativo: Conocer la evaluación del servicio y atención brindado por el SII a sus contribuyentes.
<b>TÉCNICA</b>	Encuestas telefónicas mediante CATI 1 Cuestionario semi-estructurado por cada segmento.
<b>UNIVERSO DEL ESTUDIO</b>	Empresas de todo el territorio nacional Pertenecientes a los 4 segmentos
<b>MUESTRA</b>	1.561 casos en total, en empresas a nivel nacional.
<b>FECHAS DE APLICACIÓN</b>	Desde el 22 de Octubre al 30 de Noviembre de 2012.

# Distribución de la Muestra

Los márgenes de error son calculados asumiendo un nivel de confianza de 95% y supuesto de varianza máxima, usando la fórmula de población finita.

		Micro y Pequeña Empresa	Grande y Mediana Empresa	Total	Error Muestral (por Segmento)
Muestra	NO FE Mipyme	381	-	381	5,0%
	NO FE Regular	-	390	390	5,0%
	FE Mipyme	293	99	392	4,9%
	FE Regular	200	198	398	4,9%
	<b>Total</b>	<b>874</b>	<b>687</b>	<b>1.561</b>	
Error Muestral (por tamaño empresa)		3,3%	3,7%	2,5%	

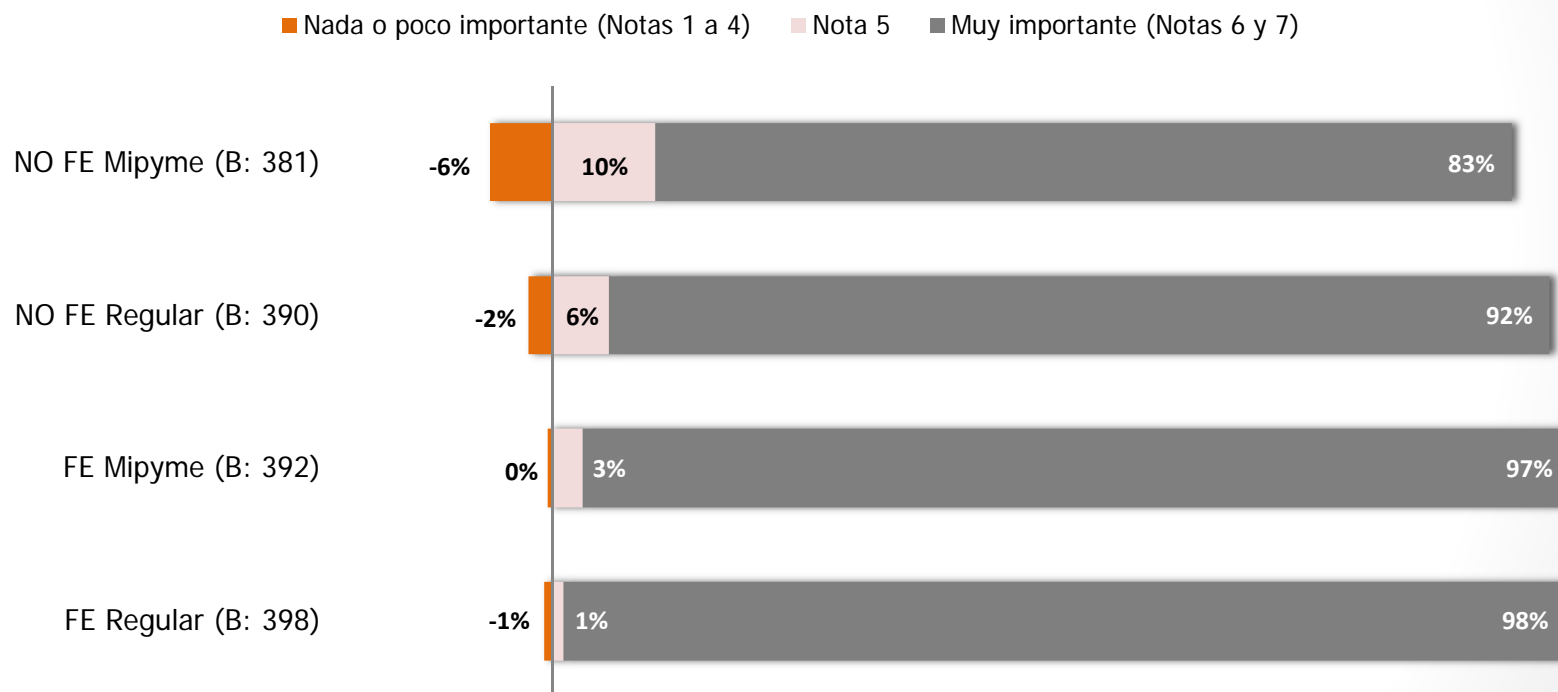
## 2. Resultados



# Importancia de Internet

## ALTA PENETRACIÓN DE INTERNET EN LAS EMPRESAS

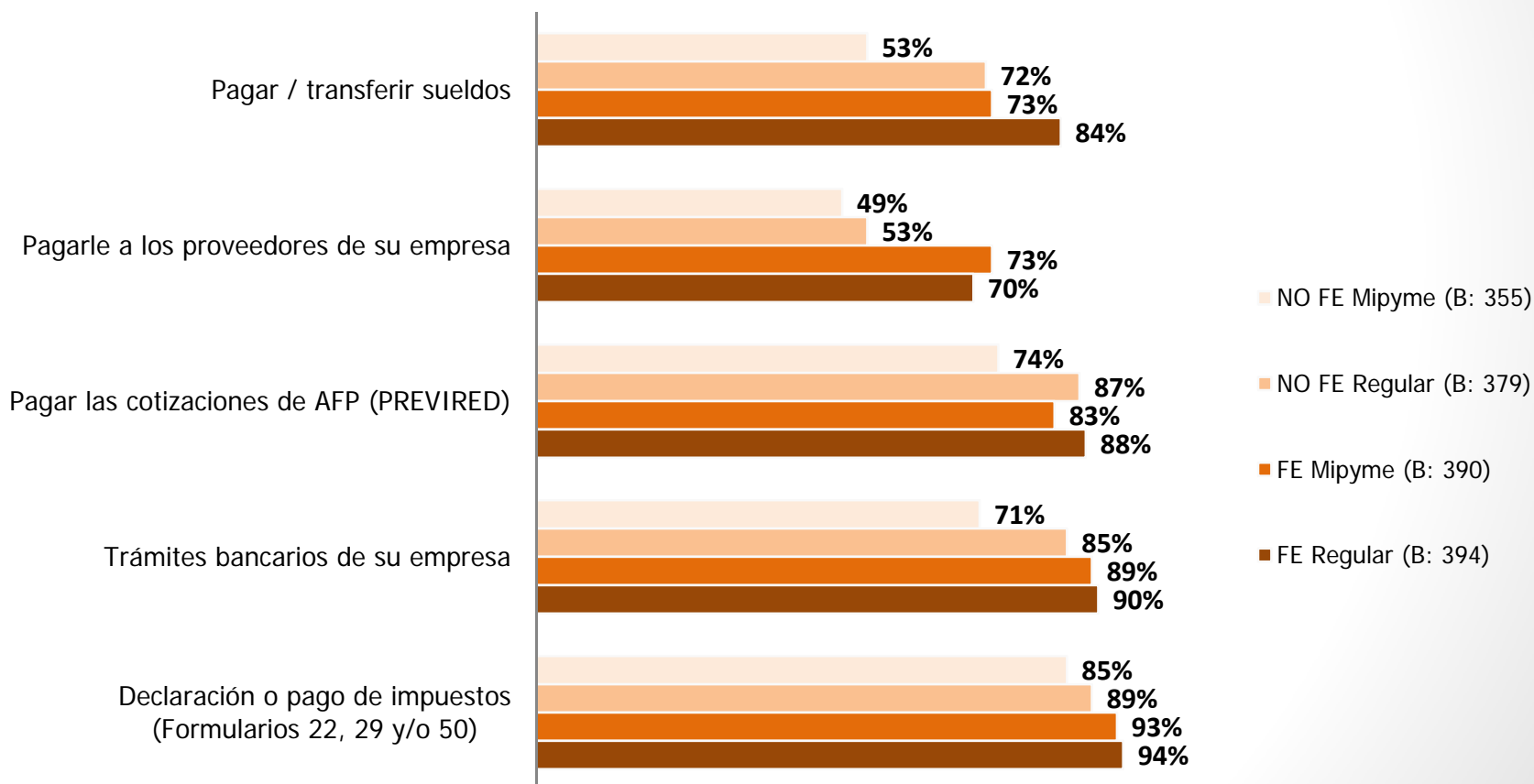
La penetración de Internet es alta en todos los segmentos. La importancia otorgada supera el 80% en los segmentos de no facturadores electrónicos y cercanas al 100% en segmentos de facturadores electrónicos.



# Usos de Internet

## PRINCIPALES TRÁMITES REALIZADOS POR LAS EMPRESAS

El trámite por Internet más común en los 4 segmentos, es la Declaración o Pago de Impuestos. En general, los facturadores electrónicos son quienes realizan un mayor porcentaje de trámites a través de Internet.



# Ventajas de la Facturación Electrónica

## IMPORTANCIA PARA NO FACTURADORES ELECTRÓNICOS MIPYME

La ventaja más importante es la rapidez del proceso.

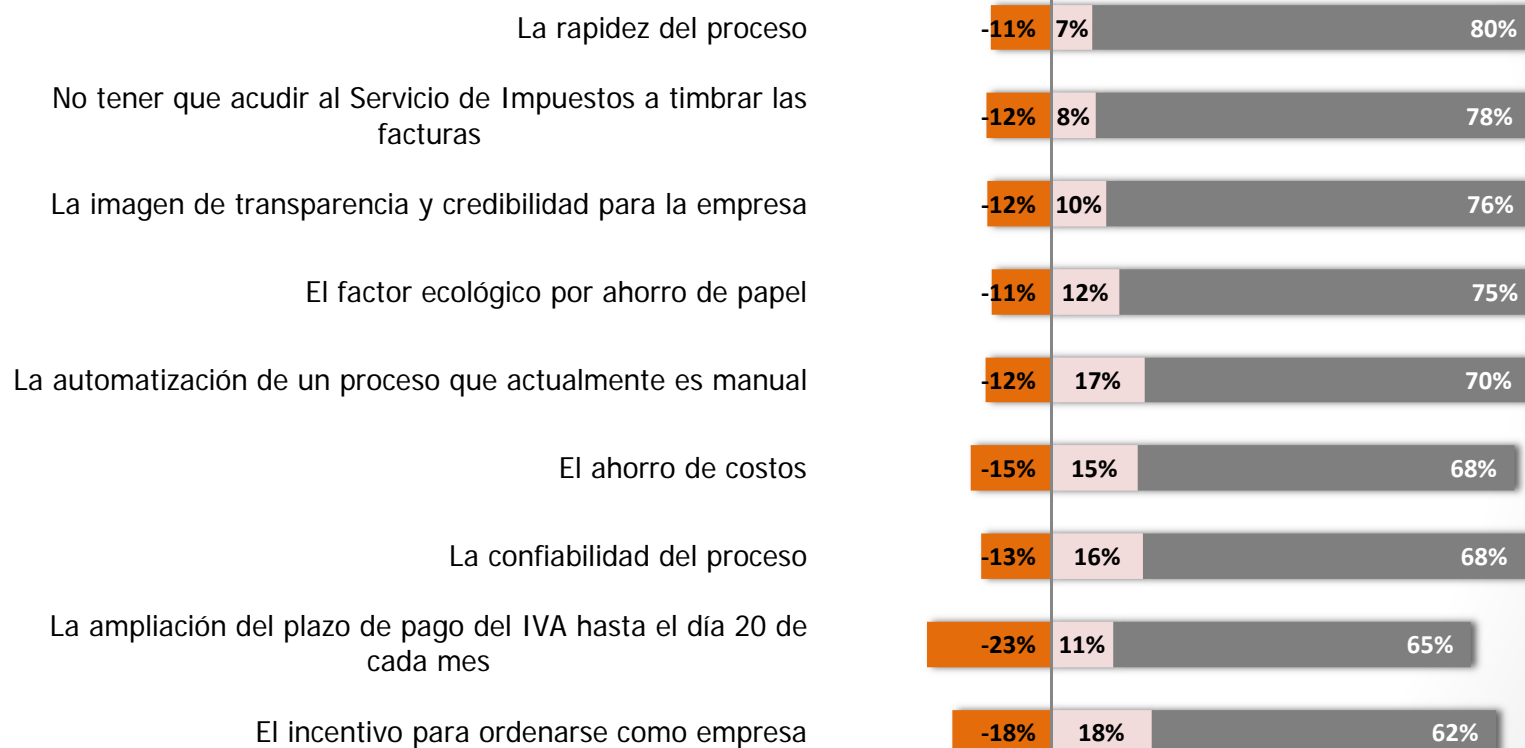
La menos importante es el incentivo para ordenarse como empresa.

NO FE Mipyme (B: 381)

■ Nada o poco importante (Notas 1 a 4)

■ Nota 5

■ Muy importante (Notas 6 y 7)

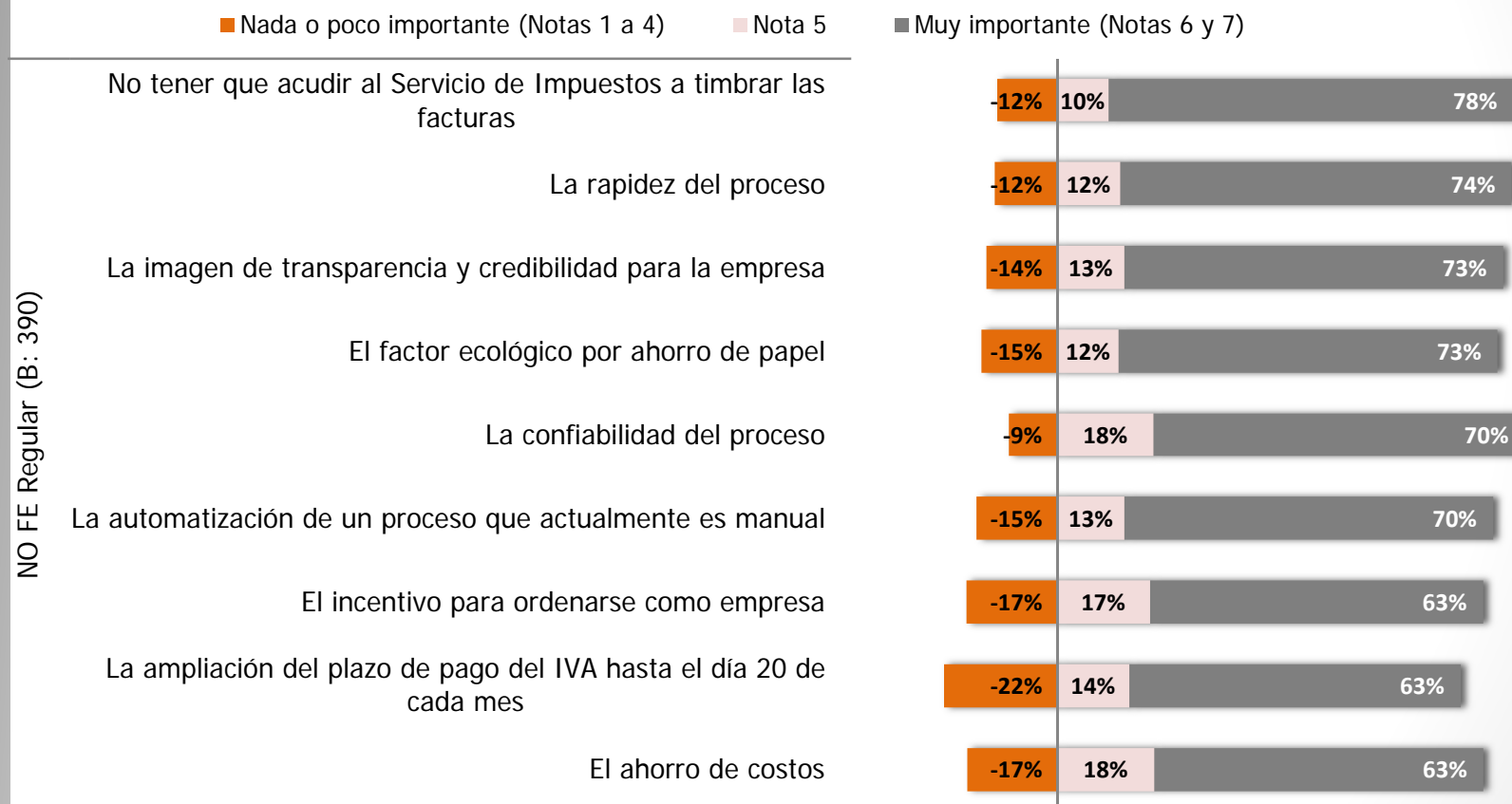


P24 (NO FE Mipyme): Respecto a las siguientes ventajas de usar facturación electrónica que le mencionaré, ¿Qué grado de importancia les atribuiría? Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada importante" y 7 "Muy importante"

# Ventajas de la Facturación Electrónica

## IMPORTANCIA PARA NO FACTURADORES ELECTRÓNICOS REGULARES

La ventaja más importante es no tener que acudir al SII a timbrar facturas.  
La menos importante es el ahorro de costos.

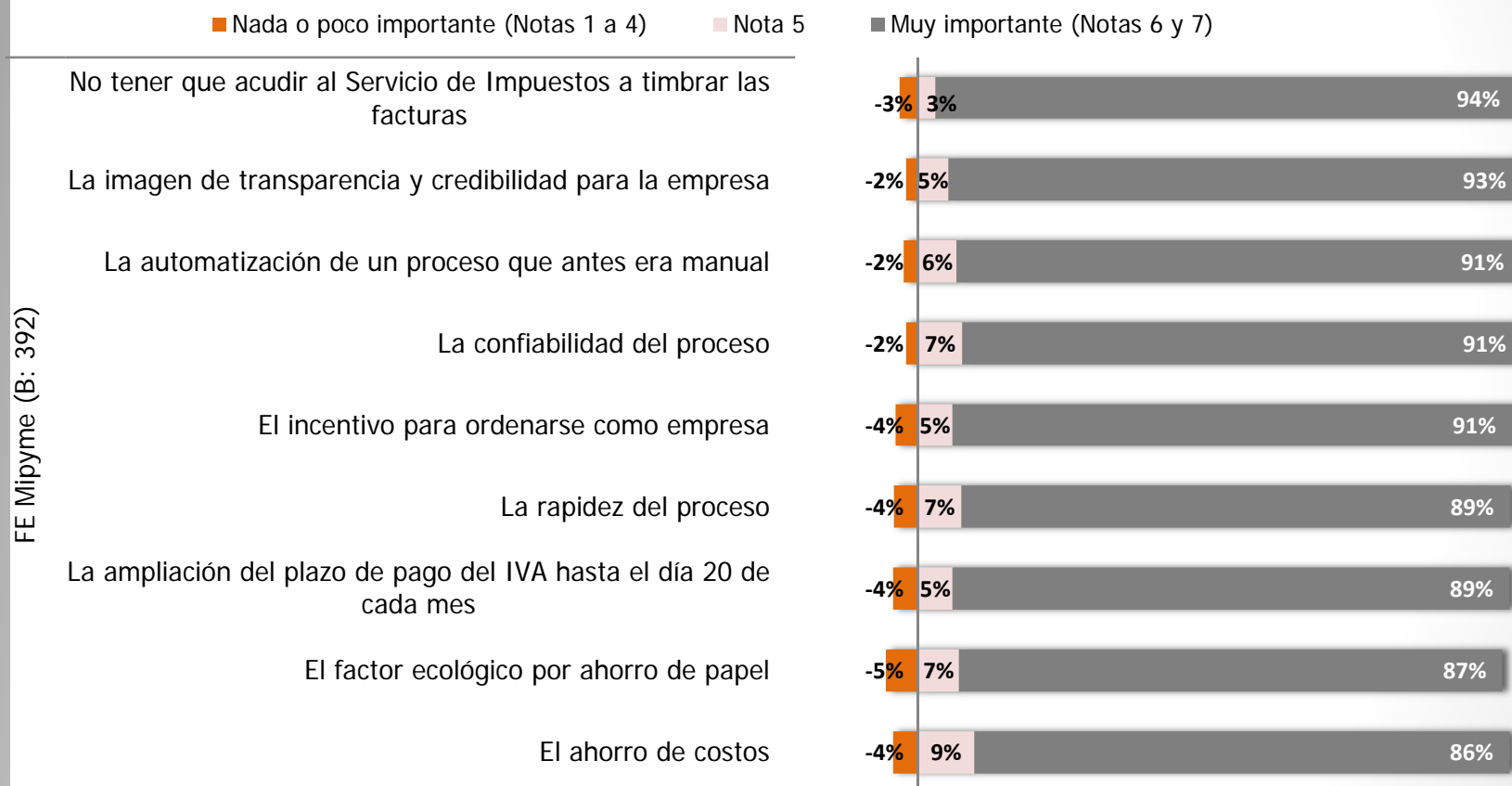


P22 (NO FE Regular): Respecto a las siguientes ventajas de usar facturación electrónica que le mencionaré, ¿Qué grado de importancia les atribuiría? Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada importante" y 7 "Muy importante"

# Ventajas de la Facturación Electrónica

## IMPORTANCIA PARA FACTURADORES ELECTRÓNICOS MYPIME

La ventaja más importante es no tener que acudir al SII a timbrar facturas.  
La menos importante es el ahorro de costos.

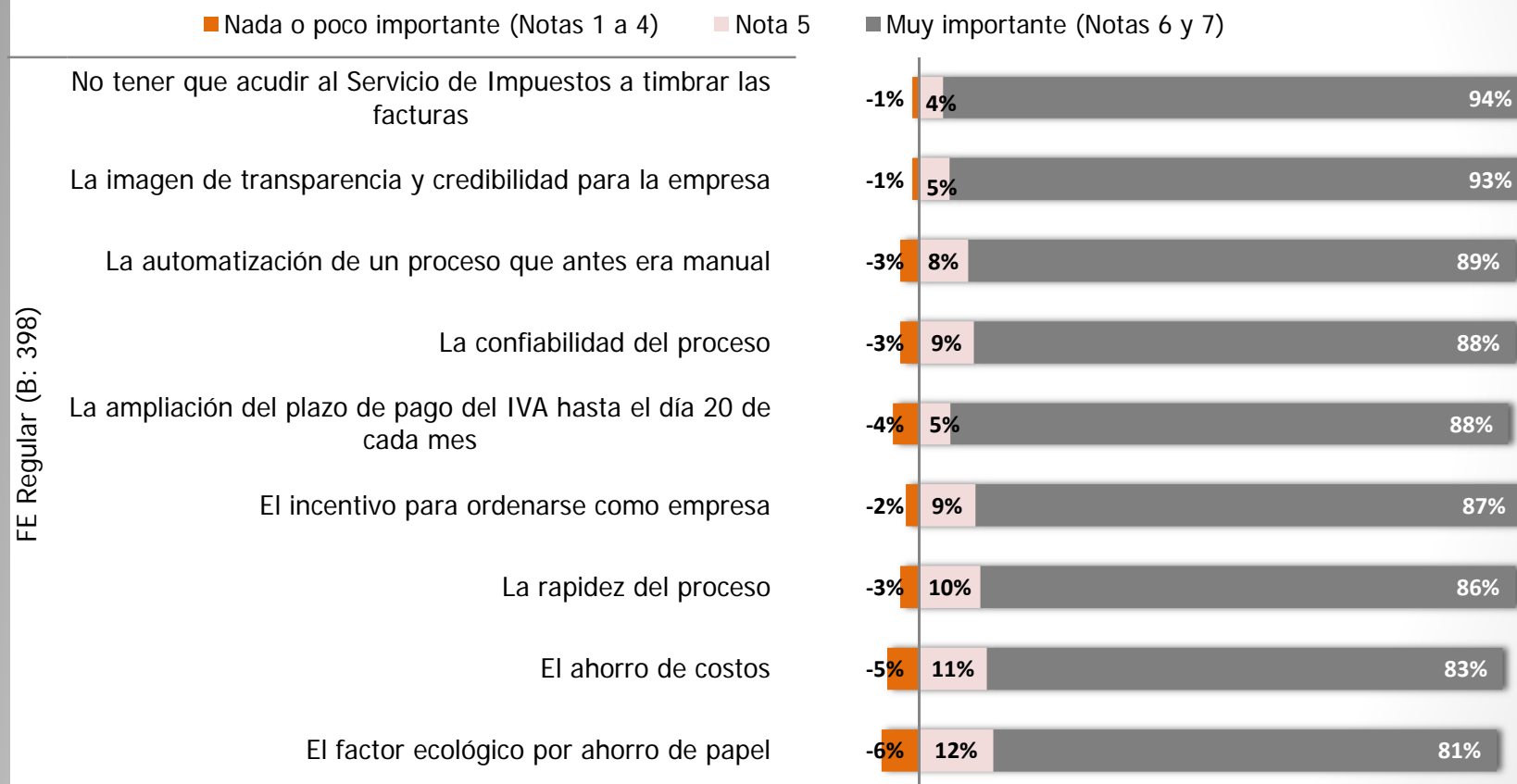


P28 (FE Mipyme): Respecto a las siguientes ventajas de usar facturación electrónica que le mencionaré, ¿Qué grado de importancia les atribuiría? Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada importante" y 7 "Muy importante"

# Ventajas de la Facturación Electrónica

## IMPORTANCIA PARA FACTURADORES ELECTRÓNICOS REGULARES

La ventaja más importante es no tener que acudir al SII a timbrar facturas.  
La menos importante es el factor ecológico por ahorro de papel.

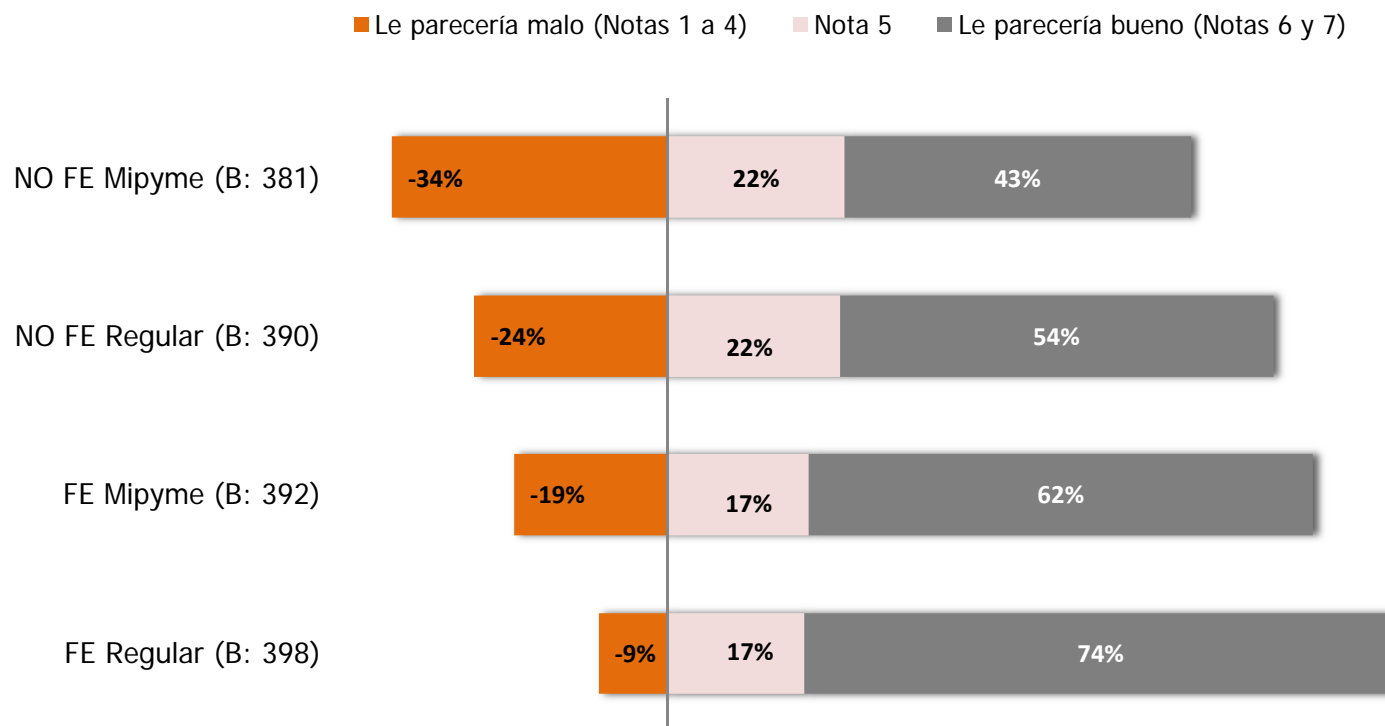


P28 (FE Regular): Respecto a las siguientes ventajas de usar facturación electrónica que le mencionaré, ¿Qué grado de importancia les atribuiría? Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada importante" y 7 "Muy importante"

# Evaluación de Obligatoriedad de la Facturación Electrónica

## FACTURADORES ELECTRÓNICOS CON MEJOR RECEPCIÓN

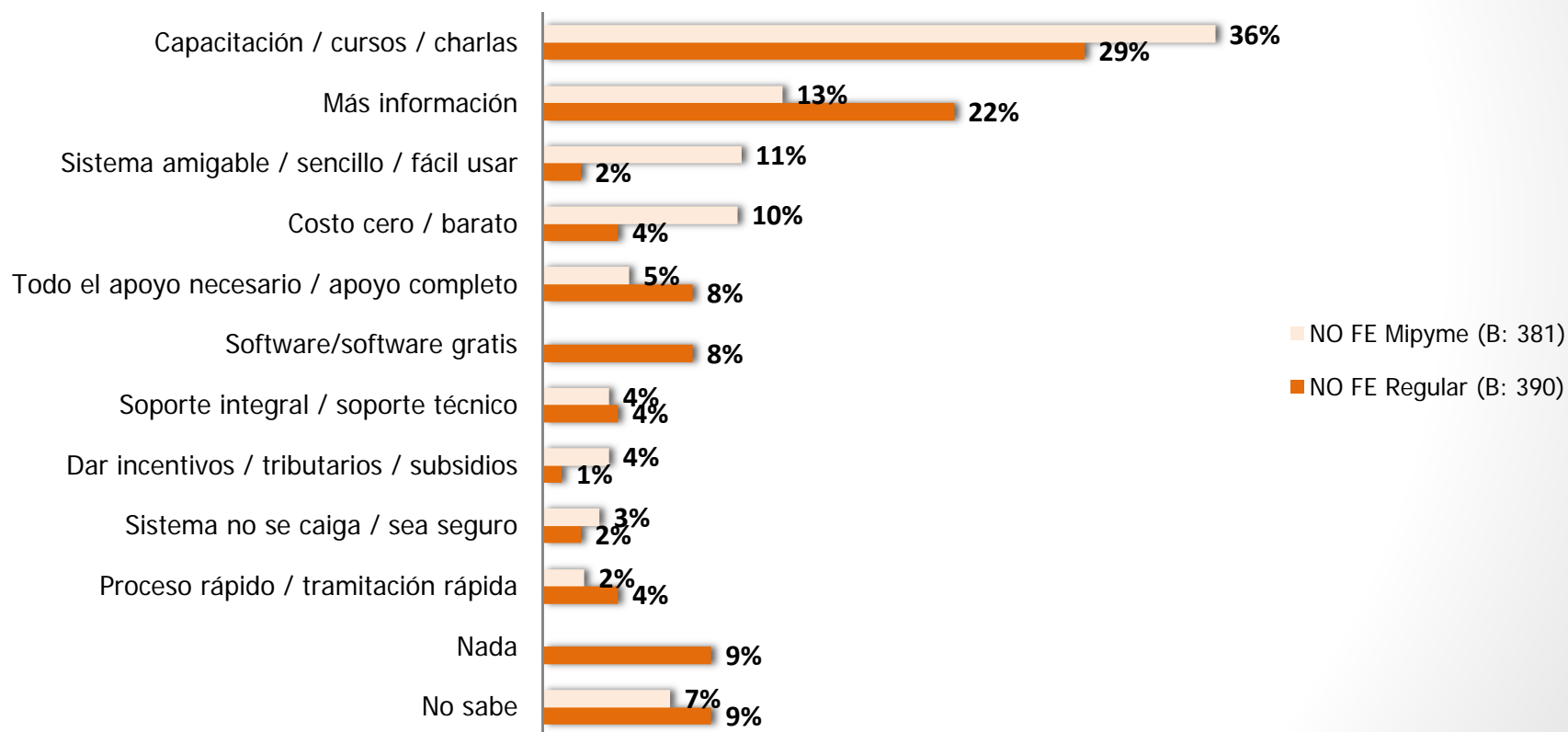
Las empresas facturadoras electrónicas tienen mejor recepción ante posible obligatoriedad.



# Requerimientos al SII ante Obligatoriedad de la FE

## MÁS INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN SON LOS PRINCIPALES REQUERIMIENTOS

Los segmentos NO facturadores electrónicos tienen solicitudes similares. En ambos segmentos se requiere mayor capacitación del sistema y recibir más información.

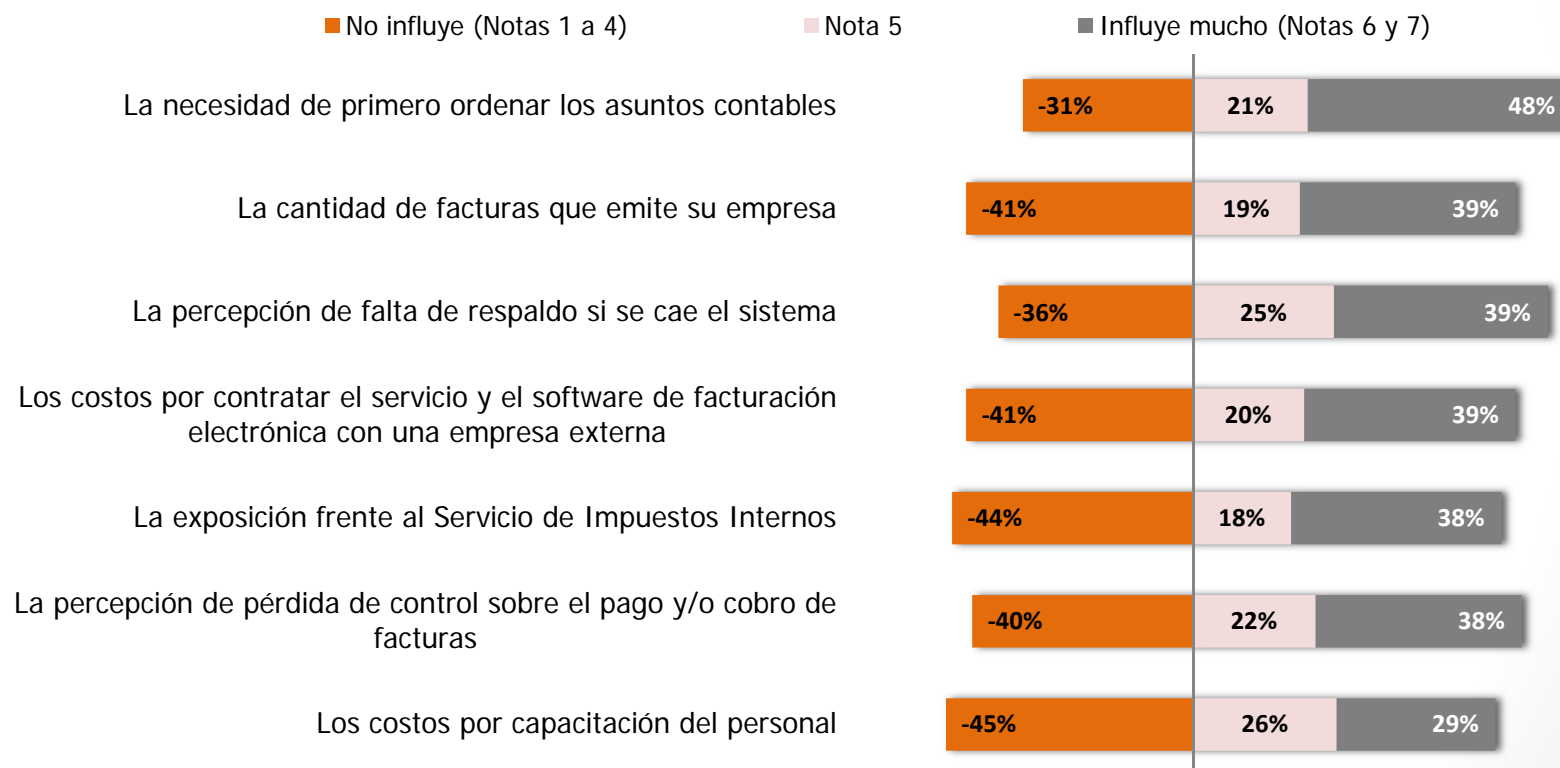




# Evaluación de las Barreras de Entrada a Factura Electrónica

## EMPRESAS NO FACTURADORAS ELECTRÓNICAS MIPYME

El tópico que más influye es la necesidad de primero ordenar los asuntos contables.  
El tópico que menos influye son los costos por capacitación del personal.

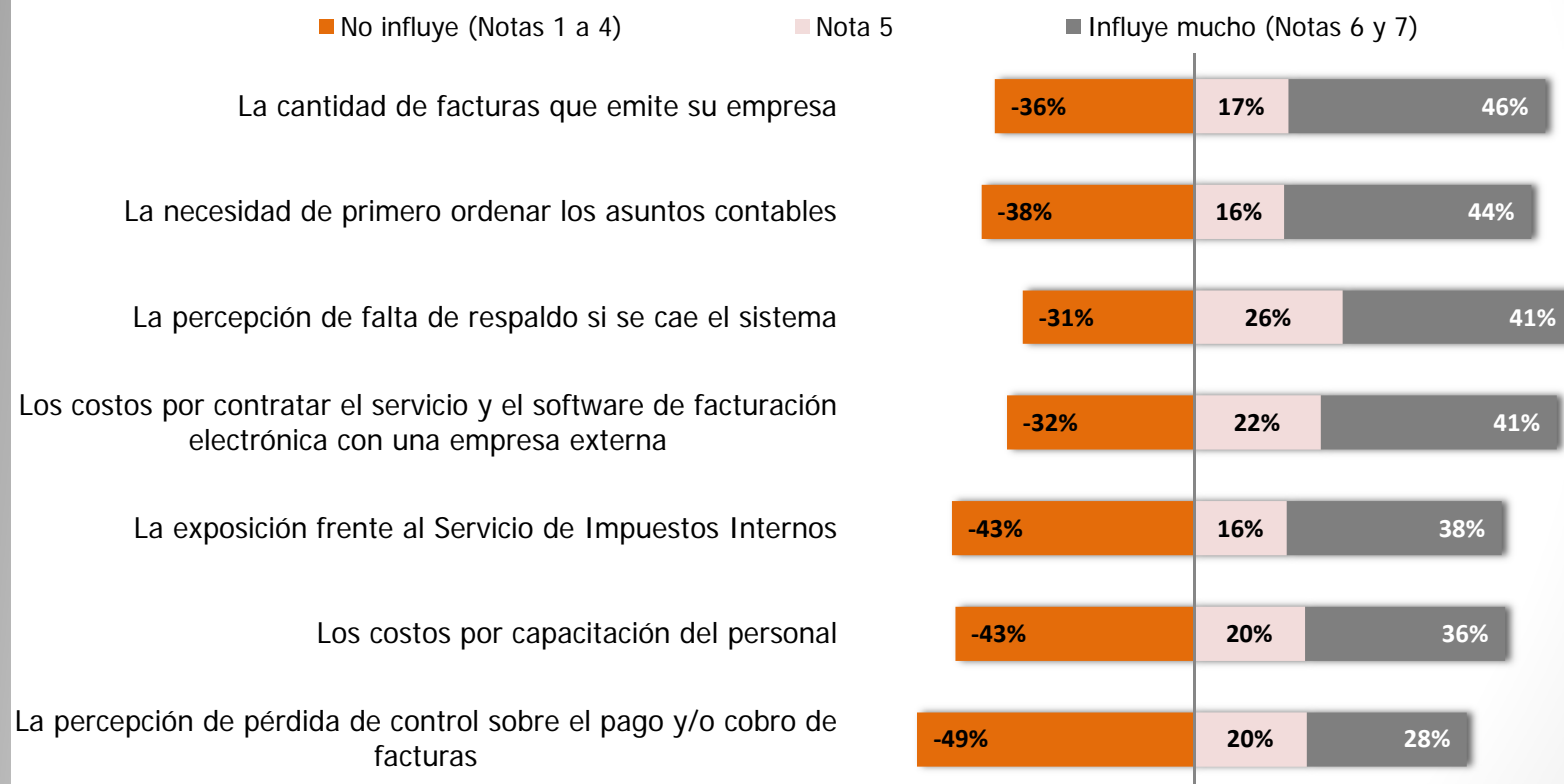


# Evaluación de las Barreras de Entrada a Factura Electrónica

## EMPRESAS NO FACTURADORAS ELECTRÓNICAS REGULARES

El tópico que más influye es la cantidad de facturas que emite la empresa.

El tópico que menos influye es la percepción de pérdida de control sobre pago y/o cobro de facturas.



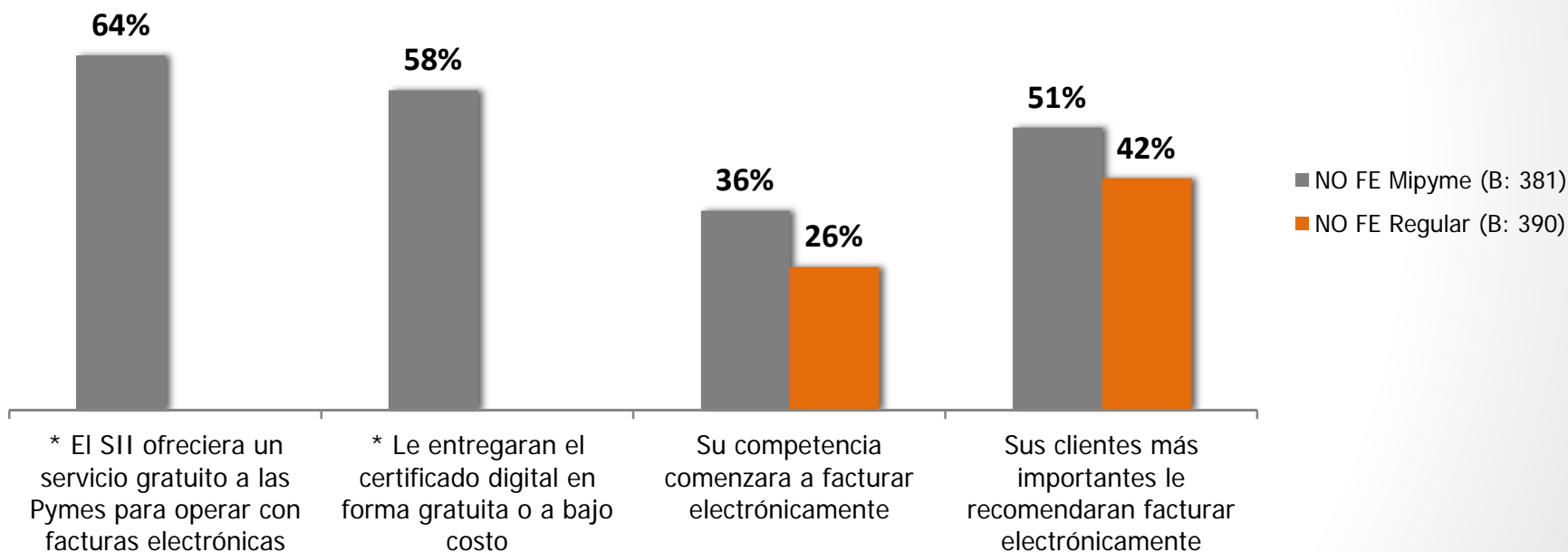
P21 (NO FE Regular): Si en su empresa se analizara la posibilidad de facturar electrónicamente, ¿Cuánto cree usted que influye en la decisión, cada uno de los siguientes tópicos que le nombraré? Por favor considere una escala de 1 a 7, donde 1 es "No influye para nada" y 7 "Influye mucho"

# Probabilidad de Migrar a la Facturación Electrónica

## EVALUACIÓN DE FACILITADORES SEGÚN NO FACTURADORES ELECTRÓNICOS

En el segmento NO FE Mipyme, el principal facilitador es la existencia del sistema gratuito ofrecido en el portal Mipyme.

En el caso de NO FE Regulares, el principal facilitador es que clientes importantes les recomienden migrar.



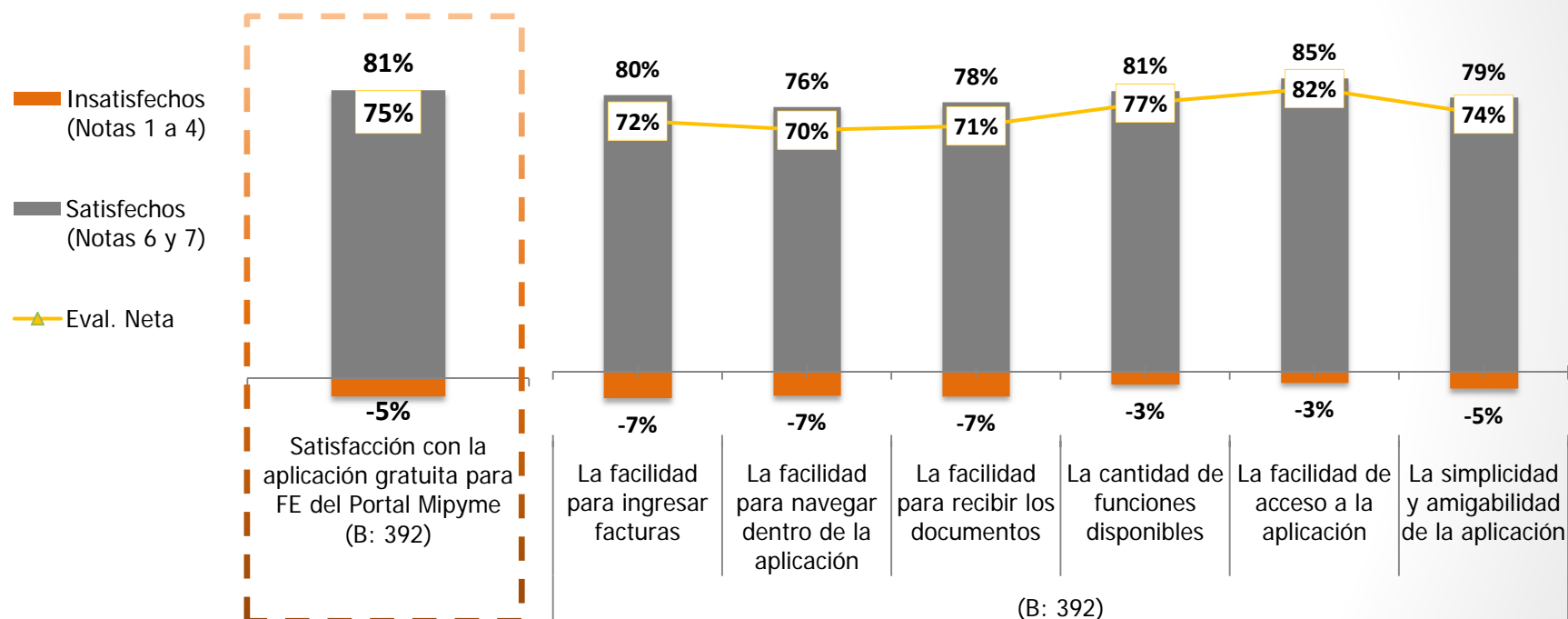
\* Pregunta realizada sólo para el segmento NO FE Mipyme

# Satisfacción con Facturación Electrónica

## ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA GRATUITO DEL PORTAL MIPYME

**81%** es el nivel de satisfacción con la **aplicación gratuita** para facturar electrónicamente del Portal MIPYME.

**Cantidad de funciones disponibles y simplicidad/amigabilidad de la aplicación** son los atributos que más influyen en la satisfacción general con el sistema de facturación del portal Mipyme.



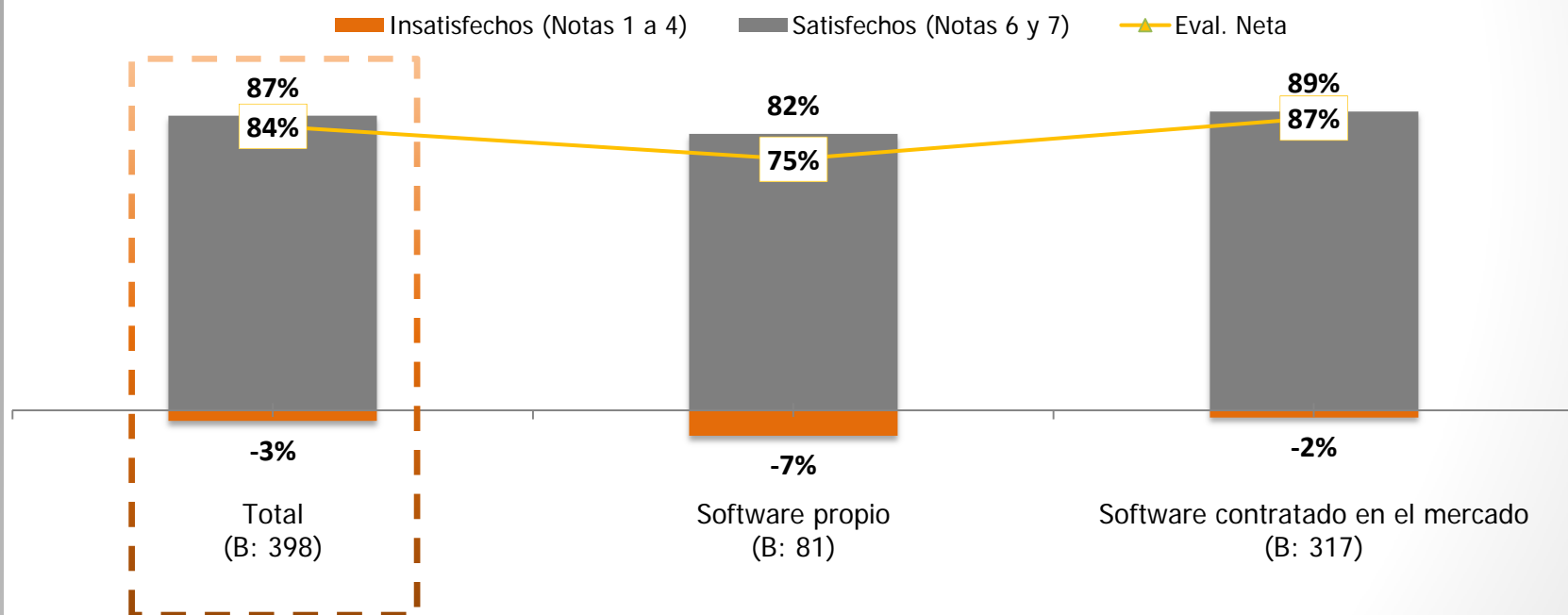
P29 (FE Mipyme): Considerando la aplicación gratuita que existe para facturar electrónicamente, dentro del Portal MIPYME, usando la misma escala de 1 a 7, ¿Cuán satisfecho se considera con dicha aplicación gratuita para facturar electrónicamente?

P30 (FE Mipyme): ¿Y Cuán satisfecho se encuentra usted con los siguientes aspectos relativos al funcionamiento de la aplicación gratuita para facturar electrónicamente?

# Satisfacción con Facturación Electrónica

## ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FACTURADORES ELECTRÓNICOS REGULARES

El 87% de las empresas, que utilizan un software contratado en el mercado o de elaboración propia para facturar electrónicamente, se muestran satisfechas con el sistema de facturación electrónica. El 80% de las empresas FE Regulares factura electrónicamente con un software contratado en el mercado.

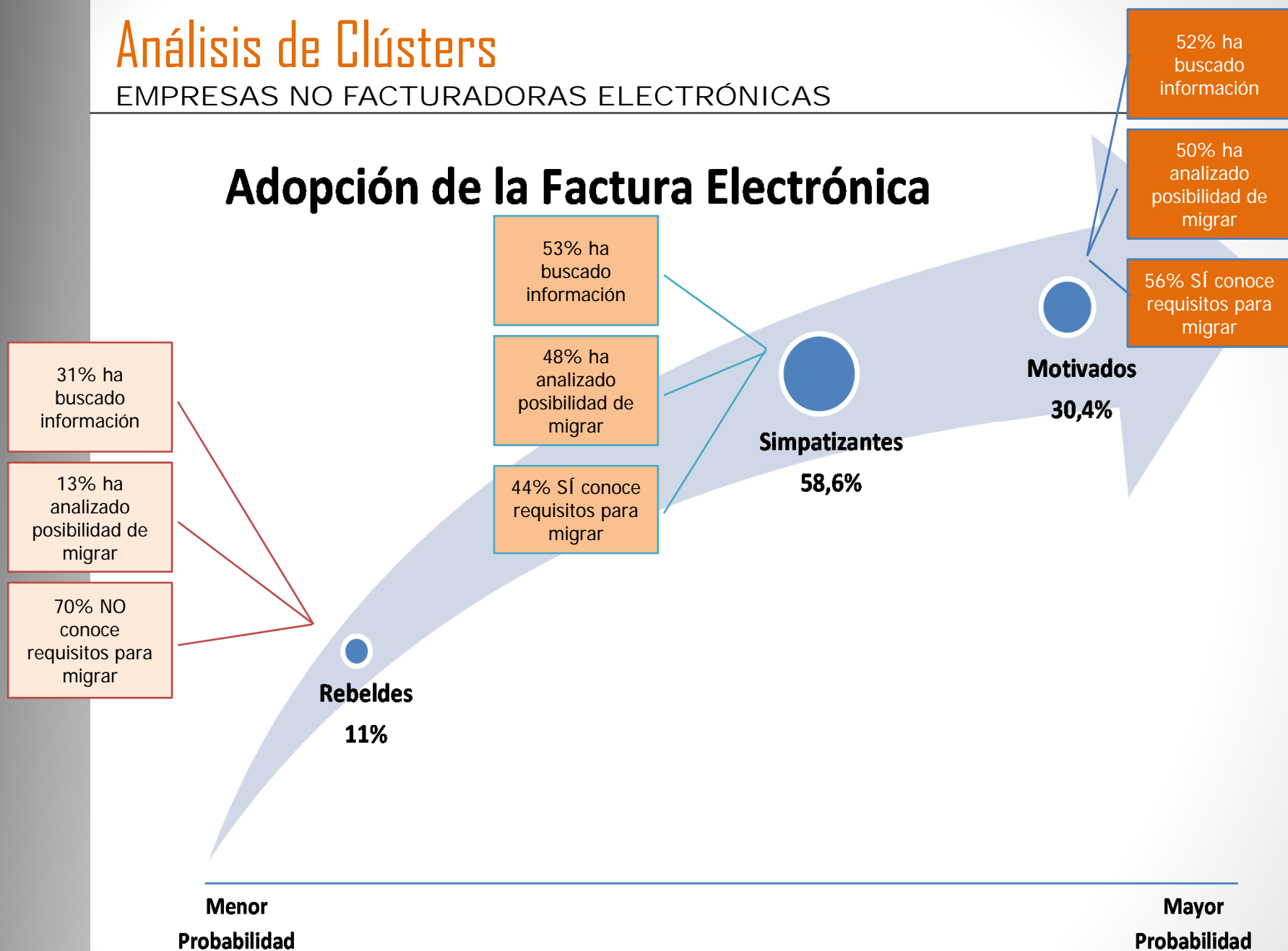


P29.1 (FE Regular): Considerando su experiencia en general desde que comenzó a facturar electrónicamente, ¿Qué tan satisfecho se considera con el sistema de facturación electrónica? Por favor considere una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho"

# Análisis de Clústers

EMPRESAS NO FACTURADORAS ELECTRÓNICAS

## Adopción de la Factura Electrónica



Resumen Ejecutivo:

## Estudio de Facturación Electrónica Servicio de Impuestos Internos



Junio 2013