

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Tema:

"Los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable en la provincia de Tungurahua"

Autora: Pincha Montes, Melanie Mishell

Tutor: Econ. Villa Muñoz, Julio César, Mg.

Ambato – Ecuador

2026

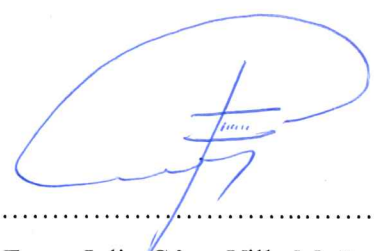
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Julio César Villa Muñoz, Mg. con cédula de identidad No. 1801611466, en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **"LOS FACTORES DEL PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA SATISFACIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL CONTABLE EN LA PROVINCIA DE TUNGURUHUA"**, desarrollado por Melanie Mishell Pincha Montes, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Instructivo del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Junio 2026

TUTOR



.....

Econ. Julio César Villa Muñoz, Mg.

C.I. 1801611466

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Melanie Mishell Pincha Montes con cédula de identidad No. 0504178286, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **" LOS FACTORES DEL PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA SATISFACIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL CONTABLE EN LA PROVINCIA DE TUNGURUHUA"**, también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Junio 2026

AUTORA



.....

Melanie Mishell Pincha Montes

C.I. 0504178286

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto de Investigación, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Junio 2026

AUTORA



.....

Melanie Mishell Pincha Montes

C.I. 0504178286

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **"LOS FACTORES DEL PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA SATISFACIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL CONTABLE EN LA PROVINCIA DE TUNGURUHUA"**, elaborado por Melanie Mishell Pincha Montes, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Junio 2026

Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, Mg.
PRESIDENTE

Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera, Mg.
MIEMBRO CALIFICADOR

Dr. César Augusto Salazar Mejía, Mg.
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por darme fuerza, guiarme y acompañarme en cada paso de este largo camino.

A mis padres Víctor y Marina, por su amor, su apoyo incondicional y su sacrificio, quienes fueron mi principal motivación para seguir adelante y culminar esta meta tan importante en mi vida.

A mi hermana Jessica, mi ángel más preciado, quién, aunque ya no esté aquí conmigo, sé que desde el cielo me dio fuerzas para seguir adelante y no rendirme jamás.

A mi hermana Lisbeth por sus consejos, su amor y su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria estudiantil, así como a mi sobrino Damián y a mi cuñado Cristian, por su cariño y constante apoyo.

A mis abuelitos Cesar y María, por su cariño y apoyo durante toda mi vida.

Finalmente, expreso mi más sincero agradecimiento a toda mi familia, quienes me acompañaron y apoyaron a lo largo de este proceso. Este logro también es de ustedes, por su ayuda, confianza y motivación constante.

Melanie Mishell Pincha Montes

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, agradezco a Dios y a la virgen de Guadalupe por darme la fuerza y sabiduría para seguir adelante y culminar mi carrera.

A mis padres, expreso mi más profundo agradecimiento por su amor incondicional, su apoyo constante y la confianza depositada en mi formación académica, los cuales han sido fundamentales en la culminación de este trabajo de titulación.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas y contribuir en mi formación profesional. Al Servicio de Rentas Internas (SRI) por proporcionarnos los datos para que esta tesis pueda ser posible.

A la Dra. Maribel Paredes por su valioso apoyo, paciencia, orientación y acompañamiento en el proceso de la elaboración de la tesis. De igual manera, al Econ, Julio Villa por su apoyo y su guiarme durante el desarrollo de este trabajo

A mis amigas Odalis, Erika, Génesis y Lizhaoo por el apoyo incondicional y compañerismo a lo largo de este camino. Gracias por compartir conmigo aprendizajes, desafíos y momentos inolvidables durante esta etapa académica.

Melanie Mishell Pincha Montes

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO **PÁGINA**

A. PÁGINAS PRELIMINARES
PORTADA i
APROBACIÓN DEL TUTOR ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iii
DERECHOS DE AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
B. CONTENIDOS
CAPÍTULO I 1
INTRODUCCIÓN 1
1.1 Descripción del problema 1
1.2 Justificación 3
1.2.1 Justificación teórica, metodológica y práctica 3
1.2.2 Formulación del problema de investigación 6
1.3 Objetivos 6
1.3.1 Objetivo general 6
1.3.2 Objetivos específicos 7
CAPÍTULO II 8
MARCO TEÓRICO 8
2.1 Revisión de literatura 8
2.1.1 Antecedentes investigativos 8
2.1.2 Fundamentos teóricos 11
2.1.2.1 Impuesto al Valor Agregado IVA 11
2.1.2.2 Devolución del IVA 13
2.1.2.3 Marco legal de a devolución del IVA 18
2.1.2.4 Requisitos para la devolución del IVA 22
2.1.2.5 Proceso de la devolución del IVA 25
2.1.2.6 Factores del proceso de la devolución del IVA 25
2.1.2.7 Satisfacción del contribuyente 28
2.2 Hipótesis de investigación 29
CAPÍTULO III 30
METODOLOGÍA 30
3.1 Recolección de la información 30
3.1.1 Población 31

3.1.2 Muestra 31
3.1.3 Fuentes primarias 32
3.1.4 Fuentes secundarias 32
3.1.5 Técnicas 33
3.1.6 Instrumentos 33
3.2 Tratamiento de la información 33
3.3 Operacionalización de las variables 35
3.3.1 Variable independiente: Factores del proceso de devolución del IVA 35
3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción del contribuyente 37
CAPÍTULO IV 38
RESULTADOS 38
4.1 Resultados 38
4.1.1 Discusión 84
4.2 Verificación de la fundamentación de las hipótesis de investigación 86
CAPÍTULO V 88
CONCLUSIONES 88
5.1 Conclusiones 88
5.2 Limitaciones del estudio 89
5.3 Futuras temáticas de investigación 89
C. MATERIALES DE REFERENCIA
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 91
ANEXOS 95

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla 1 El listado de materiales de construcción cuya transferencia local grava la tarifa del 5% IVA 11
Tabla 2 Tarifas del IVA 13
Tabla 3 Devolución del IVA diversos autores 14
Tabla 4 Devolución automática del IVA 16
Tabla 5 Discapacitados para la devolución del IVA 19
Tabla 6 Los requisitos para la devolución del IVA de los adultos mayores 23
Tabla 7 Requisitos para la devolución del IVA de las personas con discapacidad 23
Tabla 8 Requisitos para la devolución del IVA de los proyectos inmobiliarios 24
Tabla 9 Los factores del proceso de la devolución del IVA 26
Tabla 10 Tipos de la satisfacción del contribuyente 28
Tabla 11 Cantones de estudio 32
Tabla 12 Matriz de la devolución del IVA 33
Tabla 13 Claridad de los requisitos 40
Tabla 14 Accesibilidad de la información del SRI 41
Tabla 15 Utilidad de guías e instructivos 43
Tabla 16 Claridad de la normativa vigente 45
Tabla 17 Comunicación de cambios normativos 46
Tabla 18 Funcionamiento de la plataforma SRI 48
Tabla 19 Facilidad de uso del sistema en línea 49
Tabla 20 Seguimiento del trámite en el portal 50
Tabla 21 Estabilidad del sistema 52
Tabla 22 Claridad de las notificaciones electrónicas 54
Tabla 23 Comprensión de las observaciones emitidas 55
Tabla 24 Oportunidad en la atención de consultas 56
Tabla 25 Adecuación del tiempo del proceso 58
Tabla 26 Cumplimiento de plazos establecidos 60
Tabla 27 Conformidad con el monto devuelto 61
Tabla 28 Transparencia del procedimiento 63
Tabla 29 Satisfacción con la atención recibida 64
Tabla 30 Cumplimiento de expectativas 66
Tabla 31 Facilidad del trámite 67
Tabla 32 Facilidad de uso de la plataforma 69
Tabla 33 Satisfacción con la experiencia general 71
Tabla 34 Recomendación del proceso 72
Tabla 35 Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de discapacitados 74
Tabla 36 Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de exportadores 74

Tabla 37 Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de la tercera edad 75
Tabla 38 Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de los proyectos inmobiliarios 75
Tabla 39 Variación anual del monto devuelto de los discapacitados 76
Tabla 40 Variación anual del monto devuelto de los exportadores 76
Tabla 41 Variación anual del monto devuelto de la tercera edad 77
Tabla 42 Prueba de normalidad 77
Tabla 43 Correlación de las variables 78
Tabla 44 Correlación de los factores con la satisfacción de la atención recibida. ... 78
Tabla 45 Correlaciones importantes entre el cumplimiento de las expectativas como profesional contable y los factores del proceso de devolución del IVA 79
Tabla 46 Correlaciones importantes entre la percepción de que el trámite de devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado y los factores del proceso .. 80
Tabla 47 Correlaciones importantes entre la facilidad para realizar el proceso de devolución del IVA en la plataforma del SRI y los factores del proceso 81
Tabla 48 Correlaciones entre la experiencia general satisfactoria del trámite en línea de devolución del IVA y los factores del proceso 82
Tabla 49 Correlación entre los factores evaluados y la recomendación del proceso de devolución del IVA 83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico 1 Beneficios de la devolución del IVA 14
Gráfico 2 Tipos de devolución del IVA 15
Gráfico 3 Devolución mecanismos provisional automático 17
Gráfico 4 El mecanismo de la comprensión automática con retenciones del IVA 18
Gráfico 5 Requisitos de la devolución del IVA 25
Gráfico 6 Factores Tecnológicos 27
Gráfico 7 Devoluciones del IVA anualmente 39
Gráfico 8 Los requisitos de la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender 41
Gráfico 9 La devolución del IVA es suficiente y accesible 42
Gráfico 10 Las guías o instructivos facilitan los procedimientos de la devolución del IVA 44
Gráfico 11 Claridad de la normativa vigente sobre la devolución del IVA 45
Gráfico 12 Los cambios normativos son comunicados oportunamente 47
Gráfico 13 Funcionamiento de la plataforma del SRI 48
Gráfico 14 Facilidad de uso del sistema en línea del SRI 49
Gráfico 15 Seguimiento del trámite en el portal del SRI 51
Gráfico 16 Funcionamiento del sistema durante el proceso de devolución del IVA 52
Gráfico 17 Claridad de las notificaciones electrónicas del SRI 54
Gráfico 18 Comprensión de las observaciones sobre la devolución del IVA 55
Gráfico 19 Respuesta oportuna del SRI a las dudas de los contribuyentes 57
Gráfico 20 Tiempo del proceso de devolución del IVA 59
Gráfico 21 Cumplimiento de los plazos en la devolución del IVA 60
Gráfico 22 Conformidad del monto devuelto del IVA 62
Gráfico 23 Confianza en la transparencia del procedimiento 63
Gráfico 24 Satisfacción con la atención recibida en el proceso en línea 65
Gráfico 25 Cumplimiento de expectativas sobre la devolución del IVA 67
Gráfico 26 Simplicidad del trámite de devolución del IVA 68
Gráfico 27 Facilidad del proceso de devolución del IVA en la plataforma del SRI .. 70
Gráfico 28 Satisfacción con la experiencia general del trámite en línea 71
Gráfico 29 Recomendación del proceso de devolución del IVA 73

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "LOS FACTORES DEL PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA SATISFACIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL CONTABLE EN LA PROVINCIA DE TUNGURUHUA"

AUTORA: Melanie Mishell Pincha Montes

TUTOR: Eco. Julio César Villa Muñoz, Mg.

FECHA: Junio 2026

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación analizó la incidencia de los factores del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el nivel de satisfacción de los contribuyentes, con el propósito de conocer la eficiencia. La devolución del IVA es un beneficio que permite recuperar el valor pagado ya sea en bienes o servicios siempre y cuente con lo establecido por LRTI. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo ya que se trabajó con datos numéricos obtenidos de una encuesta, con un alcance descriptivo, correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta a cien profesionales contables, los resultados obtenidos fueron procesados por una herramienta estadística. Se utilizó la información secundaria proporcionada por SRI del período 2020- 2024, de los montos solicitados y montos devueltos en el proceso de la devolución del IVA. Para determinar la relación entre las variables se utilizó Rho de Spearman. Los resultados identificaron que los factores operativos, normativos y tecnológicos influyen de manera relevante en la satisfacción del contribuyente, destacando los requisitos claros, acceso a la información, funcionamiento de la plataforma y el tiempo de respuesta como aspectos relevantes en la percepción del SRI. Por otro lado, se encontraron correlaciones positivas moderadas y fuertes en la facilidad del trámite, el uso de la plataforma, la experiencia de los contribuyentes. Finalmente, se concluye que la eficiencia en el proceso de la devolución del IVA influyó directamente en la satisfacción de los contribuyentes. Afirmando que mientras más sea la eficiencia en los factores del proceso de la devolución mayore será el nivel de satisfacción.

PALABRAS DESCRIPTORAS: DEVOLUCIÓN DEL IVA, SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE, PROFESIONAL CONTABLE, ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, IMPUESTO

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING

ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "THE FACTORS OF THE VAT REFUND PROCESS AND TAXPAYER SATISFACTION FROM THE PERSPECTIVE OF THE ACCOUNTING PROFESSIONAL IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA"

AUTHOR: Melanie Mishell Pincha Montes

TUTOR: Eco. Julio César Villa Muñoz, Mg.

DATE: June, 2026

ABSTRACT

This research analyzed the impact of factors in the Value Added Tax (VAT) refund process on taxpayer satisfaction levels, with the aim of understanding its efficiency. VAT refunds are a benefit that allows taxpayers to recover the value paid for goods or services, provided they meet the requirements established by the VAT Refund Law (LRTI). The study employed a quantitative approach, utilizing numerical data obtained from a survey. It was descriptive, correlational, and non-experimental, with a cross-sectional design. Data was collected through a survey administered to one hundred accounting professionals, and the results were processed using statistical software. Secondary information provided by the Internal Revenue Service (SRI) for the period 2020-2024, regarding the amounts requested and refunded in the VAT refund process, was also used. Spearman's rho was used to determine the relationship between the variables. The results identified that operational, regulatory, and technological factors significantly influence taxpayer satisfaction, highlighting clear requirements, access to information, platform functionality, and response time as key aspects in the perception of the SRI (Internal Revenue Service). Furthermore, moderate to strong positive correlations were found between ease of processing, platform usability, and taxpayer experience. Finally, it was concluded that the efficiency of the VAT refund process directly influenced taxpayer satisfaction, confirming that greater efficiency in the refund process factors led to higher levels of satisfaction.

KEYWORDS: VAT REFUND, TAXPAYER SATISFACTION, ACCOUNTING PROFESSIONAL, TAX ADMINISTRATION, TAX.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

La presente investigación pretende enfocar su atención en el derecho a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por parte de los contribuyentes que cumplen con ciertas características para hacerse beneficiarios de este derecho con alcance tributario. La devolución del IVA tiene como objetivo alinearse a los principios tributarios establecidos en la Constitución y en la Ley del Régimen Tributario Interno.

De este modo permite a los contribuyentes recuperar los valores pagados por concepto del IVA, recaudados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), contribuyentes que al cumplir con ciertas condiciones se convierten en beneficiarios de este procedimiento y el cual que se encuentran debidamente reglamentado(Almeida et al., 2022); Se "se identificó que la devolución del IVA en su gran mayoría pertenece a personas de la tercera edad o discapacitados" (Cabezas et al., 2022, p.181).

Otro grupo de contribuyentes que se hace beneficiario de la devolución del IVA son los exportadores quienes, al recibir este beneficio, les permite contar con un mejor nivel de capital, lo que contribuye al desarrollo económico de este importante sector (Blacio et al, 2022).

En el Ecuador, el "IVA conforma el presupuesto general del Estado en un 18,20%; la recaudación del mismo es parte esencial en el desarrollo de actividades del gobierno central, asimismo en la asignación presupuestaria destinada para el gasto social" (Cabezas et al, 2022, p. 181).

El proceso de la devolución del IVA ha tenido varios cambios significativos con el paso de los años, y con la ayuda de la tecnología, los procesos de digitalización, automatización y mayor facilidad en las respuestas de los trámites. En el Ecuador, el uso de las plataformas digitales ha evolucionado de manera significativa en la

realización de los trámites tributarios, puesto que estos se gestionan en línea en la plataforma del SRI, se ha demostrado avances significativos al momento de realizar estos procedimientos, pero sin embargo existen varias desventajas como es el desconocimiento y el uso de dichas plataformas y por tanto la satisfacción del contribuyente podría resumirse en que “la devolución del IVA aporta de manera positiva (…). Sin embargo, contradictoriamente, en la práctica este ejercicio puede tornarse difícil y tedioso (…) por el proceso que se debe seguir y los requisitos que se deben cumplir” (Párraga et al, 2024)

En síntesis, la información del proceso de la devolución del IVA no es clara, requisitos son confusos y tardan demasiado tiempo, teniendo en cuenta que no solo la tecnología depende de la satisfacción de los contribuyentes, sino también de calidad y eficiencia de los procesos al momento de realizarlos. Según dice que Párraga et al. (2024) “Los adultos mayores expresaron su descontento por el tiempo que le llevó la realización de la primera solicitud de devolución, ya que esta, por motivos de enfermedad, se le dificulta asistir al establecimiento del SRI”(p. 343)

Cabe resaltar que la devolución del IVA para los adultos mayores que acceden a este beneficio es importante, pues contribuye al flujo de dinero, el cual pueden destinar a ahorrar, comprar elementos para el hogar, mejorar sus viviendas, visitar a sus familiares en otro país, turismo, comprar aparatos electrónicos, tales como: televisor, teléfono celular, cocina, refrigeradora, lavadora, freidora de aire, etc. Algunos adultos mayores que poseen negocios propios destinan los valores recibidos por la devolución del IVA a la compra de mercaderías y a mejoras en sus establecimientos, asimismo, otros optan por ahorrar estos recursos para la adquisición de medicamentos (Párraga et al, 2024).

Por otra parte, la devolución del IVA tiene la finalidad el alivio de la una carga fiscal, por lo que en el caso de los exportadores estos recursos permiten mejorar la economía, inversión, incentivar la producción. Sin embargo, a decir Chicaiza et al. (2024)“la eficiencia de la distribución no es adecuada y este mecanismo junto a las tarifas reducidas y exenciones contribuyen a incrementar el gasto tributario fiscal” (p. 55) .

Esta investigación tiene como finalidad, analizar cómo se relacionan los factores operativos, tecnológicos y normativos del proceso de la devolución del IVA y la percepción del contribuyente al momento de realizar dicho trámite, además, conocer las posibles limitaciones y aspectos positivos del proceso. Si bien constituye un beneficio, el tiempo o la calidad del servicio puede generar diferentes opciones o nivel de satisfacción. Esto depende del tiempo que se tarden en responder, los requisitos que deban cumplir, así como las fallas de las plataformas digitales y en general la calidad del servicio, lo cual les hace pensar en el costo beneficio del tiempo empleado y el valor a recibir.

La devolución del IVA en otros países como España o en general los países de la unión europea la devolución del IVA es de manera inmediata, como el caso de los turistas quienes pueden recibir el dinero correspondiente a la devolución en efectivo minutos antes de abordar su vuelo de regreso o mediante la acreditación a su tarjeta de crédito(Legislación Consolidada, 1992).

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación teórica, metodológica y práctica

Esta investigación se justifica pues plantea la necesidad de conocer cuáles son los factores operativos, tecnológicos y normativos que intervienen en el proceso de la devolución del IVA y si estos influyen en la satisfacción de los contribuyentes. Además, se justifica su estudio pues al revisar la bibliografía disponible no existen estudios en donde se analice la relación de estos factores aplicados en la Provincia de Tungurahua. Si bien existen estudios sobre los temas tributarios, no hay estudios específicos sobre el nivel de satisfacción de los contribuyentes en la provincia de Tungurahua, lo que evidencia un vacío investigativo (Pavez, 2005), por lo cual se justifica el presente trabajo de estudio.

La finalidad de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes y evaluar las posibles limitaciones de los procesos para llevar a cabo la devolución del impuesto, de igual manera, para conocer como la tecnología ha ido

evolucionando en los últimos años, para conocer si las mejoras que se han ido presentando han mejorado la experiencia de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua. El planteamiento del problema de investigación del Impuesto al Valor Agregado (IVA), es un impuesto principal en la recaudación tributaria del Ecuador un componente importante del presupuesto general del Estado. La devolución del IVA es un derecho para ciertos grupos de contribuyentes, como personas con discapacidad, personas de la tercera edad, los exportadores, entre otros, quienes deben cumplir con requisitos específicos para solicitar la devolución del impuesto pagado.

El enfoque teórico de la investigación está fundamentado en los principios de la igualdad y la eficiencia aplicada en el proceso de la devolución del IVA y en la satisfacción del contribuyente.

Al estudiar el principio de equidad, código tributario, Vanessa et al. (2022) describe que "el principio que rige toda actividad tributaria, la igualdad es considerada como un derecho que no solo corresponde a la persona, sino también a una obligación que le pertenece al Estado" (p. 2022), lo que ayuda a entender mejor los principios tributarios y los beneficios y obligaciones de la recaudación de los impuestos en el Ecuador.

Se evidencia que la satisfacción del contribuyente se mantiene un nivel bajo ya que los procesos que se han presentado en años atrás han sido muy demorosos y se ha identificado que muchas personas desconocen este beneficio. Esta situación se presenta con mayor frecuencia en la devolución del IVA para adultos mayores y personas con discapacidad, sin embargo, estudios previos evidencian limitaciones relacionadas con la falta de conocimiento, dificultades tecnológicas y el tiempo requerido para realizar el trámite, por lo que muchas personas no completan el procedimiento correspondiente de devolución del Impuesto al Valor Agregado (Almeida et al, 2022).

Por otro lado, si la devolución del IVA no cuenta con restricciones ni controles adecuados, pueden presentarse irregularidades en la utilización de este beneficio. La Ley de Régimen Tributario Interno establece normas claras y específicas para las

personas naturales y sociedades beneficiarias de la devolución del IVA, además determina sanciones para quienes incumplan estas disposiciones. En casos del uso indebido del beneficio, el contribuyente podrá ser sancionado con una multa equivalente al 100% del valor correspondiente. De acuerdo con el artículo 74 de la Ley de Régimen Tributario Interno, esta sanción se aplica cuando se identifique que la devolución fue obtenida indebidamente por consumos de bienes y servicios que no correspondan a bienes de primera necesidad o que no hayan sido destinados al uso y consumo personal del beneficiario (LRTI, 2023, art 74)

Para el desarrollo del presente trabajo se dispone con los recursos académicos, estadísticas y asesoría para el análisis de la información. De igual manera, el presente estudio se centra en el ámbito académico, con la ayuda del docente tutor y con el cumplimiento de los lineamientos de titulación establecidos. La investigación enfoca su atención en la provincia de Tungurahua. Con base en el estudio de los montos devueltos a personas naturales y sociedades durante el período 2020-2024, por concepto de devolución del IVA a personas con discapacidad, adultos mayores, exportadores y proyectos inmobiliarios, utilizando la información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

El estudio se basa en datos proporcionados por el SRI Zona 3 en lo referente a los montos solicitados y los montos devueltos de los contribuyentes que han solicitado la devolución del IVA en los períodos del año 2020 al 2022. Además, el estudio plantea realizar encuestas a los profesionales de la Universidad Técnica de Ambato, docentes de la facultad de Contabilidad y Auditoría expertos en tributación, asesorías contables, y algunas de las empresas exportadoras y constructoras de la provincia que se hayan acogido a este beneficio para la recolección de datos para así identificar el nivel de satisfacción y la eficiencia de la administración tributaria.

La investigación identificará fortalezas, debilidades y posibles mejoras en los procesos de la devolución del IVA, ya que muchos procesos de la devolución del IVA toman mucho tiempo y muchos contribuyentes desconocen de este derecho. En el caso de las personas con discapacidad y adultos mayores no conocen los requisitos, el tiempo de espera y la evolución de la tecnología.

Los resultados que se obtengan podrán servir para optimizar procedimientos administrativos y fortalecer estrategias con el fin de mejorar la experiencia del contribuyente. Para la sociedad, la investigación contribuye a fortalecer a la cultura tributaria, obteniendo así la confianza en el proceso de la devolución del IVA. La satisfacción del contribuyente y el incentivo al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Para concluir, la investigación está enfocada en mejorar la eficiencia, fortalecer competencias de los análisis tributarios, investigaciones y la evaluación de los procesos. En base al análisis de los contribuyentes para conocer cuál es su nivel de satisfacción al momento de realizar el proceso de la devolución del IVA y conocer cómo influye la relación de los factores en dichos procesos. Por otro lado, la principal motivación de esta investigación surge de la falta de estudios relacionados con la satisfacción del contribuyente y su relación con los factores del proceso de devolución del IVA.

1.2.2 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influyen los factores del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la satisfacción del contribuyente en la provincia de Tungurahua?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la incidencia de los factores del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua, para determinar cómo estos factores se correlacionan con la eficiencia del proceso y el nivel de satisfacción.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores operativos, tecnológicos y normativos que intervienen en el proceso de la devolución del IVA en la provincia de Tungurahua, para definir los elementos que caracterizan el procedimiento actual.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto a la oportunidad; transparencia; accesibilidad; calidad de la atención y eficiencia del proceso de la devolución del IVA para conocer la experiencia de los contribuyentes.
- Determinar la relación estadística entre los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción de contribuyente para analizar su impacto en la eficiencia tributaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

El Impuesto del IVA es fundamental para el sistema tributario moderno, la recaudación de este impuesto indirecto es un beneficio para toda la sociedad en general, sin embargo, hace muchas décadas atrás, se presentó muchas falencias e inconvenientes, ya que en los principios no fue aceptado de manera favorable en todo el mundo y lo cual afectaba a Europa. En el año 1980, los países que empezaron a aplicar el IVA no superaban los 30. Con el pasar de los años se evidencio que en el año 2023 más de 120 países optaron por la aplicación de este impuesto en algunas reformas aplicadas de cada país (Pávez, 2005).

Sin embargo, con el pasar del tiempo el IVA a presentado varias desventajas dentro de la sociedad, ya que este impuesto afecta de manera significativa a las familias que tienen menor ingreso, además, en diferentes estudios realizados se han identificado que se incumplen los principios tributarios de la equidad. Otro autor detalla en su estudio en Chile la desigualdad tiene un grado muy alto, lo que genera tiene un debate de las reformas tributarias aplicadas en América Latina, lo cual se llegó a una conclusión de que las personas con bajos recursos pagan lo mismo que las personas con ingresos alto (Pávez, 2005), el incumplimiento del principio de la equidad, el cual establece que quien tenga mayor ingreso paga más.

En estudios realizados en los años anteriores, en el caso de las empresas exportadoras de camarón, en base a encuestas realizada se determina que “la satisfacción de los contribuyentes es media en cuanto a la oportunidad de la devolución del IVA que por derecho tiene ya que los contribuyentes desearían que la oportunidad de la devolución del IVA sea más rápida”.(León et al, 2023, p.695)

En el Ecuador, el presidente de la república, Daniel Noboa, mediante el Decreto Ejecutivo 18, dispuso el incremento del IVA del 12% al 15% desde el 01 de abril, lo que causó efectos negativos en el consumo de los hogares, afectando así la economía de los habitantes. El IVA es un impuesto indirecto de mayor recaudación para el país, el aumento de esta tarifa provocó una reducción en el poder adquisitivo de las personas y una disminución del consumo (Ortiz, 2024). Lo que provocó al país un impacto económico negativo para toda la sociedad, afectando principalmente a las personas de bajos recursos.

Además, otros estudios señalan como Chicaiza et al. (2024)
:

> En el Ecuador existe el mecanismo de la devolución del IVA, que premia a ciertos contribuyentes a obtener el reembolso del impuesto pagado en sus compras cuando cumplan las condiciones y requisitos dispuestos mediante la autoridad tributaria y la legislación vigente" (p. 59).

La devolución del IVA en algunos casos genera la satisfacción de los contribuyentes ya que recuperan el dinero del IVA pagado. Sin embargo, para que los contribuyentes soliciten la devolución o compensación del IVA deben realizar un procedimiento para solicitar el saldo de manera urgente del IVA acumulado, se debe tener en cuenta que las solicitudes presentadas la mayoría tendrá como respuesta favorable si se cumple con los criterios de la norma vigente del presente año y realizando el uso correcto de las devoluciones del IVA (Galvis et al, 2021).

En el Ecuador, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) es uno de los principales tributos de recaudación. Sin embargo, aunque los contribuyentes tienen la obligación de pagarlo, también pueden acceder al beneficio de la devolución del IVA. En la normativa vigente, como la Ley del Régimen Tributario Interno y su Reglamento, se establecen distintos tipos de devoluciones. De acuerdo con estudios realizados, la mayor parte de las solicitudes proviene de personas de la tercera edad y personas con discapacidad. En el caso de las personas con discapacidad, la devolución se aplica en función del grado de discapacidad que presente el contribuyente (Chicaiza et al, 2024).

Por otro lado, la devolución del IVA como plantea Hidalgo et al. (2019) "en el régimen tributario ecuatoriano, al igual que la mayoría de los países de Sudamérica grava IVA a las importaciones y aplica tarifa cero a las exportaciones, considerando el beneficio de la devolución de los créditos debidamente soportados" (p. 8), este beneficio aporta de manera significante en la economía de los contribuyentes que tienen acceso al rembolso del IVA pagado.

El IVA es considerado como una de las principales fuentes de ingreso para el Ecuador, sin embargo, existen casos de sectores beneficiarios a la devolución del IVA pagado. La presente investigación nos muestra que la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi se destaca que el 40% de adultos mayores tiene dificultad para realizar el proceso y la complejidad de los requisitos (Medranda et al, 2025). Sin embargo, Castillo et al. (2023) nos dice que la devolución en el caso de las personas mayores tienen como finalidad reducir el impacto económico que generan los gastos de consumo, este beneficio apoya a un grupo que dispone de los recursos limitados y enfrenta necesidades mayores, esto contribuye al desarrollo económico de las personas, pero existen varios factores establecidos netamente en la LRTI, por los cuales no todos gozan de este beneficio económico del SRI y el tiempo establecido para solicitar la devolución del IVA son de 5 años máximo.

En varios países existe la devolución del IVA, sin embargo, este beneficio se aplica únicamente dispuesto en la Ley, existen normas que protegen y favorecen a los ancianos bajo los principios de igualdad. En el Ecuador, el desconocimiento de estos procesos se da un desafío significativo. La eficiencia de la devolución de IVA es un tema de discusión por que la falta de conocimiento de dichos procesos, los adultos mayores no solicitan la devolución del IVA (Castillo et al, 2023).

Los estudios analizados y revisados dan a conocer como los factores del proceso de la devolución del IVA ha ido evolucionando significativamente, sin embargo, los cambios que se han presentado al transcurrir en tiempo han tenido muchas ventajas y desventajas ya que muchos no pueden realizar el trámite por el tiempo, posible

desconocimiento y muchos factores más. El presente estudio busca aportar información y que contribuya una mejora continua del sistema tributario.

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 Impuesto al Valor Agregado IVA

El IVA es un tributo que constituyen los ingresos que recibe el estado a través de la recaudación de este impuesto indirecto en compras o en servicios que se realiza los ciudadanos. Estos impuestos son de carácter obligatorio y en gran parte son ingresos que son destinados para el Estado que pagan los contribuyentes y las sociedades. Por lo tanto, los ingresos obtenidos son designados para financiar las necesidades y se designan al Presupuesto General del Estado (Centeno et al, 2022).

a) Características del IVA

El IVA es un impuesto indirecto, es decir que no se recauda directamente de los ingresos de los contribuyentes o sociedades, si no que se cobra sobre el consumo de los bienes o servicios realizados dependiendo la tarifa establecida, lo cual se incorporan en el precio final que pagan los consumidores, el IVA es sin duda el tributo más importante con lo que cuenta el país para obtener ingresos en base a la recaudación para el gasto público del Estado. (Centeno et al, 2022).

El Impuesto al Valor Agregado es uno de los principales ingresos del Estado. En países como el Ecuador, este impuesto es considerando como una de las mayores fuentes de la recaudación fiscal (Centeno et al, 2022). En el Ecuador el IVA en el período estudiado registra diferentes tarifas así el 12%, hasta el 30 de marzo del año 2024 y a partir del 1 de abril de 2024 la tarifa del IVA corresponde al 15% y también existen bienes con una tarifa diferenciada del 5% dentro de esta categoría se encuentra los bienes relacionados con el sector de la construcción de acuerdo con la **Resolución No. NAC-DGERCGC24-00000013** como se observa en la Tabla 1:

Tabla 1
El listado de materiales de construcción cuya transferencia local grava la tarifa del 5% IVA

Categoría	Subcategoría
Acero de refuerzo en barras	Varilla laminada corrugada AS42 de 8mm, 10mm y 12mm de diámetro
Áridos	Arcilla Arena Cal Caliza Pétreos
Concreto	Hormigón premezclado
Conglomerantes	Cemento y sus derivados Residuos cemento
Materiales metálicos reciclables	Chatarra ferrosa
Morteros	Morteros
Precursor de cemento	Clinker Puzolana Yeso
Prefabricados de hormigón y arcilla	Adoquín Bloques Ladrillos Productos de hormigón prefabricados

Fuente: Buro Tributario (2024)

Además, los artículos 54, 55 y 56 de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) establecen las operaciones no objeto del IVA y los bienes y servicios gravados con tarifa 0%; mientras que el Reglamento para la Aplicación de la LRTI, en su artículo 178, regula los requisitos y contenido de la solicitud de devolución del IVA presentada por los contribuyentes ante la Administración Tributaria.

b) Importancia del IVA

El (IVA) constituye un impuesto considerablemente importante, sobre todo al momento de generar ingresos para el estado. Al ser un impuesto indirecto este se graba a todas las personas sin excepción alguna, cada vez que realicen una transacción comercial ya sea una persona natural o jurídica. En este contexto, la cultura tributaria juega un papel importante pues permite a las autoridades ejercer un mejor control y busca una recaudación mayor (Ibarra et al, 2024).

El (IVA) representa la primera fuente de ingresos tributarios para la economía ecuatoriana debido a la amplia base tributaria y facilidad de cobro que posee, características que permiten a este tributo generar una gran masa de ingresos, necesarios para aumentar la calidad y cantidad de servicios públicos en el Ecuador. (Caray et al, 2019, p. 114)

c)Tarifas del IVA

En el Ecuador el IVA tiene diferentes tarifas aplicadas a los bienes y servicios establecido en la LRTI, entre ellas están las del 0% y 15% con una excepción en los materiales de construcción con una tarifa del 5%. Sin embargo, existen transferencias que no son sujeto de IVA de acuerdo con normativa vigente (SRI, 2025). A continuación, se presenta la Tabla 2, en donde se el decreto, tarifa, periodo y sector:

Tabla 2
Tarifas del IVA

Decreto	Tarifa del IVA	Periodo	Sector
Decreto ejecutivo N°. 644	8%	Feriados a nivel nacional turísticos del año 2023.	Turístico
Decreto ejecutivo N°. 190	8%	Feriado de semana Santa, marzo 2024.	Turístico
Decreto ejecutivo N°. 198	15%	Desde el 1 de abril del 2024 y durante el año 2024.	General
Registro Oficial N° 516	5%	Desde el 1 de abril del 2024.	Construcción

Fuente: a partir de (SRI, 2025)

2.1.2.2 Devolución del IVA

La devolución del IVA es un beneficio tributario que permite a ciertos contribuyentes recuperar el valor pagado por concepto de IVA en la adquisición de bienes y servicios, el objetivo de este es buscar generar un apoyo económico y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios (Vera & Mendoza, 2024).

a) Conceptos de la devolución del IVA

En la siguiente Tabla 3, se presentan diversas definiciones de lo devolución del IVA dadas por diferentes autores. Además, se destaca su importancia dentro del sistema tributario y el posible impacto en el país.

Tabla 3
Devolución del IVA diversos autores

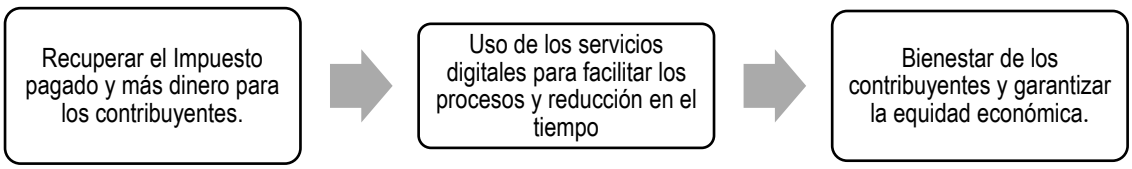
AUTOR	DEFINICIÓN
Chicaiza et al (2024)	La devolución del IVA permite recuperar los montos pagados de los contribuyentes, en sus compras o servicios que son gravados. Por otro lado, en algún caso puede incentivar en la economía del Ecuador.
(Banco Pichincha, 2025)	La devolución del IVA es un beneficio tributario establecido por la Ley del Régimen Tributario Interno y el Reglamento, en donde algunas personas pueden recuperar parte del IVA pagado de bienes y servicios.
(Párraga et al, 2024)	Por otro lado, describe que la devolución del IVA es un derecho que ciertos contribuyentes lo obtienen por sus compras realizadas para recuperar los impuestos pagados.

Fuente: a partir de Chicaiza et al. (2024), Pichincha. (2025), Párraga et al. (2024)

b) Beneficios de la devolución del IVA

La devolución del (IVA), es un beneficio tributario que está constituido por exoneraciones, deducciones y tratamientos tributarios, lo que implica una disminución de las obligaciones tributarias por algunos contribuyentes. Los beneficios de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) son:

Gráfico 1
Beneficios de la devolución del IVA



Fuente: *a partir de Hidalgo et al. (2019)*

Gráfico 1, los beneficios de la devolución IVA es un aspecto importante para los contribuyentes, porque en este proceso permite recuperar los valores pagados, lo que permite una mejor administración de los recursos económicos en el caso de las personas de tercera edad y discapacitados. En el caso de los exportadores contribuye

al fortalecimiento de la liquidez de las empresas, ya que se recupera los recursos que pueden ser reinvertidos.

c) Tipos de devolución del IVA

En el Ecuador existen varios tipos de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI). Sin embargo, para la presente investigación se consideran cinco principales devoluciones, las cuales están dirigidas a grupos como personas de la tercera edad, personas con discapacidad, exportadores y proyectos inmobiliarios. Estas devoluciones tienen como finalidad beneficiar a distintos sectores sociales y económicos, permitiendo la recuperación de los valores pagados por concepto de IVA.

Gráfico 2
Tipos de devolución del IVA



Fuente: SRI. (2025)

De acuerdo con la información presentada Gráfico 2, se establece los tipos de devoluciones estudiados en el presente trabajo, en donde se permiten identificar las diferentes modalidades y condiciones para acceder a este derecho. Además, estos tipos de devolución refleja los distintos grupos de beneficiarios y las características particulares de cada proceso tributario.

d) Devolución automática del IVA

En la Tabla 4 se evidencia los locales comerciales autorizados tienen habilitado el sistema de la devolución automática para grupos vulnerables como son las personas de la Tercera Edad y discapacidad y se presenta los locales autorizados:

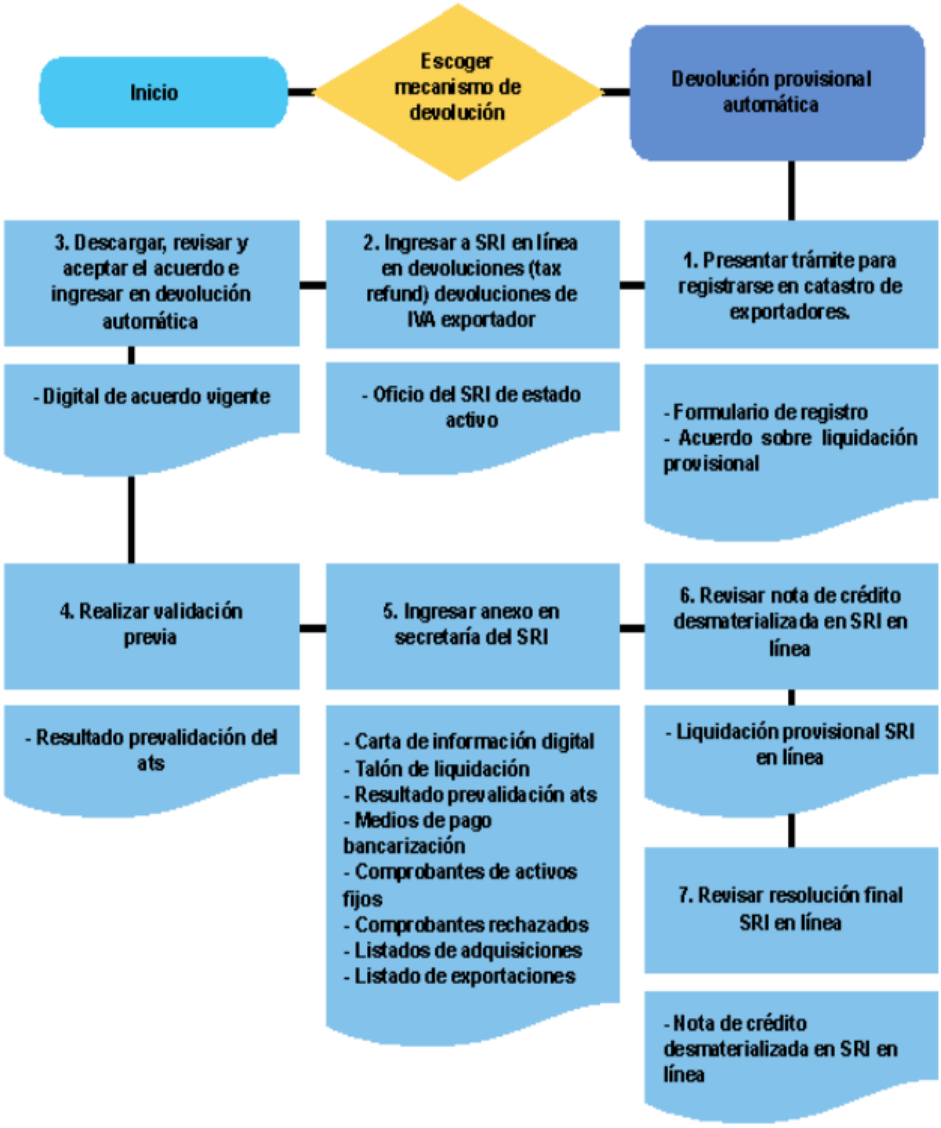
Tabla 4
Devolución automática del IVA

Contribuyente	Nombre
Abad Mendieta CIA. LTTDA	Bodega
	Supermercados La Bodega
Corporación Favorita C. A	AKI
	Gran AKI
	Megamaxi
	Super AKI
	Super Saldos
	Supermaxi
	Titan
Gerardi Ortiz e Hijos CIA. LTDA	Coral
Distribuidora Farmacéutica ecuatoriana	Farmacias Cruz Azul
Difare S. A	Pharmacys
Mega Santamaria S. A	Mega Santa María
	Santa Mria Express
	Santi Tienda
	Santa Maria
Tiendas Industriales Asociadas TÍA S. A	Tía
Liris S. A	Supermercados del Portal

Fuente: SRI (2025).

En el Gráfico 3, se observan los mecanismos de devolución del IVA para los exportadores aplicados en el Ecuador, donde se presenta el mecanismo provisional automático con retenciones efectuadas. Asimismo, se detallan los pasos de validación y los requisitos necesarios para realizar el trámite en línea a través del SRI, información tomada del Servicio de Rentas Internas (SRI).

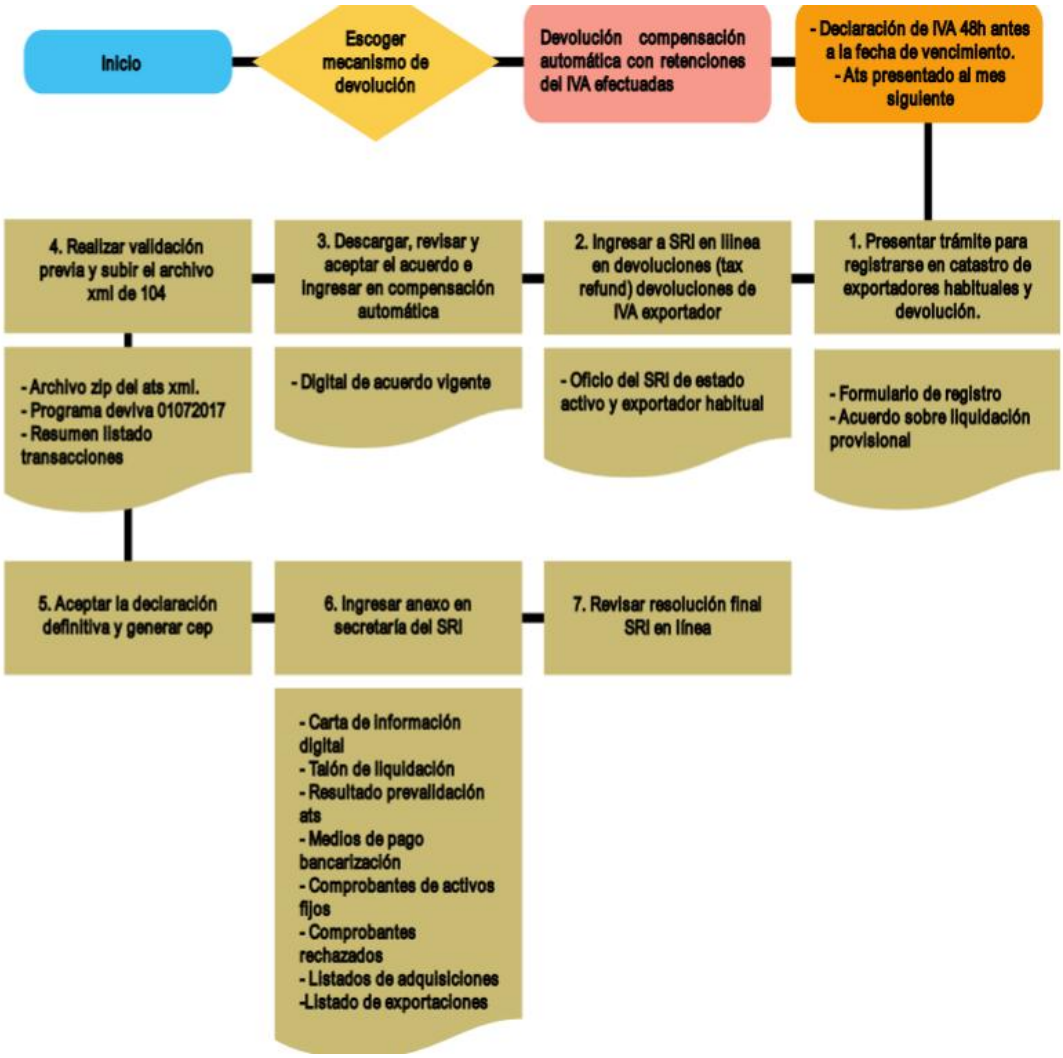
Gráfico 3
Devolución mecanismos provisional automático



Fuente: Hidalgo et al. (2019)

En este segundo flujograma se explica en el Gráfico 4, es el mecanismo de la comprensión automática con retenciones del IVA. El proceso se inicia con el registro y la solicitud en línea, en este proceso se incluyen actividades relacionadas con la validez de la información, subir archivos y aceptación de las declaraciones para la compensación correspondiente en el caso de los Exportadores.

Gráfico 4
El mecanismo de la comprensión automática con retenciones del IVA



Fuente: Hidalgo et al. (2019)

2.1.2.3 Marco legal de a devolución del IVA

a) Normativa tributaria vigente

La norma tributaria vigente de los procesos de la devolución del IVA establece procedimientos y reglas que regulan los montos máximos del reintegro del IVA pagado y los requisitos necesarios para realizar el trámite en donde se permite analizar el impacto social y en el caso de las personas de la tercera edad conocer las mejoras de la calidad de vida de estos beneficiarios (Almeida et al, 2022).

b) Devolución del IVA de los discapacitados

En la normativa tributaria del Ecuador, están establecidos para beneficiarios que están dirigidos a grupos prioritarios, en el caso de las personas con discapacidad. En este contexto, se establece el derecho para solicitar la devolución del IVA pagado en las compras y servicios de primera necesidad, de igual manera que siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la ley. A continuación, se presenta el articulo establecido por la (LRTI)

> Art 74.- **El IVA pagado por personas con discapacidad.-** Las personas con discapacidad tienen derecho a que el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal, realizados en establecimientos autorizados por la administración tributaria y conforme a los requisitos que se establezcan en el reglamento a esta ley, les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud, de conformidad con el reglamento respectivo. (2023, p. 105)

En el presente artículo en la página 107 establece el derecho de las personas con discapacidad que tiene derecho a la devolución del IVA en los bienes y servicios de primera necesidad, de igual manera los plazos y los requisitos para su reintegro.

Tabla 5
Discapacitados para la devolución del IVA

Grado de Discapacidad	Porcentaje de aplicación del beneficio
Del 30% al 49%	60%
Del 50% al 74%	70%
Del 75% al 84%	80%
Del 85% al 100%	100%

Fuente: SRI. (2026)

Conforme a lo presentado en la Tabla 5, el porcentaje de aplicación del benéfico según su grado de discapacidad para obtener el derecho a la devolución del IVA.

c) Devolución del IVA a las personas adultas mayores

De igual manera, las personas adultas mayores contemplan a los beneficios de la devolución del IVA ya que es otro grupo prioritario. En el mismo contexto la LRTI reconoce el derecho a la devolución de este impuesto pagado de los bienes y servicios de primera necesidad, teniendo en cuenta que deben cumplir con las condiciones establecidas por la normativa vigente, a continuación, se presenta el artículo presentado en LRTI donde se detalla:

> Art. (...). - **IVA pagado por personas adultas mayores.** - Las personas adultas mayores tendrán derecho a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal, realizados en establecimientos autorizados por la administración tributaria y conforme a los requisitos que se establezcan en el reglamento de esta ley. La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados. (2023, p.106)

En la página 106 de este artículo se establece el derecho de las personas adultas mayores a la devolución del IVA, así como el límite del consumo mensual sobre el cual se debe aplicar.

Para la devolución del IVA según la estadística del SRI, los grupos más numerosos en solicitar la devolución del IVA son las personas de la tercera edad y discapacitadas. El Servicio de Rentas Internas (SRI) fija un límite mensual se aplica la siguiente fórmula establecida por la LRTI:
Monto máximo: (Salario Básico Unificado x 2) x tarifa del IVA vigente.
Monto máximo: $482 x 2 x 15% = **$ 144,60 al mes**

El monto de la devolución no podrá exceder este valor. Es decir, si en un mes la compra de bienes y servicios gravados es menor al total obtenido, se recibirá el total que pagaste. Si el monto es mayor solo se recibirá los **$ 144,60** (SRI, 2026)**.**

d) Devolución del IVA a proyectos inmobiliarios.

Para la devolución del IVA a proyectos inmobiliarios se considera el IVA pagado por la compra de los bienes y servicios destinados a la construcción. Sin embargo, se debe tener en cuenta las condiciones establecidas en la normativa vigente, a continuación, se detalla el artículo establecido por LRTI:

> Art. (...). - **Devolución del IVA pagado para proyectos inmobiliarios. -**Las personas naturales y las sociedades que hubiesen pagado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las adquisiciones locales o importaciones de bienes y servicios para la construcción de proyectos inmobiliarios, tienen derecho a su devolución, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días, a través de la emisión de la respectiva nota de crédito. Los proyectos inmobiliarios deberán ser registrados por el ministerio de ramo o la entidad que corresponda, a excepción de aquellos que sean destinados para la vivienda propia y no superen dos proyectos por año. (2023, p.104)

En la página 104 de este artículo se establece que, en los proyectos inmobiliarios, se deben determinan ciertos requisitos, de igual manera, el plazo de la devolución y las condiciones establecidas para acceder a este beneficio.

e) Devolución del IVA para los exportadores

Para la devolución del IVA de los exportadores se establece que las personas naturales y sociedades que exportan tienen derecho a la devolución del IVA pagado en adquirir locales, importaciones, materia prima, servicios, insumos y activos fijos que son utilizados en la producción y comercialización de bienes que son destinados a la exportación según el LRTI detalla lo siguiente:

> **Art. 72.- IVA pagado en actividades de exportación.** - Las personas naturales y las sociedades que hubiesen pagado el impuesto al valor agregado en las adquisiciones locales o importaciones de bienes que se exporten, así como aquellos bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos empleados en la fabricación y comercialización de bienes que se exporten, tienen derecho

> a que ese impuesto les sea reintegrado, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días, a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago. Se reconocerán intereses si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado. El exportador deberá registrarse, previa a su solicitud de devolución, en el Servicio de Rentas Internas y éste deberá devolver lo pagado contra la presentación formal de la declaración del representante legal del sujeto pasivo. (2023, p.102)

En el artículo, se detalla el derecho de los exportadores que cumplan los requerimientos establecidos por Ley; para recuperar el IVA pagado en los bienes y servicios utilizados en las actividades de exportación, con el objetivo de evitar una carga tributaria y promover el comercio exterior.

2.1.2.4 Requisitos para la devolución del IVA

El trámite de la devolución del IVA debe cumplir con los requisitos establecidos por la LRTI y el SRI lo que influyen en documentos, solicitudes y procedimientos que deben ser cumplidos a cabalidad por los beneficiarios para poder solicitar la devolución del IVA de los valores pagados por concepto del IVA por bienes o servicios gravados con la tarifa establecida.

a) Requisitos para los exportadores

En el caso de los exportadores deben seguir estos requisitos que están establecidos por el SRI para llevar a cabo el proceso de la devolución del IVA con el fin de obtener mayor beneficio económico e impacto:

- El artículo 72 de la LRTI. El IVA será reembolsado a los exportadores de los bienes siempre que no haya sido utilizado como crédito tributario, contribuyendo en la economía de las empresas exportadoras.
- El plazo para solicitar la devolución del IVA es de 5 años a partir de la declaración
- Se debe presentar una sola declaración por todas las operaciones, si existen más declaración se tomará en cuenta la última.

- En el caso de las exportaciones no se podrá exceder del 15% del valor de la aduana
- "La devolución del IVA Pagado en la adquisición de los activos fijos se debe realizar de acuerdo con el factor de proporcionalidad"

b) Requisitos para la devolución del IVA de las personas de la tercera edad

Tabla 6
Los requisitos para la devolución del IVA de los adultos mayores

Tipo de Requisitos	Descripción
Requisitos básicos	Solicitud de la devolución y firmada Comprobantes físicos La devolución en línea: Usuario y clave del acceso al sistema "SRI" Presenta comprobantes electrónicos
Requisitos especiales	Se da cuando actúa un tercero. Solicitud de la devolución firmada y autorizada. El depósito a un tercero: Presentar la escritura pública. Si el poder no tiene vigencia, se debe adjuntar un certificado notarial.
Requisitos adicionales	Mantener una cuenta bancaria a nombre del beneficiario. Comprobantes de ventas de 7 años Atender los requerimientos de información o controles del SRI.

Fuente: a partir de SRI (2025)

Como se aprecia en la Tabla 6, se evidencian, los tipos de requisitos establecidos por el SRI para poder acceder a la devolución del IVA, en este caso el de las personas de la tercera edad.

c) Requisitos para la devolución del IVA de las personas con discapacidad

Tabla 7
Requisitos para la devolución del IVA de las personas con discapacidad

Tipo de Requisitos	Descripción
Requisitos básicos	Solicitud devolución de acuerdo con el portal web del SRI de la devolución y firmada. Listado de los comprobantes de ventas Comprobantes físicos y electrónicos
Requisitos especiales	Se da cuando actúa un tercero. Solicitud de la devolución firma y autorizada.

	Presentar la documentación de que acredite la representación legal del solicitante
Requisitos adicionales	Acceso al SRI en línea Cuenta bancaria Conservar los documentos Presentar información correcta

Fuente: a partir de SRI (2025)

En la Tabla 7, se evidencian los requisitos en base a la Resolución N° NAC-DGERCGC22-00000045 para los beneficiarios de la devolución del IVA en este caso de las personas discapacitados que regular los procedimientos de este beneficio.

d) Requisitos para la devolución del IVA de los proyectos inmobiliarios

La presente Tabla 8, que se detalla a continuación los principales requisitos que se deben cumplir para acceder a la devolución del IVA para los constructores, organizados según el orden establecido y con una breve descripción de cada uno de ellos, para facilitar en su comprensión y la aplicación dentro del procesos del SRI.

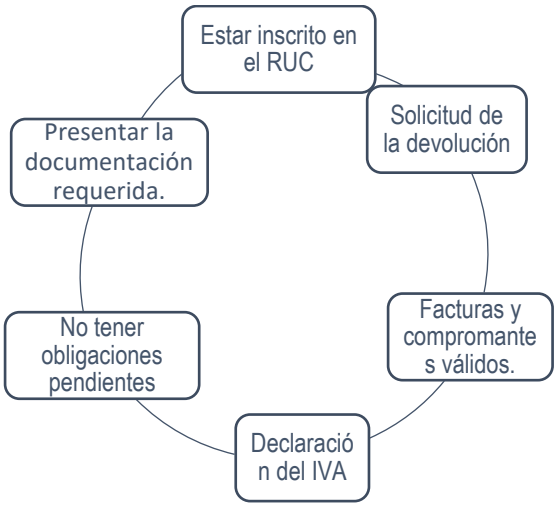
Tabla 8
Requisitos para la devolución del IVA de los proyectos inmobiliarios

Tipo de Requisitos	Descripción
Solicitud	Presentar la solicitud de la devolución del IVA en la plataforma del SRI
Registro del proyecto	Certificado de inscripción del proyecto inmobiliario por el MIDUVI o registrado por el SRI
Permiso de construcción	Plano aprobado o titulo habilitante
Validación tributaria	El reporte de la prevalidación de los comprobantes de ventas descargados por el SRI
Facturación	Se presenta el listado de las facturas en el formato establecido del SRI
Prevalidación en línea	Se realiza en el SRI en línea para revisar los datos y no cometer errores en la solicitud

Fuente: a partir de SRI (2025)

Adicionalmente, como se aprecia en el Gráfico 5, se presentan los requisitos generales necesarios para acceder al derecho de la devolución del IVA. Lo que permite identificar la documentación y las condiciones básicas que deben cumplir los contribuyentes para realizar el trámite de manera adecuada.

Gráfico 5
Requisitos de la devolución del IVA



Fuente: a partir de la SRI (2018)

2.1.2.5 Proceso de la devolución del IVA

Es el conjunto de procedimientos que están establecidos por el Estado, a través del SRI, mediante los beneficios, acceden al reintegro del impuesto pagado por concepto de IVA de sus consumos. En teoría representa un beneficio positivo de algunos grupos de atención prioritaria, sin embargo, en la práctica puede resultar complejo y tedioso por los requisitos, pasos que deben cumplir. Además, este proceso ofrece distintas modalidades de acceso como el uso de plataformas digitales y los descuentos aplicados en establecimientos de consumo, lo que facilita su proceso del trámite (Párraga & Véle, 2024).

2.1.2.6 Factores del proceso de la devolución del IVA

Como se observa en la Tabla 9, los factores del proceso de devolución del IVA se clasifican en operativos, tecnológicos y normativos. Estos influyen directamente en la eficiencia, eficacia y cumplimiento del trámite, permitiendo comprender los elementos necesarios para su adecuado desarrollo.

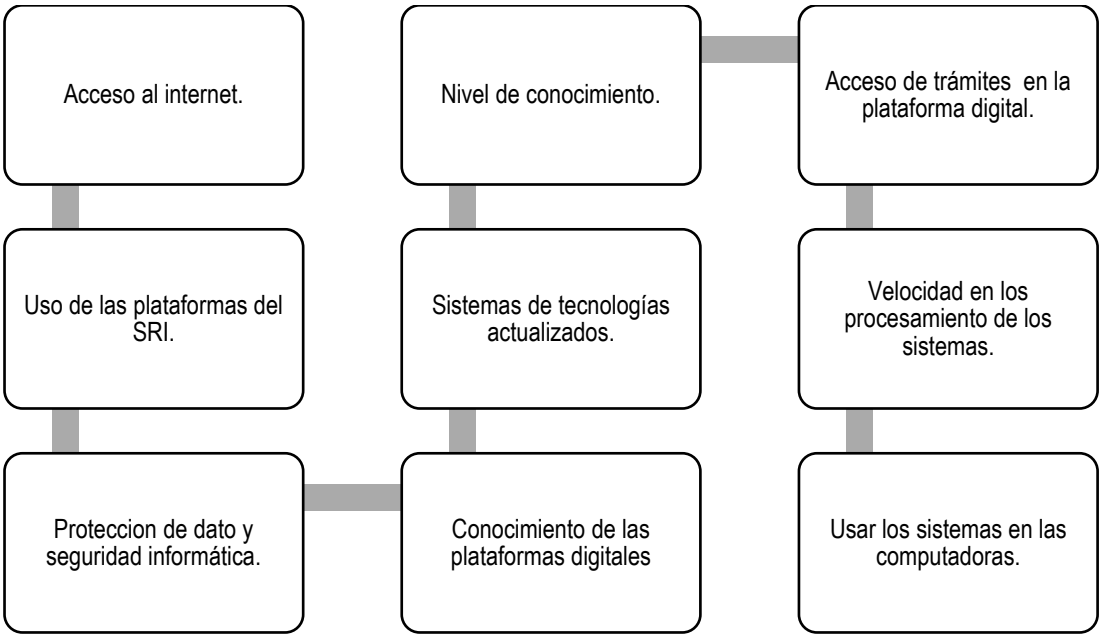
Tabla 9
Los factores del proceso de la devolución del IVA

Factores operativos	Los factores operativos tienen un impacto muy significativo en la eficiencia de la facturación. Los procesos de verificación de los datos, reducción de errores y reclamos. Esto agiliza los procesos de facturación obteniendo así procesos más rápidos en la devolución del IVA mejorando la relación entre los contribuyentes y aumentando el nivel de satisfacción de cada uno de ellos (Pedrozo et al, 2024). En el caso del proceso de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en el país, los factores operativos tienen las acciones para llevar a cabo el trámite. Lo que permiten conocer si el solicitante cumple con los requisitos establecidos en la Ley del Régimen Tributario Interno y el Reglamento para acceder a este beneficio.
Factores tecnológicos	Son herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo a las personas y empresas, tiene una mejora continua. Se realiza a través del uso de los dispositivos móviles, computadoras y sistemas conectados a la red. El proceso de la devolución del (IVA), con el avance de la tecnología, los procesos dentro de las organizaciones y en la vida cotidiana han evolucionado significativamente. Las herramientas tecnológicas que años atrás se realizaban de manera manual, hoy en día se realizan de manera rápida, eficiente y segura (Ríos et al, 2022).
Factores normativos	Los factores normativos están constituidos por un grupo de leyes, reglamentos y disposiciones legales que están establecidas en la Ley del Régimen Tributario Interno (LRTI), en donde se establecen a los contribuyentes derecho y obligaciones que tienen. En el caso de la devolución del IVA, son los que determinan requisitos, condiciones y procedimientos que cada contribuyente dependiendo del trámite de la devolución y que deben cumplir para acceder a este beneficio.

Fuente: a partir de Pedrozo et al (2024), Ríos et al (2022).

En el Gráfico 6, se identifica los factores tecnológicos que se utilizan en el proceso de devolución del IVA. Son los que contribuyen en optimizar y agilitar los trámites con el uso de las herramientas digitales y sistemas informáticos.

Gráfico 6
Factores Tecnológicos



Fuente: a partir del SRI. (2018)

La solicitud de la devolución del IVA que no pueden acceder a la plataforma del (SRI, 2018) con el acceso por internet deberá presentar en ventanillas cuando:

- Presentar una solicitud de la devolución del IVA por primera vez.
- Realice exportaciones por producción cíclica.
- Se encuentre en conclusión un régimen aduanero de admisión temporal para perfeccionamiento activo en la modalidad del programa de maquila.
- Realice un alcance a la solicitud de devolución del IVA.
- Solicite saldos de activos fijos por depreciación que se encuentren pendientes de

  Devolución.
- Haya realizado exportaciones por periodos anteriores a enero de 2008.
- Si son sociedades que soliciten la devolución del IVA de los valores a los que tienen derecho como son los exportadores de bienes, a consecuencia de procesos de absorción o fusión societaria sean los herederos o legatarios, por los derechos del causante.
- Mantengan deudas en firme u obligaciones pendientes.

- No hayan suscrito el acuerdo sobre liquidación provisional de compensación con retenciones efectuadas y/o de devolución automática.
- Mantengan medidas cautelares.

Lo cual ayuda al contribuyente a entender de mejor manera algunos aspectos específicos establecidos por la Ley y que los contribuyentes deben cumplir requisitos adicionales para realizar el proceso de la devolución del IVA para la correcta aplicación de la normativa tributaria.

2.1.2.7 Satisfacción del contribuyente

La satisfacción del contribuyente se define a como los contribuyentes perciben la calidad, eficiencia, facilidad en la atención de los tramites y en el servicio brindado por parte del SRI, lo cual permite evidenciar una mejora en la experiencia de usuario

a) Importancia de la satisfacción del contribuyente

La importancia de la satisfacción del contribuyente influye en la evaluación de la calidad y eficiencia de los servicios que proporciona el Servicio de Rentas Internas (SRI). Se entiende que, cuando el contribuyente se encuentra satisfecho con los procedimientos realizados, existe una mayor posibilidad de que cumpla voluntariamente con sus obligaciones fiscales, ya que muchas personas no cuentan con tiempo suficiente ni con acceso a plataformas digitales, entre otros factores. Diversos autores han desarrollado definiciones sobre la satisfacción del contribuyente, destacando elementos como la calidad, la eficiencia y la facilidad. En la Tabla 10 se presentan conceptos relacionados con la satisfacción de los contribuyentes.

Tabla 10
Tipos de la satisfacción del contribuyente

Tipo	Concepto
Calidad	Las organizaciones tienen como objetivo la mejora continua, ofrecer un mejor servicio a las personas que necesita (contribuyentes o clientes). Lo que quiere decir es que buscan mejorar continua para que el servicio sea cada vez más satisfactorio (Cantos et al, 2018)
Eficiencia	Es la capacidad que tiene una persona, entidad u otro para cumplir un objetivo y así lograr un resultado determinado, utilizando la menor cantidad posible de los recursos (Rojas et al, 2018)

Facilidad	La facilidad es el grado en donde la tecnología o el sistema puede utilizarse sin necesidad de que un contribuyente tenga que realizar tanto esfuerzo y sea haga de manera rápida (Medina et al, 2021)

Fuente: a partir de Cantos et al. (2018), Rojas et al. (2018), Medina et al. (2021)

b) Percepción del contribuyente sobre los servicios tributarios

Es donde el contribuyente expresa su opinión acerca de las distorsiones de las normativas tributarias, ya que algunas de estas pueden generar desventajas que afectan sus actividades o establecimientos económicos. Además, el desconocimiento de la legislación tributaria y de los beneficios que esta ofrece puede influir en la percepción que tienen los contribuyentes sobre dichas normativas(Quille et al, 2025).

2.2 Hipótesis de investigación

H1: Los factores del proceso de la devolución del IVA se relacionan de manera significativa con la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable.

H0: Los factores del proceso de la devolución del IVA no se relacionan de manera significativa con la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Recolección de la información

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo; debido a que trabajó con datos numéricos obtenidos mediante encuestas aplicadas a contadores de la provincia de Tungurahua; quienes con su experiencia profesional aportaron información importante sobre el proceso de devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente. Además; se utilizaron datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI); con los cuales se realizó un análisis comparativo mediante la aplicación de dos indicadores.

La información que se obtuvo nos sirvió para conocer y analizar la incidencia de los factores en el proceso de la devolución del IVA y el nivel de satisfacción. El enfoque cuantitativo según Díaz et al. (2020) "es utilizar una técnica que busca contar los datos y aplicar un estudio de la estadística descriptiva, entre ciertas variables, utilizando magnitudes medibles que pueden ser tratadas mediante instrumentos de la estadística para afirmar o negar una hipótesis"(p. 51), llegando a la conclusión que se basa en un proceso organizado, secuencial y verificable para analizar e interpretar los datos obtenidos.

La presente investigación se realizó bajo un diseño no experimental, por lo que las variables de los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente no se manipularon simplemente se analizaron. El diseño no experimental se define como un estudio que no se realiza una manipulación voluntaria en las variables, es decir, se observan los fenómenos tal como ocurren en el contexto natural para después analizarlo (Hernández et al. 2010 citado por Hernadez et al, 2022).

El tipo de investigación que se llevó a cabo en este estudio es de carácter descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque permitió explicar el proceso de devolución del IVA e identificar los factores que influyen en la satisfacción de los contribuyentes. Por otro lado, es correlacional porque busca determinar la relación existente entre las dos

variables de estudio, es decir, analizar cómo los factores del proceso de devolución del IVA influyen en la satisfacción de los contribuyentes, en cumplimiento de los objetivos planteados.

Para llevar a cabo la correlación de las variables entre los factores del proceso de devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que las variables analizadas fueron medidas mediante una escala ordinal tipo Likert de cinco puntos. El análisis estadístico se realizó mediante el programa SPSS, el cual permitió identificar la intensidad y dirección de la relación existente entre las variables del estudio. Para la interpretación de los resultados se tomaron en cuenta todas las correlaciones obtenidas entre las variables analizadas, con el propósito de identificar el nivel de relación existente entre ellas. Además, se consideraron los niveles de significancia estadística de 0,05 y 0,01, para determinar la importancia de los resultados obtenidos.

La fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman es:

$$\rho = 1 - = \frac{6\sum d2}{n(n2 - 1)}$$

3.1.1 Población

La población para este trabajo de investigación fueron 2,465.00 profesionales contables de la provincia de Tungurahua, lo cual fue adquirida desde la plataforma del SRI – Saiku, los cuales con su experiencia obtenida en los transcursos de los años pueden dar asesoría en el proceso de la devolución del IVA de los años 2020 - 2024. Existen dos tipos de poblaciones que son: la población finita e infinita. La población finita es cuando se conoce el número total de la población y cuando se identifica si la variable de estudio es cuantitativa o cualitativa. Por otro lado, la población infinita se considera cuando no es posible establecer con precisión el total de individuos (Bernal, 2016).

3.1.2 Muestra

Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia, en función a la accesibilidad del tiempo de las personas y disponibilidad de la información. El número total que se consideró fue de 100 profesionales contables de los distintos lugares de la provincia de Tungurahua que fueron seleccionados porque cumplían con criterios específicos de la experiencia en el proceso de la devolución del IVA.

Además, cabe recalcar que se consideraron contadores que han realizado un promedio de 1 a 20 devoluciones anuales, debido a que varios profesionales indicaron que suelen acumular las solicitudes de devolución del IVA antes de realizar el trámite.

3.1.3 Fuentes primarias

Las fuentes primarias se obtuvieron en base a la información que se obtuvo directamente los contadores de la provincia de Tungurahua, en base a la aplicación de encuesta, lo permitió conocer la opinión de cada contador sobre los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción de cada contribuyente.

3.1.4 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias fueron la base de datos proporcionada por el SRI como se puede observar en el **Anexo 4.- Base de datos proporcionada por el SRI,** de los años 2020 al 2024, lo cual me permitió analizar con la información real del proceso de la devolución del IVA utilizando dos indicadores porcentaje devuelto y la variación anual. También se utilizaron artículos científicos, libros, normativa vigente y trabajos de investigación relacionados con el tema, lo que sirvieron como un sustento teórico. A continuación, como se aprecia en la Tabla 11, los cantones que fueron objeto de estudio de la Provincia de Tungurahua:

Tabla 11
Cantones de estudio

No	Cantones
1	Ambato
2	San Pedro de Pelileo
3	Baños de Agua Santa
4	Patate
5	Píllaro
6	Quero

7	Cevallos
8	Mocha
9	Tisaleo

Fuente: a partir de Albán et al. (2020)

3.1. 5 Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnica una encuesta, lo cual me permitió obtener información en base a la colaboración voluntaria de los contadores seleccionados de la provincia de Tungurahua que realizan el proceso de la devolución del IVA y la percepción de la satisfacción del contribuyente. Por otro lado, se empleó el análisis documental, ya que el SRI proporciono una base de datos, lo cual se analizó y revisó, con el fin de llevar a cabo la investigación con información real que está relacionada con el proceso de la devolución del IVA.

3.1.6 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y una escala de Likert, lo que permitió medir las variables de investigación de manera cuantitativa. Además, se trabajó con la base de datos proporcionada por el SRI. En la

Tabla 12, se presenta la matriz de análisis relacionada con la devolución del IVA:

Tabla 12
Matriz de la devolución del IVA

Tipo de devolución	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
CRED. TRIB. POR RET. FUENTE IVA					
DISCAPACITADOS					
EXPORTADORES					
PROYECTOS INMOBILIARIOS					
TERCERA EDAD					

Fuente: a partir de la base de datos del SRI. (2025)

3.2 Tratamiento de la información

Para la presente investigación la información que se obtuvo fue organizada y procesada en una herramienta estadística del SPSS. Teniendo en cuenta que la primera variable de los factores del proceso de la devolución de IVA es desde la pregunta 1 a la 16, mientras que las pregunta de la 17 a la 22 corresponden a la segunda variable de la satisfacción del contribuyente. Se aplicó un análisis estadístico descriptivo ya que se utilizó gráficos de pastel y porcentajes, lo que se interpretó los resultados obtenidos en base a las encuestas.

Este tipo de análisis permitió comprender el comportamiento de las variables que están relacionadas con los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente, en donde se permitió evaluar el nivel de satisfacción del contribuyente en las dimensiones como: claridad de requisitos, cumplimiento de la normativa, uso de la plataforma tecnológica, comunicación con los ejecutivos, tiempo de demora del trámite, exactitud de cálculo y atención a los contribuyentes.

Para el cumplimiento del objetivo específico que presenta la necesidad de identificar los factores operativos, normativos y tecnológicos, se analizaron las preguntas del Likert, lo que me permitió organizar la información de manera clara. Los resultados se presentaron mediante pasteles con porcentajes, facilitó la interpretación de las variables como la claridad de los requisitos, el acceso al sistema, tiempo de respuesta y la calidad en la atención.

Para determinar la relación estadística entre los factores y la satisfacción se realizó un análisis correlacional, con la finalidad de determinar la relación existente de los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente. Las variables independientes y dependientes fueron medidas mediante la escala del Likert, donde se utilizó un coeficiente de correlación Rho de Spearman, sin embargo, para conocer que método estadístico se puede utilizar se aplicó la prueba de normalidad. Lo cual es adaptable para variables de tipo original. Lo que permitió identificar el grado de la asociación entre eficiencia de los procesos, la transparencia, acceso a la tecnología y la percepción del contribuyente desde la perspectiva de los profesionales contables. La información recopilada de las encuestas fue procesada y analizada mediante el programa estadístico.

3.3 Operacionalización de las variables

3.3.1 Variable independiente: Factores del proceso de devolución del IVA

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Factores del proceso de la Devolución del IVA: son los elementos normativos, operativos y tecnológicos que influyen en el desarrollo del procedimiento en donde el SRI devuelve al contribuyente el IVA pagado, estos factores influyen directamente la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los procesos (Chicaiza et al, 2024)	Procedimientos administrativos.	Requisitos claros, accesibilidad de la información tributaría y utilidad de los instructivos.	¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender? ¿La información que proporciona el SRI sobre el proceso de la devolución de IVA es suficiente y accesible? ¿Las guía o instructivos de la devolución del IVA facilitan la realización del trámite?	Se aplicará encuesta a las asesorías contable que den servicio de la devolución del IVA. Cuestionario del Likert.
Devolución del IVA: La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), permite recuperar los montos pagados de los contribuyentes, en sus compras o servicios que son gravados. Por otro lado, en algún caso puede incentivar en la economía del Ecuador (Chicaiza et al, 2024).	Factores Normativos	Normativa clara y comunicación oportuna de los cambios normativos.	¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara para los usuarios? ¿Los cambios normativos son comunicados de manera oportuna por el SRI?	Encuesta Cuestionario del Likert
	Plataforma Tecnológica.	Funcionamiento del sistema, fallas en la plataforma, facilidad del uso, seguimiento de los trámites y la estabilidad del sistema del SRI.	¿La plataforma del SRI funcionó adecuadamente durante el proceso de la devolución del IVA? ¿El portal del SRI permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA? ¿El sistema en línea presenta fallas durante el proceso de devolución del IVA?	Encuesta Cuestionario de Likert
	Tiempo de respuesta y notificaciones.	Notificaciones claras, comprensión de las observaciones y atención de dudas.	¿Las notificaciones emitidas por el SRI respecto al proceso de la devolución del IVA son claras? ¿Las observaciones realizadas por el SRI con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	Encuesta Cuestionario de Likert

	Gestión del tiempo del trámite y cumplimiento del plazo.	Tiempo total del trámite, cumplimiento del plazo legal, percepción de rapidez.	¿El tiempo requerido para el proceso de la devolución del IVA es adecuado? ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	Encuesta Cuestionario de Likert
	Control y verificación del cálculo	Los montos solicitados y devueltos, precisión del cálculo, confianza en el proceso.	¿El monto devuelto del IVA corresponde a los valores solicitado? ¿Existe confianza en la transparencia del procedimiento de la devolución del IVA?	Encuesta Cuestionario de Likert

3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción del contribuyente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Satisfacción del contribuyente: se define como los contribuyentes tienen calidad, eficiencia, facilidad en la atención de los tramites y en el servicio brindado por parte de la administración tributaria (Cantos, 2001).	Calidad del Servicio.	Amabilidad del personal, claridad de atención del cliente, calidad del servicio.	¿ Se encuentra satisfecho con la atención recibida en el proceso de la devolución del IVA? ¿ El proceso de la devolución del IVA cumple con las expectativas como profesional contable?	Encuesta Cuestionario de Likert.
	Expectativas.	Sencillez del trámite	¿El trámite de la devolución del IVA es más sencillo de lo que esperaba?	Encuesta Cuestionario de Likert.
	Experiencia del trámite.	Facilidad del trámite	¿El proceso de la devolución del IVA es fácil de realizar en la plataforma del SRI?	Encuesta Cuestionario de Likert.
	Satisfacción del contribuyente.	Experiencia general del trámite	¿Recomendaría el proceso de la devolución del IVA a los contribuyentes?	Encuesta Cuestionario de Likert .

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación realizada a 100 profesionales contables que participaron de manera voluntaria. El instrumento fue una encuesta conformada por 26 preguntas las 4 primeras fueron de carácter generales y las otras 22 fueron bajo la escala de Likert elaboradas en base al cumplimento de los objetivos planteados presentada en los Anexos. Los contadores encuestados están son profesionales independientes, accesorias tributarias, docentes de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, y personal del área contable de diferentes empresas, con el fin de analizar los factores que intervienen en el proceso de devolución del IVA.

La información que se recopilo en base a las encuestas permitió conocer la percepción de los contadores sobre los factores que intervienen en el proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable. Adicional, se analizaron los datos estadísticos con la ayuda de la aplicación de dos indicadores, los datos fueron proporcionados por el SRI de las tablas de los montos devueltos y solicitados por concepto de la devolución del IVA de los años 2020 al 2024 con el fin de complementar los resultados obtenidos de las encuestas.

Al analizar las preguntas generales con respecto a la edad se encontró que el 35% de los profesionales están en un rango de 25- 35 años, otro grupo significativo del 31% está en un rango de los 35- 44 años. Además, otro grupo del 21% de los profesionales están en el rango de 45 años o más y un grupo pequeño del 13% está en un rango menores de 25 años. Teniendo una perspectiva que, a mayor edad, mayor es la experiencia.

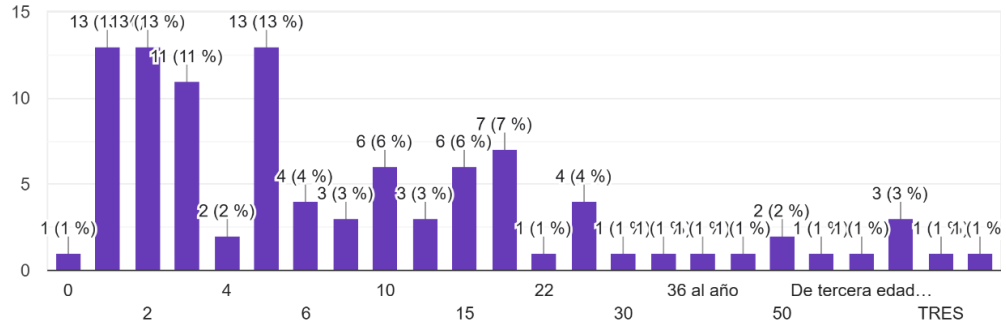
En cuanto al sexo de los contadores encuestados se identifica la mayor participación predominante del sexo femenino con el 65% que indica una mayor representación de las mujeres en el área contable. Además, se evidencia con la participación del sexo masculino en un 35%, lo cual permite tener diferentes criterios.

En la formación académica de los encuestados, los resultados muestran que un 50% de los profesionales contable tienen el título de Licenciados en Contabilidad, el 27% tienen maestrías en áreas contables / tributarias, un grupo menor del 23% son tecnólogos y profesionales en otras áreas. Lo que refleja que el nivel de formación de los profesionales cuenta con conocimientos técnicos para emitir criterios con fundamentos.

Además, se identifican las devoluciones del IVA realizadas anualmente, lo que permite identificar con qué frecuencia realizan este proceso por parte de los profesionales contables para conocer una opinión más clara, amplia y fundamentadas.

¿Cuántas devoluciones del IVA realizas anualmente?

Gráfico 7
Devoluciones del IVA anualmente



Con los resultados que se muestra en el Gráfico 7, se identifica la frecuencia de las devoluciones del IVA realizadas anualmente por los profesionales contables no están establecida en un solo número. Es decir, la mayoría de las respuestas están en un promedio de 1 a 5 de las devoluciones anuales por cada profesional, identificando el uno como el más frecuente. Lo que refleja que los encuestados realizan de manera ocasional el proceso de la devolución del IVA. Sin embargo, existen grupos de contadores que realiza un número mayor de este trámite, estableciéndose un rango de 6 a 20, lo que representa una participación constante en este proceso. Sin embargo, existen algunos casos de menor proporción con frecuencias altas que son superiores a 20 devoluciones, lo cual permite al profesional contable tener alta especialización o

dedicación con el área tributario. Los resultados evidencian que los encuestados tiene una participación moderada en el proceso de la devolución del IVA, lo que puede influir mucho en nivel de conocimiento y la eficiencia del proceso.

Para el cumplimiento del primer objetivo de identificar los factores operativos, normativos y tecnológicos que intervienen en el proceso de devolución del IVA, se planteó 16 preguntas con el fin de conocer la experiencia y claridad de los contadores respecto a estos procedimientos.

1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?

Tabla 13
Claridad de los requisitos

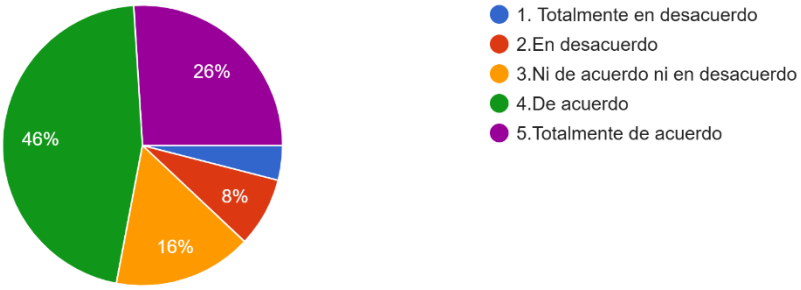
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	4	4	4%	20	80
2	En desacuerdo	8	12	8%	40	320
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	28	16%	60	960
4	De acuerdo	46	74	46%	80	3.680
5	Totalmente de acuerdo	26	100	26%	100	2.600
		100		100%		7.640

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{(Frecuecia\ x\ valor\ asignado)}{Número\ de\ encuestados}$$

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.640}{100} = 76{,}40\%$$

El resultado obtenido fue de **76,40%**, lo que demuestra que la mayoría de encuestados considera que los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de entender; sin embargo, existe un grupo que presenta ciertas dificultades para comprenderlos, por lo que es necesario mejorar la información proporcionada.

Gráfico 8
Los requisitos de la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender



En el Gráfico 8, de la encuesta realizada, la mayoría de los contadores el 72% considera que los requisitos para la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender, lo que se puede afirmar que existe una percepción positiva sobre el proceso de la devolución del IVA. Sin embargo, un 12% de los encuestados demuestra que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que quiere decir que aún existen dificultades o falta de claridad en ciertos requisitos del procedimiento de la devolución del IVA.

Sin embargo, existe un 16% de los encuestados que presenta una percepción indiferente, lo que indica que, aunque los requisitos pueden ser considerados claros y fáciles de comprender por la mayoría, aún pueden existir ciertas dificultades al momento de aplicar el procedimiento. En conclusión, esta situación puede influir directamente en la eficiencia del proceso y en el nivel de satisfacción del contribuyente, considerando que los profesionales contables cumplen un papel fundamental al ser los encargados de gestionar adecuadamente la devolución del IVA.

2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?

Tabla 14
Accesibilidad de la información del SRI

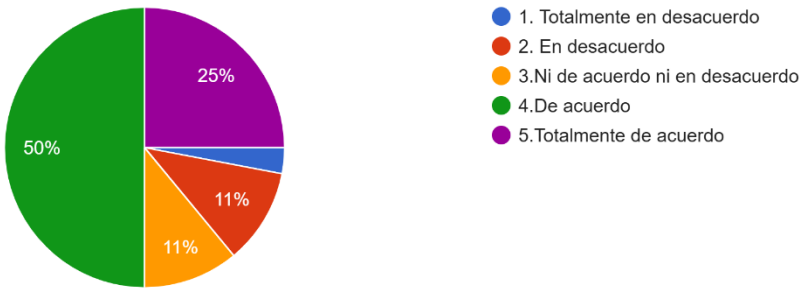
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	3	3	3%	20	60

2	En desacuerdo	11	14	11%	40	440
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	25	11%	60	660
4	De acuerdo	50	75	50%	80	4.000
5	Totalmente de acuerdo	25	100	25%	100	2.500
		100		100%		7.660

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.660}{100} = 76{,}60\%$$

Se obtuvo un resultado de **76,60%**, evidenciando que los encuestados consideran que la información proporcionada por el SRI es adecuada y permite conocer el proceso de devolución del IVA, aunque se puede fortalecer la forma en que se comunica la información a los usuarios.

Gráfico 9
La devolución del IVA es suficiente y accesible



En los resultados obtenidos en la Porcentaje (%) $= \frac{7.660}{100} = 76{,}60\%$

Se obtuvo un resultado de **76,60%**, evidenciando que los encuestados consideran que la información proporcionada por el SRI es adecuada y permite conocer el proceso de devolución del IVA, aunque se puede fortalecer la forma en que se comunica la información a los usuarios.

Gráfico 9 se evidencia que el 75% de los contadores dice que están totalmente de acuerdo con respecto a la información proporcionada el SRI es suficiente y accesible

sobre el proceso de la devolución del IVA. Esto determina una percepción positiva con respecto a los factores operativos y tecnológicos del proceso, ya que facilita la compresión y la realización del trámite. Por otro lado, el 11% de los contadores dicen que están en desacuerdo, ya que se presenta inconformidad sobre la información presentada por SRI.

No obstante, el 11% se mantienen en una postura neutral, esto indica que aún existen limitaciones en el acceso a la información. Estos resultados evidencian que los contadores tienen dificultades al momento de acceder o comprender la información para realizar la devolución del IVA, falta de caridad de los requisitos, procedimientos complejos o limitaciones en los canales de información.

Por otro lado, un grupo pequeño del 3% de los contadores están totalmente en desacuerdo, lo que presenta una percepción negativa con la información que presenta el SRI es suficiente y accesible, sin embargo, el numero personas tienen una opinión negativa es menor a las demás personas que tienen una percepción positiva.

En conclusión, en el gráfico presentando muestra que la información del SRI es accesible y suficiente del proceso de la devolución del IVA, sin embargo, existen todavía aspectos que pueden mejorarse para facilitar el acceso y la comprensión del trámite.

3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?

Tabla 15
Utilidad de guías e instructivos

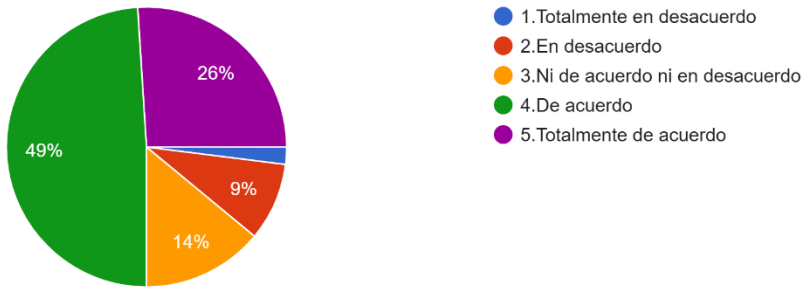
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	2	2	2%	20	40
2	En desacuerdo	9	11	9%	40	360
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	25	14%	60	840
4	De acuerdo	49	74	49%	80	3.920
5	Totalmente de acuerdo	26	100	26%	100	2.600

	100	100%	7.760

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.760}{100} = 77{,}60\%$$

El resultado alcanzó un **77,60%**, indicando que las guías e instructivos son considerados útiles para realizar el trámite; estos recursos ayudan a comprender mejor los pasos necesarios y facilitan el cumplimiento del proceso.

Gráfico 10
Las guías o instructivos facilitan los procedimientos de la devolución del IVA



Como se expone en la

Tabla 15
Utilidad de guías e instructivos

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	2	2	2%	20	40
2	En desacuerdo	9	11	9%	40	360
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	25	14%	60	840
4	De acuerdo	49	74	49%	80	3.920
5	Totalmente de acuerdo	26	100	26%	100	2.600
		100		100%		7.760

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.760}{100} = 77{,}60\%$$

El resultado alcanzó un **77,60%**, indicando que las guías e instructivos son considerados útiles para realizar el trámite; estos recursos ayudan a comprender mejor los pasos necesarios y facilitan el cumplimiento del proceso.

Gráfico 10, se identifica que el 75 % de los contadores encuestados dicen que las guías o instructivos facilitan los procedimientos para la devolución del IVA, esto demuestra que la mayoría de encuestados consideran que estos factores ayudan a comprender de mejor manera el procedimiento y la facilidad del trámite, reflejando así una percepción positiva con respecto a los factores operativos en el proceso. Sin embargo, un 11% de los profesionales contables manifiesta un desacuerdo y totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que ciertos contadores aun presentan dificultades al momento de utilizar los instructivos o guías.

Mientras tanto un 14% mantiene una postura neutral, lo que se puede identificar que, aunque existe una valoración favorable, existen dificultades en la aplicación o comprensión de los instructivos.

Las guías o instructivos son un elemento muy importante dentro del proceso de la devolución del IVA, ya que son de gran utilidad para el profesional contable para el cumplimiento adecuado de los procedimientos establecidos. Sin embargo, se identifica que las opiniones negativas y neutrales se identifica que existen limitaciones en cuanto en su claridad, actualización y accesibilidad, lo que puede afectar la eficiencia en el proceso y la correcta aplicación de la normativa.

4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?

Tabla 16
Claridad de la normativa vigente

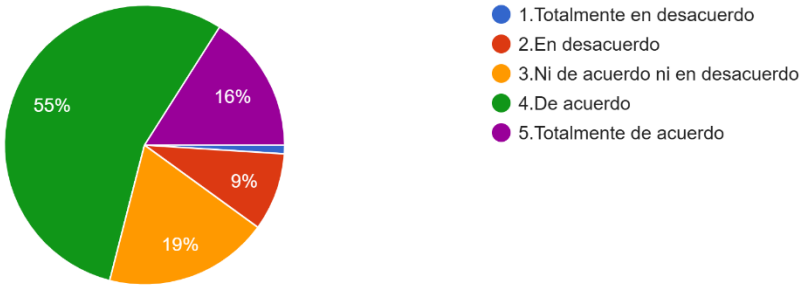
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	1	1	1%	20	20
2	En desacuerdo	9	10	9%	40	360

3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	29	19%	60	1.140
4	De acuerdo	55	84	55%	80	4.400
5	Totalmente de acuerdo	16	100	16%	100	1.600
		100		100%		7.520

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.520}{100} = 75{,}20\%$$

El porcentaje obtenido fue de **75,20%**, mostrando que la mayoría de las participantes considera que la normativa es comprensible; sin embargo, debido a la complejidad de los temas tributarios, algunos usuarios pueden presentar dificultades en su interpretación.

Gráfico 11
Claridad de la normativa vigente sobre la devolución del IVA



En la Gráfico 11, se refleja que los contadores encuestados el 71% tienen una percepción positiva sobre la claridad de la normativa, ya que la normativa vigente de este proceso de la devolución del IVA resulta comprensible y permite que el procedimiento sea adecuado. Sin embargo, el 19% se mantiene en una postura neutral, ya que consideran que la normativa tributaria aún presenta aspectos que no son del todo claros y algunos aspectos de la normativa generan dudad o requieren una explicación más detallada para mejorar su entendimiento. Por otro lado, el 10% manifiestan estar en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que existen criterios técnicos que tiene en consideración que la normativa no es suficiente clara y aún existe contadores que presentan dificultases para interpretar algunos lineamientos o requisitos.

En términos generales la mayoría de los contadores encuestados considera que la normativa es clara, sin embargo, existen opiniones neutrales y negativas en donde reflejan la necesidad de fortalecer la interpretación de la normativa y la actualización constante en el proceso de la devolución del IVA.

En general los resultados analizados permiten concluir que la normativa vigente sobre la devolución del IVA es clara para la mayoría de los contadores encuestados, pero existen aspectos que podrían explicarse de mejor manera con el fin de facilitar su aplicación por parte de los profesionales.

5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?

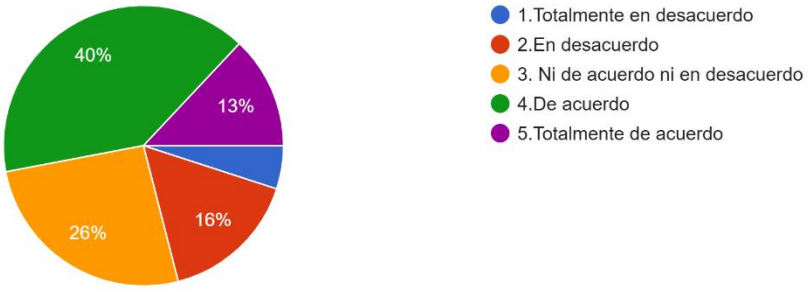
Tabla 17
Comunicación de cambios normativos

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	5	5	5%	20	100
2	En desacuerdo	9	14	9%	40	360
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	33	19%	60	1.140
4	De acuerdo	55	88	55%	80	4.400
5	Totalmente de acuerdo	12	100	12%	100	1.200
		100		100%		7.200

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.200}{100} = 72{,}00\%$$

Se obtuvo un **72,00%**, reflejando que los encuestados consideran que los cambios normativos son comunicados de manera adecuada; no obstante, es importante mejorar la difusión para que la información llegue oportunamente a todos los usuarios.

Gráfico 12
Los cambios normativos son comunicados oportunamente



Los resultados que muestran en el Gráfico 12, que el 53% de los contadores encuestados tiene una percepción positiva con respecto a los cambios normativos. Lo que indica que más de la mitad de los profesionales contables considera que la información es enviada de manera oportuna. No obstante, un 26% de los encuestados presenta una respuesta intermedia, lo que se podría decir que es un desconocimiento, poca actualización o escasa interacción con la información del SRI. Por otro lado, un 21% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, identificando así que una parte importante de los encuestados tienen deficiencias en la comunicación de las modificaciones de la normativa.

Lo resultados evidencian que existe una valoración favorable sobre la oportunidad en la comunicación de los cambios normativos, sin embargo, todavía existe un porcentaje importante de los contadores encuestados que perciben dificultades o una difusión de información insuficiente lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación y la actualización tributaria para que los contribuyentes y profesionales que acceden de manera clara y oportuna a los cambios relacionados con la devolución del IVA.

6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?

Tabla 18
Funcionamiento de la plataforma SRI

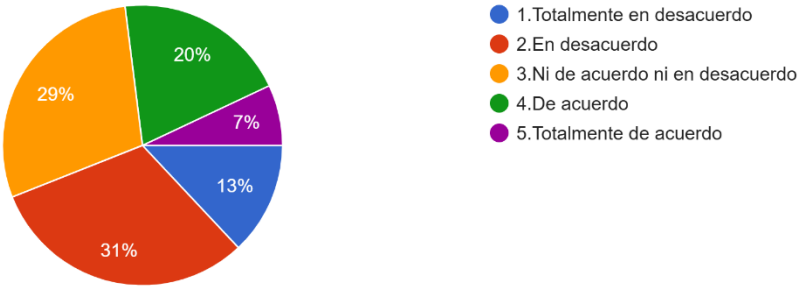
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	13	13	13%	20	260

2	En desacuerdo	31	44	31%	40	1.240
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	73	29%	60	1.740
4	De acuerdo	20	93	20%	80	1.600
5	Totalmente de acuerdo	7	100	7%	100	700
		100		100%		5.540

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{5.540}{100} = 55{,}40\%$$

El resultado fue de **55,40%**, evidenciando que existen inconvenientes relacionados con el funcionamiento de la plataforma; este aspecto puede afectar la facilidad y rapidez del proceso de devolución del IVA.

Gráfico 13
Funcionamiento de la plataforma del SRI



En el Gráfico 13,se detallan que, el 27% tiene una percepción positiva, evidenciado los profesionales contables considera que la plataforma funciona adecuadamente en el proceso de la devolución del IVA. Además, el 29% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo cual puede indicar que existen diferentes experiencias con el uso de la plataforma por los profesionales contables, sin embargo, existen aspectos que requieren mejoras. El 44% está en desacuerdo y en totalmente en desacuerdo lo que evidencia que una parte importante de los contadores considera que la plataforma presenta fallas durante el proceso de la devolución del IVA, lo que afecta el desarrollo de los trámites.

Los resultados evidencian que existe una percepción mayormente desfavorable sobre el funcionamiento de la plataforma del SRI en el proceso de la devolución del IVA. Se evidencia que las respuestas negativas superan a las positivas, lo que presenta que existe posibles inconvenientes que están relacionados con el acceso, estabilidad, rapidez o facilidad del uso. De igual manera el porcentaje ni en acuerdo ni en desacuerdo es alto que demuestra que algunos usuarios podrían experimentar fallas en el funcionamiento de la plataforma.

7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?

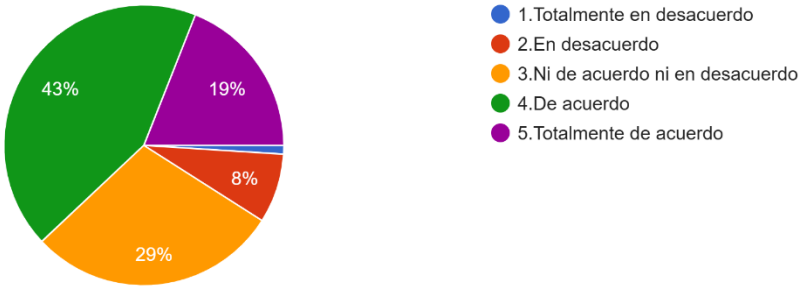
Tabla 19
Facilidad de uso del sistema en línea

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	1	1	1%	20	20
2	En desacuerdo	8	9	8%	40	320
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	38	29%	60	1.740
4	De acuerdo	43	81	43%	80	3.440
5	Totalmente de acuerdo	19	100	19%	100	1.900
		100		100%		7.420

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.420}{100} = 74{,}20\%$$

El resultado obtenido fue de **74,20%**, demostrando que la mayoría considera que el sistema en línea es fácil de utilizar; sin embargo, todavía existen aspectos que pueden mejorarse para brindar una mejor experiencia.

Gráfico 14
Facilidad de uso del sistema en línea del SRI



Como se expone en el Gráfico 14, el 62% de los encuestados, la mayoría de los contadores tienen presenta una percepción favorable sobre el sistema en línea del SRI en el proceso de la devolución del IVA, lo que se evidencia que la plataforma tiene accesibilidad y funciona de manera normal durante el trámite. Por otro lado, se identifica un grupo significativo del 29% se mantiene en una postura neutral, es decir no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que se identifica que la experiencia del uso no es completamente satisfactoria, ya que existen aspectos por mejorar en el sistema en línea del SRI. Sin embargo, una menor cantidad de contadores del 9% presentan respuestas desfavorables, lo que indica que todavía existen ciertas dificultades en el uso del sistema y esto puede afectar la percepción de algunos contadores sobre el servicio brindado.

Los resultados obtenidos permiten ver que el sistema en línea influye directamente en la satisfacción del contribuyente, aunque se necesitan mejoras que faciliten el uso de la plataforma en el proceso de la devolución del IVA, ya que mientras más fácil y rápido sea realizar el trámite. Sin embargo, se demuestra la necesidad de realizar mejoras en la plataforma para que el sistema sea más práctico y eficiente en donde se permita a los profesionales contables completar sus trámites de manera sencilla.

8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?

Tabla 20
Seguimiento del trámite en el portal

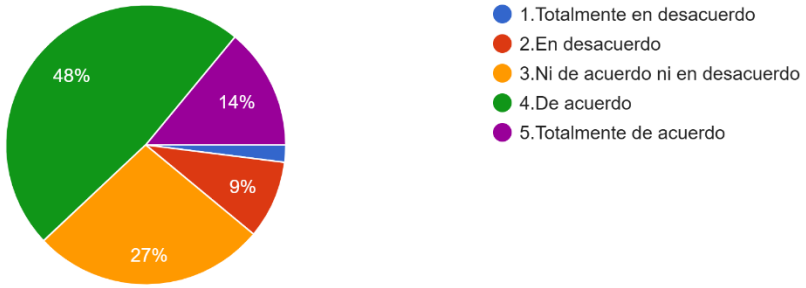
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor

1	Totalmente en desacuerdo	2	2	2%	20	40
2	En desacuerdo	9	11	9%	40	360
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	38	27%	60	1.620
4	De acuerdo	48	86	48%	80	3.840
5	Totalmente de acuerdo	14	100	14%	100	1.400
		100		100%		7.260

$$\text{Porcentaje } (\%) = \frac{7.260}{100} = 72{,}60\%$$

El porcentaje alcanzado fue de **72,60%**, indicando que los usuarios consideran positivo contar con la opción de seguimiento del trámite; esto permite tener mayor control sobre el avance del proceso.

Gráfico 15
Seguimiento del trámite en el portal del SRI



Los resultados analizados en el Gráfico 15, evidencia que la mayoría de los profesionales contables, es decir en términos exactos el 63% determinan que el portal del SRI permite hacer seguimientos del trámite de la devolución del IVA, esto indica una percepción positiva sobre el funcionamiento del sistema, lo que quiere decir que la plataforma cumple con el propósito de enviar información sobre el estado del trámite para su posterior seguimiento. Además, se identificó que un grupo significativo del 26% de encuestad presenta una percepción intermedia, lo que muestra que el seguimiento no es suficiente o fácil de interpretar en el proceso de la devolución de IVA. Esto se puede dar con las limitaciones en la actualización de la información, claridad en el estado del trámite o accesibilidad a los datos. Sin embargo, aunque existe

una menor medida de respuestas de 11% es desfavorables que se evidencia que algunos profesionales contables experimentan problemas al realizar el seguimiento del trámite lo cual puede afectar en la confianza y cumplimiento de este.

Estos resultados muestran que el seguimiento del portal aporta de manera significativa en la experiencia del contribuyente, sin embargo, todavía existen algunas mejoras en los factores tecnológicos del proceso de la devolución de IVA para que sea más claro, fácil de usar y confiable, para que así se fortalezca la transferencia y la satisfacción del contribuyente

9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?

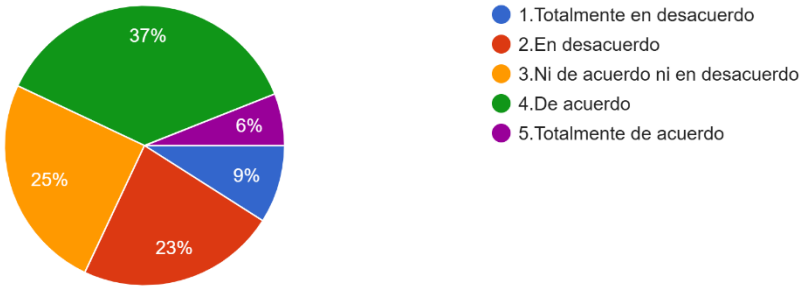
Tabla 21
Estabilidad del sistema

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	9	9	9%	20	180
2	En desacuerdo	23	32	23%	40	920
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	57	25%	60	1.500
4	De acuerdo	37	94	37%	80	2.960
5	Totalmente de acuerdo	6	100	6%	100	600
		100		100%		6.160

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.160}{100} = 61{,}60\%$$

Se obtuvo un resultado de **61,60%**, reflejando que algunos usuarios han presentado problemas durante el uso del sistema; por ello, es importante mejorar la estabilidad de la plataforma.

Gráfico 16
Funcionamiento del sistema durante el proceso de devolución del IVA



Los resultados en el Gráfico 16 muestran una percepción de los profesionales encuestados con respecto al funcionamiento del sistema en el proceso de la devolución del IVA, la mayoría de los contadores considera que la plataforma funciona adecuadamente, sin embargo, existen respuestas negativas que evidencian que existen fallas en el sistema.

Además, se evidencian una percepción favorable del 43% están de acuerdo con el funcionamiento de la plataforma en línea del SRI que no presentar fallas, teniendo así un porcentaje significativo. En el mismo sentido, el 25% de los encuestados presenta una percepción intermedia respecto al funcionamiento de la plataforma, lo que se presenta una aceptación en general del sistema, pero no del todo bien aún existen aspectos por mejorar. Por otro lado, existe un grupo importante del 32% de los contadores encuestados se mantienen en una postura negativa, este resultado sugiere que una parte muy importante a experimentado fallas en el proceso de la devolución del IVA.

En general, los resultados presentados permiten llegar a la conclusión que, aunque exista una valoración favorable en el funcionamiento del sistema, aún existen dificultades en los factores tecnológicos que pueden afectar la experiencia de los usuarios. Se recomienda fortalecer la estabilidad y la eficiencia del sistema, en base a la mejora de la tecnología y mecanismos en donde se permitan reducir los errores y optimizar el proceso de la devolución del IVA.

10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?

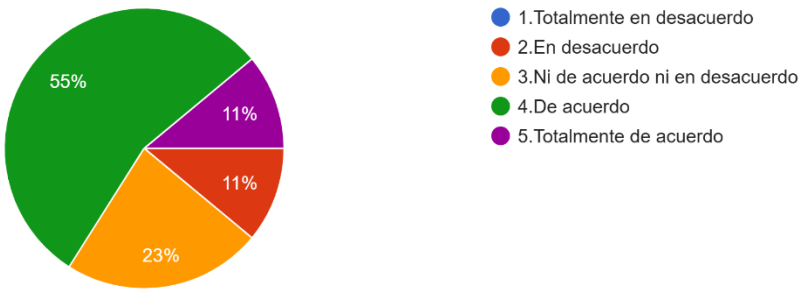
Tabla 22
Claridad de las notificaciones electrónicas

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	20	-
2	En desacuerdo	11	11	11%	40	440
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	34	23%	60	1.380
4	De acuerdo	55	89	55%	80	4.400
5	Totalmente de acuerdo	11	100	11%	100	1.100
		100		100%		7.320

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.320}{100} = 73{,}20\%$$

El resultado fue de **73,20%**, mostrando que la mayoría de encuestados considera que las notificaciones son claras; esto facilita que los usuarios conozcan el estado y requerimientos del trámite.

Gráfico 17
Claridad de las notificaciones electrónicas del SRI



En relación con la claridad de las notificaciones electrónicas del SRI en el proceso de la devolución del IVA, en el Gráfico 17 se evidencia una percepción favorable por parte de los profesionales contables. El 55% de los participantes están de "acuerdo" y

otro grupo del 11% está “totalmente de acuerdo” con que las notificaciones son claras, teniendo así un total de 66% de una valoración positiva. Esto muestra que, para la mayoría de los profesionales contables, la información que proporciona por el SRI es comprensible y útil con el seguimiento de los trámites tributarios.

Sin embargo, el 23% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que indica que existe una valoración parcial sobre la claridad de la información proporcionada, evidenciando la presencia de aspectos que requieren una mejor comunicación electrónica para facilitar la comprensión del proceso.Además, un grupo pequeño exactamente el 11% dice estar en “desacuerdo” lo que se evidencia que algunos contadores consideran que las notificaciones tienen dificultades de interpretación al momento de ser enviadas o respetadas por los usuarios.

11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?

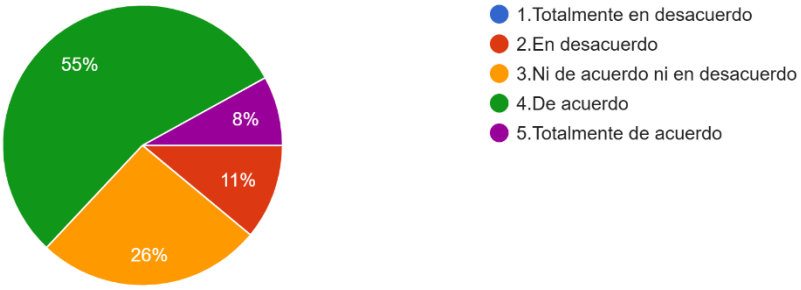
Tabla 23
Comprensión de las observaciones emitidas

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	20	-
2	En desacuerdo	11	11	11%	40	440
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37	26%	60	1.560
4	De acuerdo	55	92	55%	80	4.400
5	Totalmente de acuerdo	8	100	8%	100	800
		100		100%		7.200

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.200}{100} = 72{,}00\%$$

El porcentaje obtenido fue de **72,00%**, evidenciando que las observaciones realizadas durante el proceso son entendibles para la mayoría; aunque algunos usuarios pueden requerir explicaciones más detalladas.

Gráfico 18
Comprensión de las observaciones sobre la devolución del IVA



Los resultados obtenidos en el Gráfico 18, indican que la mayoría de los encuestados el 63% consideran que las observaciones de la devolución del IVA si son comprensibles. Lo que quiere decir que la información proporcionada por el SRI cumple con el propósito comunicativo y permite entender mejor los requerimientos. Sin embargo, una parte de los encuestados el 25% presentan una percepción intermedia, es decir "no están ni de acuerdo ni en desacuerdo". Lo que puede estar relacionado con el uso de la terminología técnica muy poco explicativa, también en el detalle en las inconsistencias destacadas. Además, un pequeño grupo de contadores del 12% están "en desacuerdo" ya que consideran que las observaciones no son comprensibles, lo que puede estar relacionado con el uso de los términos técnicos ya que pueden ser poco explicados o indicaciones, ya que no detallan con precisión el problema detectado. Lo que podría dificultar el trabajo del contador y tener dificultades en el proceso de la devolución del IVA.

Los resultados obtenidos evidencian una percepción favorable de la mayoría de encuestados con respecto a la comprensión y observaciones relacionadas con el proceso de la devolución del IVA, ya que consideran que las observaciones por el SRI permiten entender, comprender mejor o detectar inconsistencias destacadas en el proceso. Además, con la presencia de las respuestas neutrales existe la necesidad de mejorar la claridad, comprensión, precisión y el nivel de detalle de las observaciones, para una mejor satisfacción de los contribuyentes en el trámite.

12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?

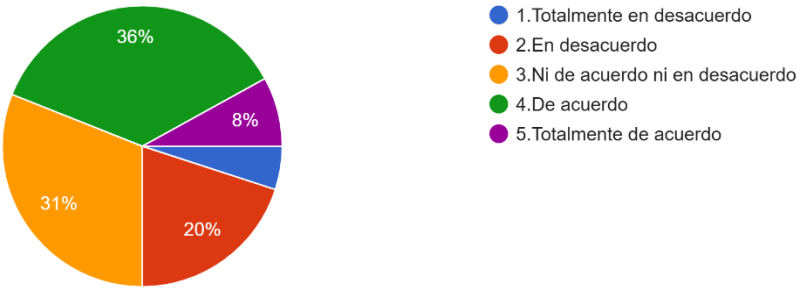
Tabla 24
Oportunidad en la atención de consultas

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	5	5	5%	20	100
2	En desacuerdo	20	25	20%	40	800
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	56	31%	60	1.860
4	De acuerdo	36	92	36%	80	2.880
5	Totalmente de acuerdo	8	100	8%	100	800
		100		100%		6.440

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.440}{100} = 64{,}40\%$$

El resultado alcanzó un **64,40%**, indicando que la respuesta del SRI es valorada de manera moderada; esto demuestra que existen oportunidades para mejorar la atención y solución de dudas.

Gráfico 19
Respuesta oportuna del SRI a las dudas de los contribuyentes



Desde la perspectiva contable, los resultados que se presenta en el Gráfico 19, determina que una parte importante del 44% de los profesionales contables considera que el SRI responde oportunamente las dudas del contribuyente. Lo que refleja que, en varios casos, los profesionales contables reciben respuestas oportunas del SRI, lo cual facilitan el cumplimiento de sus obligaciones y la correcta aplicación de los procesos tributarios.

Por otro lado, se identifica que otro grupo significativo del 31% que se mantiene una postura neutral, lo que posiblemente quiera decir que pueden ser experiencias poco consistentes ya que en algunas ocasiones las respuestas son oportunas y en otras no. Lo que puede generar incertidumbre para el contador ya que muchas decisiones dependen de la rapidez que se obtiene de la administración tributaria.

Además, existe un grupo de contadores del 25% presentan respuestas desfavorables, lo que quiere decir que no siempre existe una respuesta ágil por parte del SRI. Lo que puede causar retrasos en los procesos de la devolución del IVA, acumulación del trámite y problemas para cumplir en los plazos establecidos.

En general, se determina una percepción positiva ya que la capacidad del SRI para responder las dudas de los usuarios, sin embargo, la presencia de respuestas desfavorables y neutrales, evidencian la necesidad de fortalecer la eficiencia de los canales de atención, con el fin de tener una buena satisfacción de los contribuyentes al momento de realizar.

13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?

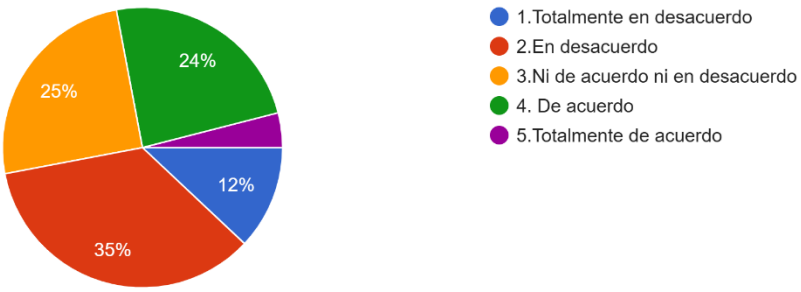
Tabla 25
Adecuación del tiempo del proceso

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	12	12	12%	20	240
2	En desacuerdo	35	47	35%	40	1.400
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	72	25%	60	1.500
4	De acuerdo	24	96	24%	80	1.920
5	Totalmente de acuerdo	4	100	4%	100	400
		100		100%		5.460

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{5.460}{100} = 54{,}60\%$$

El resultado fue de **54,60%**, mostrando que existe una percepción poco favorable sobre el tiempo del trámite; este factor representa una de las principales áreas de mejora dentro del proceso.

Gráfico 20
Tiempo del proceso de devolución del IVA



En la Gráfico 20, los resultados se dan a conocer que una parte importante de los contadores del 47% considera que el tiempo de la devolución del IVA no es adecuado. Lo que refleja en los profesionales contables enfrentan demoras que pueden afectar la planificación financiera de los contribuyentes, lo que causa experiencias no satisfactorias las expectativas en los contribuyentes que asesoran y la falta de disponibilidad de recursos.

Además, se observa que un grupo importante del 25% se mantienen en la postura neutral, lo cual es posible que esté relacionado con experiencias diversas con respecto al tiempo de respuesta, teniendo en cuenta que en algunos casos los tiempos pueden ser razonables mientras que en otros pueden presentar retrasos lo que genera un malestar en el tiempo del proceso de la devolución del IVA. Sin embargo, existe otro grupo significativo del 28% considera que el tiempo del proceso es adecuado, en lo que se puede afirmar que el sistema funciona de manera eficiente en ciertos procesos y se da una atención favorable en las solicitudes presentadas al SRI.

En general el tiempo del proceso de la devolución del IVA es desfavorable, porque las respuestas negativas superan a las positivas. Llegando a la conclusión de que se podría implementar la optimización de los tiempos de atención y las resoluciones de las solicitudes, con el fin de mejorar la satisfacción de los contribuyentes.

14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?

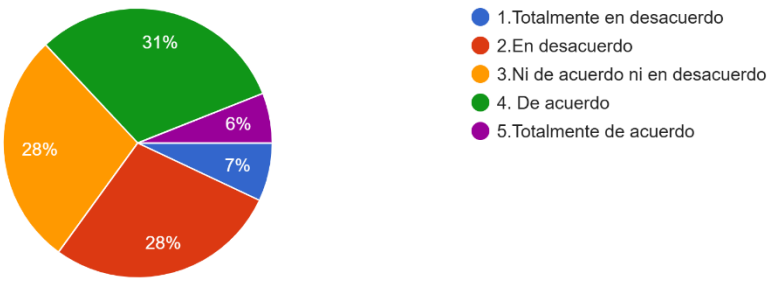
Tabla 26
Cumplimiento de plazos establecidos

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	7	7	7%	20	140
2	En desacuerdo	28	35	28%	40	1.120
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	63	28%	60	1.680
4	De acuerdo	31	94	31%	80	2.480
5	Totalmente de acuerdo	6	100	6%	100	600
		100		100%		6.020

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.020}{100} = 60{,}20\%$$

Se obtuvo un **60,20%**, evidenciando que algunos usuarios consideran que los tiempos establecidos no siempre se cumplen; lo que puede generar insatisfacción durante el proceso.

Gráfico 21
Cumplimiento de los plazos en la devolución del IVA



Los resultados obtenidos en el Gráfico 21, muestran 37% de los encuestados están de acuerdo de que las solicitudes del proceso de la devolución del IVA son atendidas en un plazo determinado, estos resultados indican que los contadores encuestados

consideran que el SRI si cumple con los tiempos establecidos para la atención en el proceso de la devolución del IVA.

Por otro lado, el 28% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que indica que las experiencias pueden variar durante el trámite de las solicitudes; esto puede estar relacionado con diferencias en los tiempos de respuesta y la atención recibida en cada caso. Asimismo, el 28% y el 7% muestra inconformidad sobre los plazos atendidos del proceso de la devolución del IVA evidenciando así una percepción negativa, lo que indica este grupo evidencia que los plazos designados por el SRI no siempre son adecuados y los tiempos de respuestas son diferentes según las características de cada trámite.

Los resultados presentan que no existe una aceptación favorable en base al cumplimiento de los plazos en el proceso de la devolución del IVA, sin embargo, algunos encuestados tienen opiniones favorables. Esto muestra que la necesidad de incrementar mecanismo de gestión en la administración tributaria, para la mejora del cumplimiento de los plazos establecidos en la LRTI y mejorar la satisfacción de los usuarios.

15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?

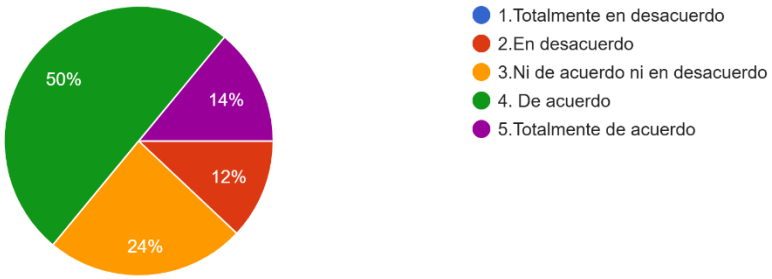
Tabla 27
Conformidad con el monto devuelto

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	20	-
2	En desacuerdo	12	12	12%	40	480
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	36	24%	60	1.440
4	De acuerdo	50	86	50%	80	4.000
5	Totalmente de acuerdo	14	100	14%	100	1.400
		100		100%		7.320

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.320}{100} = 73{,}20\%$$

El resultado fue de **73,20%**, indicando que la mayoría considera que el valor recibido corresponde a lo solicitado; esto refleja una percepción positiva sobre la devolución realizada.

Gráfico 22
Conformidad del monto devuelto del IVA



Desde la perspectiva contable, como se puede mostrar en el Gráfico 22, se evidencia que el monto devuelto del IVA fue acorde con lo solicitado. Sin embargo, la mayoría de los encuestados, el 64%, están de acuerdo con lo requerido y lo recibido, lo que se puede analizar que en algunos acaso el proceso de validación es bueno.

Sin embargo, existen grupos de contadores encuestados del 12% que se mantienen en descuerdo, lo que puede estar relacionado con inconsistencias o poca claridad en la determinación del valor devuelto y falta de la eficiencia del SRI. Generando así confusiones y requerir revisiones adicionales para el profesional contable.

Otro grupo del 24% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que indica que los profesionales contables no tuvieron respuestas favorables con los motos solicitadas y montos devueltos en el proceso de la devolución del IVA. Esto puede estar relacionado con las diferencias en los montos devueltos o la falta de claridad de los criterios para el cálculo de la devolución.

Según los resultados de las encuestas, permiten concluir que una gran parte de los contadores tienen una opinión positiva con respecto al monto devuelto de la devolución del IVA, sin embargo, existen muchos aspectos por mejorar como por ejemplo en el año 2024 el grupo de proyectos inmobiliarios solicito la devolución del

IVA, siendo un grupo menos favorable en el sector económico, sin embargo, solicitaron, pero no fue otorgado.

16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?

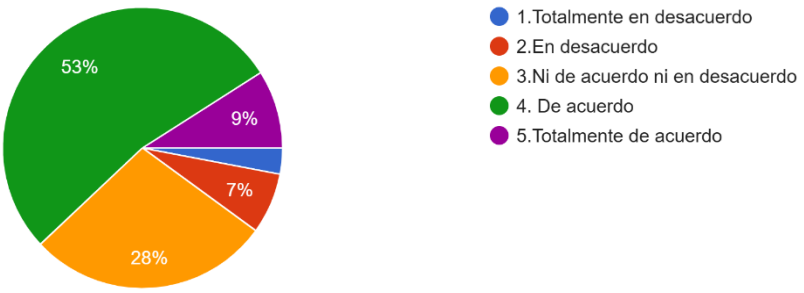
Tabla 28
Transparencia del procedimiento

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	3	3	3%	20	60
2	En desacuerdo	7	10	7%	40	280
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	38	28%	60	1.680
4	De acuerdo	53	91	53%	80	4.240
5	Totalmente de acuerdo	9	100	9%	100	900
		100		100%		7.160

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.160}{100} = 71{,}60\%$$

El porcentaje obtenido fue de **71,60%**, demostrando que los encuestados mantienen confianza en la transparencia del proceso; aunque es necesario continuar fortaleciendo la claridad del procedimiento.

Gráfico 23
Confianza en la transparencia del procedimiento



Como se puede observar en el Gráfico 23,se analizaron los obtenidos con respecto a la transparencia del procedimiento de devolución del IVA. La mayoría de los encuestados, el 62%, manifiesta que está totalmente de acuerdo, dando una respuesta positiva, lo que indica que el proceso es considerado confiable, genera seguridad en los usuarios y el proceso se desarrolla con confianza, claridad y criterios transparentes por SRI.

Además, se observa que un grupo significativo del 28% de los encuestados opta por una postura neutral. Lo que puede interpretarse como la falta de información suficiente, poca experiencia con el proceso o dudas surgidas en el momento del proceso. Por otro lado, existe un grupo del 10% de contadores encuestados que expresa su desacuerdo, lo que se evidencia que existen dudad o inconformidades, falta de claridad, problemas para acceder a la información o inconsistencias en el procedimiento.

En conclusión, aunque la mayoría considera el proceso de la devolución del IVA como un proceso transparente y confiables, los resultados muestran que aún hay ciertos aspectos por mejorar en los procesos. Sin embargo, es importante reforzar la comunicación, realizar los procesos más claros y accesibles de este modo que se reduzca la dudas y se dé una percepción positiva.

Con respecto al segundo objetivo específico que está enfocado en evaluar el nivel de satisfacción de los contribuyentes se planteó 6 preguntas centradas en la variable dependiente para desde la perspectiva contable, para poder llevar a cabo el cumplimiento de este.

17. ¿Estas satisfecho con la atención recibida durante el proceso en línea de la devolución del IVA?

Tabla 29
Satisfacción con la atención recibida

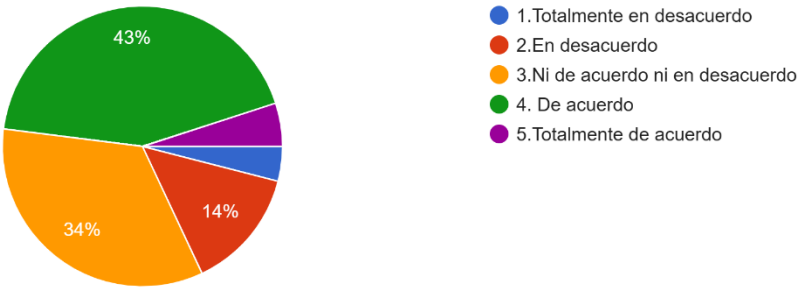
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	4	4	4%	20	80
2	En desacuerdo	14	18	14%	40	560

3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	52	34%	60	2.040
4	De acuerdo	43	95	43%	80	3.440
5	Totalmente de acuerdo	5	100	5%	100	500
		100		100%		6.620

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.620}{100} = 66{,}20\%$$

El resultado alcanzó un **66,20%**, reflejando una satisfacción moderada con la atención recibida; por lo que se pueden implementar mejoras en la asistencia brindada a los usuarios.

Gráfico 24
Satisfacción con la atención recibida en el proceso en línea



Los resultados presentados en la Gráfico 24, se observan que la atención recibida durante el proceso de devolución del IVA es considerada adecuada por un grupo significativo de los encuestados del 48%, estos consideran que la atención recibida es correcta, lo que quiere decir que el sistema cumple con las expectativas en los aspectos del servicio en línea.

En este sentido, se observa un grupo importante del 36% de los contadores encuestados se mantienen en una posición neutral. Lo que indican que su experiencia no fue completamente satisfactoria ni mala, en términos medios fue regular, lo que se identifica que el servicio no los termina de convencer, aún existen factores que no permiten tener una opinión favorable durante el proceso. Sin embargo, existe un grupo

del 18% de profesionales que no están satisfechos con la atención recibida, lo que significa que existan fallas en el servicio en línea, posibles demoras, problemas con las plataformas.

Aunque la mayoría de los profesionales contables tienen una percepción favorable, los resultados dejan en claro que se necesitan seguir mejorando la calidad de la atención, hacer el proceso más ágil y eficiente para así lograr una experiencia satisfactoria para todos los contribuyentes.

18. ¿El proceso de la devolución del IVA cumple sus expectativas como profesional contable?

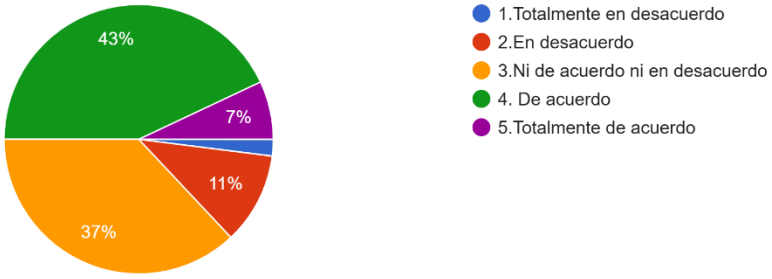
Tabla 30
Cumplimiento de expectativas

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	2	2	2%	20	40
2	En desacuerdo	11	13	11%	40	440
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	50	37%	60	2.220
4	De acuerdo	43	93	43%	80	3.440
5	Totalmente de acuerdo	7	100	7%	100	700
		100		100%		6.840

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.840}{100} = 68{,}40\%$$

Se obtuvo un **68,40%**, indicando que el proceso cumple parcialmente con las expectativas de los profesionales contables; aunque todavía existen aspectos que pueden ser mejorados.

Gráfico 25
Cumplimiento de expectativas sobre la devolución del IVA



Los resultados que se muestran en el Gráfico 25, sobre el proceso de la devolución del IVA sí cumple con las expectativas de los profesionales contables. La mayoría de los contadores del 50% dicen que están de acuerdo, lo que quiere decir que dicho procedimiento responde de manera adecuada a sus necesidades y requerimientos.

Por otro lado, se identifica que un grupo significativo del 37% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que posiblemente quieran decir que, aunque el proceso no presente fallas, pero tampoco logra superar sus expectativas. Lo que quiere decir que puede haber aspectos que requieren mejoras o experiencias que no han sido satisfactorias. Además, existe un segmento del 13% de encuestados que expresan su desacuerdo, lo que indica que algunos contadores dicen que el proceso no cumple con lo esperado.

En conclusión, los resultados obtenidos reflejan que el proceso de la devolución del IVA tiene una aceptación positiva por parte de los contadores, sin embargo, existen oportunidades de mejora para lograr un nivel de satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas

19. ¿El trámite de la devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado?

Tabla 31
Facilidad del trámite

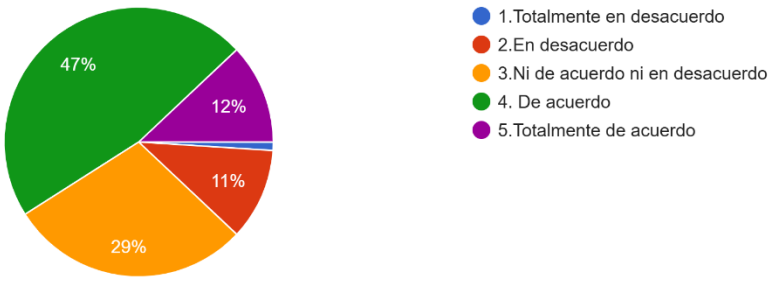
Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	1	1	1%	20	20

2	En desacuerdo	11	12	11%	40	440
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	41	29%	60	1.740
4	De acuerdo	47	88	47%	80	3.760
5	Totalmente de acuerdo	12	100	12%	100	1.200
		100		100%		7.160

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.160}{100} = 71{,}60\%$$

El resultado fue de **71,60%**, mostrando que la mayoría considera que el trámite tiene un nivel adecuado de facilidad; esto evidencia una percepción favorable sobre el procedimiento.

Gráfico 26
Simplicidad del trámite de devolución del IVA



En la Gráfico 26, se interpretan los resultados relacionados con la percepción de los contadores con respecto a si el trámite de la devolución del IVA fue sencillo, lo cual indican que el 59% de los encuestados manifiesta que el trámite resulta más sencillo de lo esperado, en términos generales la mayoría de encuestados están de acuerdo, lo que permite identificar una percepción favorable en la facilidad y compresión de los trámites realizados.

Por otro lado, un grupo significativo del 29% de los encuestados presenta una percepción intermedia, aunque el trámite es sencillo tiene algunas complicaciones, esto puede presentarse en ciertos pasos que pueden generar dudas o necesitan de mayor

claridad. Además, un pequeño grupo del 12% de encuestados expresa su desacuerdo, lo que evidencia que pueden existir dificultades en los procedimientos, requisitos o los tiempos de respuestas en la devolución del IVA.

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye con la percepción sobre la facilidad del trámite de la devolución del IVA en su mayoría es positiva. Se identifica la necesidad de seguir mejorando y la optimización de algunos aspectos del proceso con el objetivo de facilitar el uso donde se genera mayor confianza y aumentar la satisfacción de los contadores que realizan estos trámites de forma frecuente.

20. ¿El proceso de devolución del IVA es fácil de realizar en la plataforma del SRI?

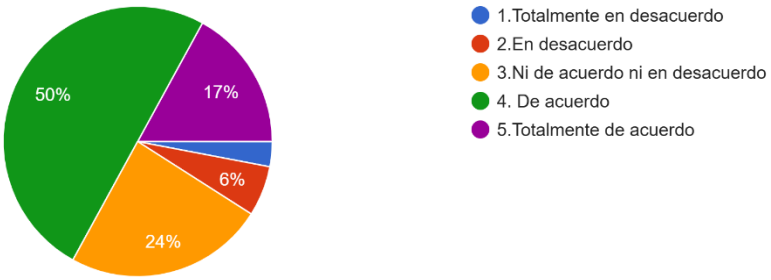
Tabla 32
Facilidad de uso de la plataforma

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	3	3	3%	20	60
2	En desacuerdo	6	9	6%	40	240
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	33	24%	60	1.440
4	De acuerdo	50	83	50%	80	4.000
5	Totalmente de acuerdo	17	100	17%	100	1.700
		100		100%		7.440

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{7.440}{100} = 74{,}40\%$$

El porcentaje obtenido fue de **74,40%**, demostrando que la plataforma permite realizar el trámite de manera sencilla; aunque algunos usuarios pueden presentar dificultades durante su utilización.

Gráfico 27
Facilidad del proceso de devolución del IVA en la plataforma del SRI



Los datos representados en el Gráfico 27, reflejan una percepción de los profesionales contables con respecto a la facilidad del proceso de la devolución del IVA. La mayoría, es decir un 67% dicen que están de acuerdo con la facilidad del sistema ya es una herramienta digital que mejora el cumplimiento del trámite y es más comprensible para los profesionales contables.

Sin embargo, se observa que un 24% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que evidencia que, aunque el sistema ofrece ciertos beneficios, aún existen aspectos que pueden generar dudas o limitaciones durante el proceso de devolución del IVA.Esto puede estar relacionado con problemas en la accesibilidad, complejidad en ciertos requisitos o la necesidad de manejar correctamente la plataforma. Por otro lado, existe un pequeño grupo del 9% que está en desacuerdo, lo que representa que algunos usuarios tienen complicaciones con el uso de la plataforma, ya sean problemas de navegación, requisitos que no son tan claro o dificultades técnicas.

En términos generales, los resultados muestran que la percepción de los encuestados en su mayoría es favorable con respecto a la facilidad de los procesos de la devolución del IVA, sin embargo, se evidencia la necesidad de implementar mejoras en la plataforma y realizar revisiones mensuales para su debido mantenimiento con la finalidad de optimizar la experiencia de los usuarios y así reducir as complicaciones que se presenten durante el trámite.

21. ¿La experiencia general del trámite en línea de la devolución del IVA es satisfactoria?

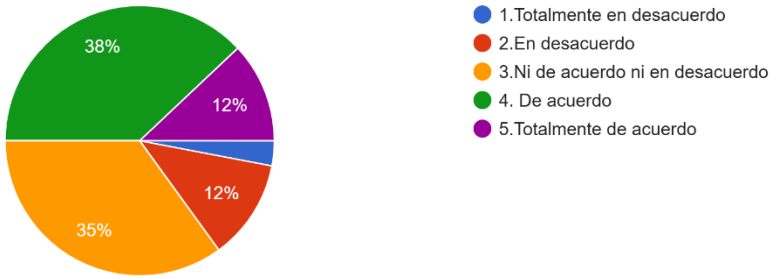
Tabla 33
Satisfacción con la experiencia general

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	3	3	3%	20	60
2	En desacuerdo	12	15	12%	40	480
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	50	35%	60	2.100
4	De acuerdo	38	88	38%	80	3.040
5	Totalmente de acuerdo	12	100	12%	100	1.200
		100		100%		6.880

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{6.880}{100} = 68{,}80\%$$

El resultado alcanzó un **68,80%**, evidenciando una percepción positiva sobre la experiencia general del trámite; sin embargo, existen factores como tiempos de espera y funcionamiento del sistema que pueden mejorar.

Gráfico 28
Satisfacción con la experiencia general del trámite en línea



En la Gráfico 28 se pude observar que un 50% de encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la experiencia satisfactoria del proceso de la devolución del IVA, e decir una parte considerables de contadores tiene una percepción favorable sobre la plataforma digital para la gestión de los tramites del SRI. Además, el 35% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo cual se determina que los profesionales contables no perciben una experiencia completamente favorable

ni satisfactoria, esto puede estar relacionado con algunos inconvenientes que se pueden dar con el uso de los servicios generales.

Por otra parte, el 15 % está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo lo que indica que existen inconvenientes, afectando así la percepción de algunos contadores, como consecuencia los resultados permiten identificar que, aunque exista una valoración positiva, aún existen usuarios que consideran que el trámite presenta ciertas limitaciones que afectan principalmente a la eficiencia y comodidad.

Considerando los resultados permite afirmar que la experiencia del trámite en línea de la devolución del IVA tiene una percepción favorable en los contadores encuestado. Sin embargo, al analizar las respuestas de todos los profesionales se identifican oportunidades de mejora en la funcionalidad de la plataforma, agilitar los procedimientos y mejorar la satisfacción de los usuarios que realizan dicho trámite de manera frecuente.

22. ¿Recomendarías el proceso de la devolución del IVA a los contribuyentes?

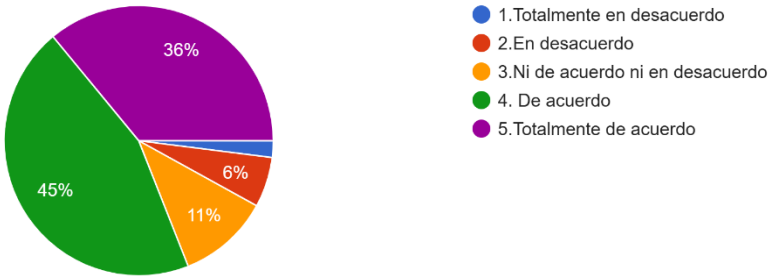
Tabla 34
Recomendación del proceso

Escala	Respuesta	Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Valor	Frecuencia por valor
1	Totalmente en desacuerdo	2	2	2%	20	40
2	En desacuerdo	6	8	6%	40	240
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	19	11%	60	660
4	De acuerdo	45	64	45%	80	3.600
5	Totalmente de acuerdo	36	100	36%	100	3.600
		100		100%		8.140

$$\text{Porcentaje (\%)} = \frac{8.140}{100} = 81{,}40\%$$

El resultado obtenido fue de **81,40%**, siendo el valor más alto del estudio; esto demuestra que la mayoría de encuestados tiene una percepción favorable del proceso y estaría dispuesto a recomendarlo.

Gráfico 29
Recomendación del proceso de devolución del IVA



En la Gráfico 29, se da a conocer los resultados obtenidos una percepción favorable con respecto al proceso de la devolución del IVA, el 81% de los contadores encuestados manifiesta que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en recomendar el trámite a otros contribuyentes, lo que refleja un nivel alto de aceptación y confianza en el proceso. Además, el 11% de los encuestados presenta una percepción intermedia, lo que indica que algunos usuarios no tienen una opinión completamente definida respecto a la recomendación del trámite de devolución del IVAPor otro lado, solamente el 8% expresó un desacuerdo o totalmente desacuerdo, dando como resultado que existe una pequeña proporción de profesionales contables con experiencias negativas o insatisfactorias.

En general los resultados permiten llegar a la conclusión que, aunque la mayoría de los contadores considera que el proceso de la devolución del IVA es recomendable, existen aún aspectos que puede fortalecerse para mejorar la percepción de los contribuyentes en base a los contadores.

Además, para complementar esta investigación se realizó un análisis de los montos devueltos y montos solicitados observados en el **Anexo 4.- Base de datos proporcionada por el SRI**, de la devolución del IVA por concepto de:

- Discapacitados
- Exportadores
- Tercera edad

- Proyectos inmobiliarios

El primer indicador que se aplicó fue el porcentaje devuelto, lo cual permitió conocer si el valor solicitado fue acorde al monto devuelto a los contribuyentes. En este indicador ayudó a analizar si los montos devueltos por el SRI fueron completos o existieron diferencias en lo solicitado y lo devuelto. Permitió identificar el nivel de cumplimiento en el proceso de la devolución del IVA y en la percepción de los contribuyentes con la devolución del IVA.

Fórmula:

$$\text{Porcentaje devuelto } = \frac{Monto\ devuelto}{Monto\ solicitado} x100$$

Tabla 35
Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de discapacitados

Año	Monto solicitado	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	169.919,32	122.320,04	71,99%
2021	254.370,12	197.984,39	77,83%
2022	344.633,37	262.290,64	76,11%
2023	888.432,18	733.781,36	82,59%
2024	886.688,87	735.587,34	82,96%

En la Tabla 35, se evidencia un incremento en el porcentaje de la devolución del IVA para las personas discapacitadas en los años 2020 - 2024. En el 2020 el porcentaje devuelto fue de 71,99% si embargo en el 2024 subió al 82,96%.

Se evidenció un incremento de los montos solicitados y los montos devueltos identificando así un mayor acceso a este beneficio tributario. Los resultados muestran una mayor progresividad en la efectividad del proceso de la devolución del IVA en aspectos relacionados como el cumplimiento y la atención de los grupos prioritarios.

Tabla 36
Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de exportadores

Año	Monto solicitado	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	1.120.007,24	678.982,30	61%
2021	1.925.988,57	1.335.426,94	69%
2022	1.880.667,36	1.120.609,81	60%
2023	3.449.384,17	1.701.699,39	49%
2024	4.509.257,11	1.046.021,43	23%

En la Tabla 36, se puede observar una disminución significativa en el porcentaje de la devolución del IVA a los exportadores. Sin embargo, en el año 2020 se devolvió el 61% del monto solicitado por los contribuyentes, en el año 2024 el porcentaje bajo al 23%.

Los montos solicitados aumentaron significativamente peo los valores devueltos no crecieron en la misma proporción. Esto podría estar relacionado con falta de claridad en los requisitos, observaciones o retrasos en el proceso administrativo. Llegando a la conclusión que los resultados evidencian posibles limitaciones en los factores que influyen en la eficiencia y oportunidad de la devolución del IVA.

Tabla 37
Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de la tercera edad

Año	Monto solicitado	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	1.118.897,40	978.970,09	87,49%
2021	1.642.247,00	1.509.117,31	91,89%
2022	2.644.985,05	2.422.501,89	91,59%
2023	6.195.143,26	5.638.194,45	91,01%
2024	5.572.837,42	5.156.426,41	92,53%

En la Tabla 37, se observa que la devolución del IVA en el caso de las personas de la tercera edad tiene los porcentajes más altos en comparación a los demás grupos analizados. En el período de los años 2020-2024, los porcentajes son mayores a 87,49% y en el año 2024 alcanzando el valor más alto del 92,53%.

También el monto solicitado como el momento devuelto aumentaron de manera significante, lo que refleja un incremento en el uso de este beneficio tributario. Lo que refleja en los resultados un nivel favorable de efectividad y cumplimiento del proceso de la devolución del IVA para este grupo de beneficiarios.

Tabla 38
Porcentaje del monto devuelto con respecto al monto solicitado de los proyectos inmobiliarios

Año	Monto solicitado	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2024	745,47	0	0%

Como se observa en la Tabla 38, en el año 2024 los proyectos inmobiliarios reflejaron un porcentaje de devolución del IVA del 0%, lo que refleja que no se efectuó ninguna devolución del monto solicitado. Los resultados del proceso de la devolución del IVA

para el sector de los proyectos inmobiliarios no presentaron efectividad en el período analizado posiblemente a la falta de claridad o incumplimiento de los requisitos o solicitudes pendientes de la resolución.

El segundo indicador aplicado en este trabajo de investigación con respecto a la devolución del IVA fue la variación anual con respecto a cada tipo de devolución del IVA de los años 2020 al 2024.

$$\text{Variación anual } = \frac{Monto\ actual - Monto\ anterior}{Monto\ anterior} x100$$

Tabla 39
Variación anual del monto devuelto de los discapacitados

Año	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	122.320,04	-
2021	197.984,39	61,86%
2022	262.290,64	32,48%
2023	733.781,36	179,76%
2024	735.587,34	0,25 %

Como se observa en la Tabla 39, muestra que la variación anual del monto devuelto que corresponde a la devolución del IVA para las personas con discapacidad. En el período de lo años 2020- 2024, se observa un porcentaje creciente en los valores devueltos en el año 2023 con una variación del 179,76%. Sin embargo, en el año 2024 la variación fue del 0,25%, lo que quiere decir que el monto devuelto se mantuvo estable con respecto al año anterior. En conclusión, los resultados reflejan una evolución favorable y se evidencia el cumplimiento en la entrega de este beneficio tributario.

Tabla 40
Variación anual del monto devuelto de los exportadores

Año	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	678.982,30	-
2021	1.335.426,94	69,68%
2022	1.120.609,81	-16,09%
2023	1.701.699,39	51,85%
2024	1.046.021,43	-38,53%

En la Tabla 40, se observa que la variación anual del monto devuelto que corresponde a la devolución del IVA a exportadores presentó un comportamiento irregular ya que los datos no se mantuvieron constantes en el período 2020- 2024. En el año 2021 se evidencio un incremento de 69,68%, por otro lado, en el 2022 se presentó una disminución del -16.09%.

En el año 2023 se evidencio una recuperación de una variación positiva del 51,85% mientras en el año 2024 se evidencio una reducción significativa del – 38,53%. En general, los resultados obtenidos tienen cierta inestabilidad en el proceso de la devolución del IVA en el caso de los exportadores, que posiblemente esté relacionada con los factores administrativos o demoras en las resoluciones.

Tabla 41
Variación anual del monto devuelto de la tercera edad

Año	Monto devuelto	Porcentaje devuelto
2020	978.970,09	-
2021	1.509.117,31	54,15%
2022	2.422.501,89	60,52%
2023	5.638.194,45	132,74%
2024	5.156.426,41	-8,54%

En la Tabla 41, se evidencia una variación anual del monto devuelto correspondiente a la devolución del IVA para las personas de la tercera edad. En los resultados obtenidos muestran un incremento significativo entre los años 2021- 2023, en el último año se destaca con una variación de 132,74%. Además, en el año 2024 se evidencio una disminución de -8,54% con comparación a los años anteriores. Sin embargo, de que se presentan una reducción, los montos devueltos siguen siendo elevados, lo que evidencia que este tipo de devolución del IVA tiene una atención significativa dentro del sistema tributario.

Para poder llevar a cabo el último objetivo planteado de determinar la relación estadística entre los factores del proceso de devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente, se realizó una prueba de normalidad como se puede apreciar en Tabla 42en donde se llegó a la conclusión que el método estadístico más efectivo para esta investigación es el Rho de Spearman, ya que las dos variables presentan una distribución normal ya que los niveles de significancia son superiores a 0,05.

Tabla 42
Prueba de normalidad

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IVA	,054	100	,200*	,990	100	,649
SATISFACCIÓN	,106	100	,008	,970	100	,024
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

En esta investigación se analizó la relación existente entre los factores que en inciden en el proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable. Para esto se aplicó una correlación del Rho de Spearman en donde se identificó una relación estadística entre los factores del proceso la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente.

Tabla 43
Correlación de las variables

Correlaciones				
			IVA	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	IVA	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los resultados presentados en el Tabla 43, muestran que la correlación de Rho Spearman se identifica un coeficiente de 0,797 entre los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente en donde se evidencia una relación positiva y fuerte, lo que significa que a medida que se van mejorando los factores del proceso de la devolución del IVA, aumenta el nivel de la satisfacción.

Para facilitar la comprensión de los resultados, se incluyó la matriz completa de correlación en los anexos; esto permitió mostrar de manera clara y transparente el análisis realizado. Las correlaciones obtenidas presentaron distintos niveles de asociación entre las variables estudiadas; para su análisis se tomaron en cuenta todos los coeficientes de la matriz; sin embargo, se dio mayor importancia a los valores más altos, debido a que representan relaciones más relevantes. Los resultados permitieron identificar las asociaciones más significativas, las cuales se presentan en el **Anexo 2.- Correlación de Rho de Spearman**

Tabla 44
Correlación de los factores con la satisfacción de la atención recibida.

Factor evaluado	Satisfacción con la atención recibida.	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0,346	Baja
2.Accesibilidad de la información	0,342	Baja
3. Utilidad de los instructivos	0,464	Moderada
4.Claridad normativa	0,608	Alta
5.Comunicación de cambios normativos	0,584	Moderada

6.Funcionamiento de la plataforma	0,415	Moderada
7. Facilidad de uso del sistema	0,582	Moderada
8. Seguimiento del trámite	0,338	Baja
9. Funcionamiento sin fallas	0,279	Baja
10.Claridad de las notificaciones	0,494	Moderada
11.Comprensión de observaciones	0,455	Moderada
12. Oportunidad de respuesta	0,504	Moderada
13.Tiempo del proceso	0,378	Baja
14. Cumplimiento de plazos	0,446	Moderada
15. Conformidad con el monto devuelto	0,525	Moderada
16.Confianza en el procedimiento	0,542	Moderada

En la Tabla 44, se presentan las correlaciones entre los factores evaluados y la satisfacción con la atención recibida durante el proceso de devolución del IVA. Los resultados muestran que la claridad de la normativa presentó la correlación más alta (0,608), seguida por la comunicación de los cambios normativos (0,584) y la facilidad de uso del sistema (0,582). Esto indica que, cuando los contribuyentes perciben que las normas son claras, los cambios son comunicados oportunamente y el sistema es fácil de utilizar, su nivel de satisfacción tiende a ser mayor.

Además, la confianza en el procedimiento (0,542), la conformidad con el monto devuelto (0,525) y la oportunidad de respuesta (0,504) también mostraron una relación positiva con la satisfacción. En general, los resultados evidencian que la claridad de la información, el funcionamiento del proceso y la confianza en el procedimiento contribuyen a una mejor percepción de la atención recibida.

Tabla 45
Correlaciones importantes entre el cumplimiento de las expectativas como profesional contable y los factores del proceso de devolución del IVA

Factor evaluado	Cumplimiento de expectativas sobre el proceso de devolución del IVA.	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0,286	Baja
2.Accesibilidad de la información	0,273	Baja
3. Utilidad de los instructivos	0,456	Moderada
4.Claridad normativa	0,441	Moderada
5.Comunicación de cambios normativos	0,519	Moderada
6.Funcionamiento de la plataforma	0,299	Baja

7. Facilidad de uso del sistema	0,439	Moderada
8. Seguimiento del trámite	0,235	Baja
9. Funcionamiento sin fallas	0,104	Muy baja
10.Claridad de las notificaciones	0,324	Baja
11.Comprensión de observaciones	0,465	Moderada
12. Oportunidad de respuesta	0,403	Moderada
13.Tiempo del proceso	0,302	Baja
14. Cumplimiento de plazos	0,301	Baja
15. Conformidad con el monto devuelto	0,449	Moderada
16.Confianza en el procedimiento	0,644	Alta

En la Tabla 45, se presentan las correlaciones entre los factores evaluados y el cumplimiento de las expectativas sobre el proceso de devolución del IVA. Los resultados muestran que el factor con mayor incidencia fue la confianza en el procedimiento (0,644), con una correlación alta, esto indica que una mayor confianza en el proceso se relaciona con un mayor cumplimiento de las expectativas de los profesionales contables.

Asimismo, la comunicación de cambios normativos (0,519), la comprensión de observaciones (0,465) y la utilidad de los instructivos (0,456) presentaron correlaciones moderadas, lo que evidencia que la información clara y la orientación adecuada contribuyen al cumplimiento de las expectativas. Por otra parte, los demás factores mostraron correlaciones bajas o muy bajas.

Tabla 46
Correlaciones importantes entre la percepción de que el trámite de devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado y los factores del proceso

Factor evaluado	Facilidad del trámite.	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0,457	Moderada
2.Accesibilidad de la información	0,408	Moderada
3. Utilidad de los instructivos	0,553	Moderada
4.Claridad normativa	0,449	Moderada
5.Comunicación de cambios normativos	0,443	Moderada
6.Funcionamiento de la plataforma	0,315	Baja
7. Facilidad de uso del sistema	0,467	Moderada
8. Seguimiento del trámite	0,225	Baja
9. Funcionamiento sin fallas	0,167	Muy baja
10.Claridad de las notificaciones	0,458	Moderada

11.Comprensión de observaciones	0,533	Moderada
12. Oportunidad de respuesta	0,510	Moderada
13.Tiempo del proceso	0,248	Baja
14. Cumplimiento de plazos	0,235	Baja
15. Conformidad con el monto devuelto	0,439	Moderada
16.Confianza en el procedimiento	0,575	Moderada

En la Tabla 46, los resultados muestran que la percepción de facilidad del trámite de devolución del IVA mantiene una relación positiva con varios aspectos del proceso. El factor que más incidió fue la confianza en el procedimiento (0,575), que presentó la correlación más alta. Este resultado indica que, cuando los profesionales contables perciben que el procedimiento es transparente y confiable, consideran que el trámite es más fácil de realizar.

Asimismo, la utilidad de los instructivos (0,553), la comprensión de las observaciones (0,533) y la oportunidad de respuesta (0,510) también mostraron correlaciones moderadas. Esto evidencia que contar con instrucciones claras, observaciones comprensibles y respuestas oportunas favorece una mejor percepción sobre la facilidad del trámite.

En conjunto, los resultados sugieren que la transparencia del procedimiento, la orientación brindada al contribuyente y la claridad de la información contribuyen a que los profesionales contables perciban el trámite de devolución del IVA como un proceso más sencillo de realizar.

Tabla 47
Correlaciones importantes entre la facilidad para realizar el proceso de devolución del IVA en la plataforma del SRI y los factores del proceso

Factor evaluado	Facilidad del proceso en la plataforma del SRI.	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0, 478	Moderada
2.Accesibilidad de la información	0,437	Moderada
3. Utilidad de los instructivos	0,607	Alta
4.Claridad normativa	0,574	Moderada
5.Comunicación de cambios normativos	0, 590	Moderada
6.Funcionamiento de la plataforma	0,366	Baja
7. Facilidad de uso del sistema	0,546	Moderada

8. Seguimiento del trámite	0,351	Baja
9. Funcionamiento sin fallas	0,215	Baja
10.Claridad de las notificaciones	0,536	Moderada
11.Comprensión de observaciones	0,518	Moderada
12. Oportunidad de respuesta	0,428	Moderada
13.Tiempo del proceso	0,310	Baja
14. Cumplimiento de plazos	0,264	Baja
15. Conformidad con el monto devuelto	0,616	Alta
16.Confianza en el procedimiento	0,586	Moderada

En la Tabla 47, se presentan las correlaciones entre los factores evaluados y la facilidad del proceso en la plataforma del SRI. Los resultados muestran que el factor con mayor incidencia fue la conformidad con el monto devuelto (0,616), con un nivel de correlación alta, esto indica que cuando los contribuyentes consideran que el valor devuelto corresponde a lo solicitado, perciben que el proceso es más fácil de realizar.

Además, la utilidad de los instructivos (0,607) presentó una correlación alta, mientras que la comunicación de cambios normativos (0,590), la confianza en el procedimiento (0,586), la claridad normativa (0,574), la facilidad de uso del sistema (0,546), la claridad de las notificaciones (0,536) y la comprensión de observaciones (0,518) mostraron correlaciones moderadas. Estos resultados sugieren que la información clara, la orientación adecuada y la confianza en el proceso favorecen una mejor percepción sobre la facilidad del trámite.

Por otro lado, el funcionamiento de la plataforma, el seguimiento del trámite, el funcionamiento sin fallas, el tiempo del proceso y el cumplimiento de plazos presentaron correlaciones bajas, su relación con la facilidad del proceso fue menor en comparación con los demás factores analizados.

Tabla 48
Correlaciones entre la experiencia general satisfactoria del trámite en línea de devolución del IVA y los factores del proceso

Factor evaluado	Satisfacción con el trámite en línea de devolución del IVA	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0,347	Baja
2.Accesibilidad de la información	0,332	Baja
3. Utilidad de los instructivos	0,491	Moderada

4.Claridad normativa	0,389	Baja
5.Comunicación de cambios normativos	0,555	Moderada
6.Funcionamiento de la plataforma	0,408	Moderada
7. Facilidad de uso del sistema	0,532	Moderada
8. Seguimiento del trámite	0,341	Baja
9. Funcionamiento sin fallas	0,192	Muy baja
10.Claridad de las notificaciones	0,543	Moderada
11.Comprensión de observaciones	0,450	Moderada
12. Oportunidad de respuesta	0,348	Baja
13.Tiempo del proceso	0,271	Baja
14. Cumplimiento de plazos	0,343	Baja
15. Conformidad con el monto devuelto	0,542	Moderada
16.Confianza en el procedimiento	0,532	Moderada

En la Tabla 48, se presentan las correlaciones entre los factores evaluados y la satisfacción con el trámite en línea de devolución del IVA. Los resultados muestran que el factor que más incidió fue la comunicación de cambios normativos (0,555), con una correlación moderada, esto indica que una adecuada comunicación de los cambios normativos se relaciona con una mayor satisfacción de los contribuyentes.

Además, la claridad de las notificaciones (0,543), la conformidad con el monto devuelto (0,542), la facilidad de uso del sistema (0,532) y la confianza en el procedimiento (0,532) también presentaron correlaciones moderadas, lo que sugiere que la información clara y la confianza en el proceso favorecen una mejor percepción del trámite.

Tabla 49
Correlación entre los factores evaluados y la recomendación del proceso de devolución del IVA

Factor evaluado	Recomendación del proceso de devolución del IVA.	Nivel de correlación
1.Comprensión de requisitos	0,291	Baja
2.Accesibilidad de la información	0,342	Baja
3. Utilidad de los instructivos	0,421	Moderada
4.Claridad normativa	0,337	Baja
5.Comunicación de cambios normativos	0,232	Baja
6.Funcionamiento de la plataforma	0,128	Muy baja
7. Facilidad de uso del sistema	0,386	Baja
8. Seguimiento del trámite	0,152	Muy baja

9. Funcionamiento sin fallas	0,257	Baja
10.Claridad de las notificaciones	0,261	Baja
11.Comprensión de observaciones	0,344	Baja
12. Oportunidad de respuesta	0,288	Baja
13.Tiempo del proceso	0,152	Muy baja
14. Cumplimiento de plazos	0,130	Muy baja
15. Conformidad con el monto devuelto	0,254	Baja
16.Confianza en el procedimiento	0,400	Moderada

En la Tabla 49, se presentan las correlaciones entre los factores evaluados y la recomendación del proceso de devolución del IVA. Los resultados muestran que el factor con mayor incidencia fue la utilidad de los instructivos (0,421), con una correlación moderada, lo indica que cuando los contribuyentes consideran que las guías e instructivos facilitan el trámite, existe una mayor probabilidad de recomendar el proceso.

Asimismo, la confianza en el procedimiento (0,400) también presentó una correlación moderada; lo que evidencia que la percepción de transparencia y confianza favorece una mejor valoración del proceso. Por otra parte, los demás factores mostraron correlaciones bajas o muy bajas; por lo tanto, su relación con la recomendación del proceso fue menor.

4.1.1 Discusión

Los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada permitieron identificar que los factores operativos, tecnológicos y normativos influyen en la satisfacción de los contribuyentes desde la perspectiva de los profesionales contables de la provincia de Tungurahua. Se evidenció una valoración favorable en la claridad de los requisitos con un 76,40% de la accesibilidad de la información del SRI con un 76,60%, la utilidad de las guías e instructivos con un 77,60%, esto indica que estos elementos facilitan la gestión del trámite. Sin embargo, se identificaron dificultades en el funcionamiento de la plataforma tecnológica con un 55,40%, y en el tiempo de devolución del IVA con un 54,60%, aspectos que pueden afectar la eficiencia del proceso y la satisfacción de los usuarios.

Mediante la aplicación del coeficiente Rho de Spearman se determinó que existe una relación positiva fuerte entre los factores del proceso de devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente, obteniendo un coeficiente de 0,797 y una significancia de 0,000, lo que demuestra que cuando existe una mejora en los factores operativos, tecnológicos y normativos también aumenta la satisfacción de los profesionales contables. Además, se identificó que la claridad de la información, la facilidad de uso de la plataforma y la transparencia del procedimiento tienen una influencia importante en la experiencia del usuario.

Los resultados muestran que la confianza en el procedimiento fue el factor con mayor incidencia en el proceso de devolución del IVA, al presentar la correlación más alta (0,644). Esto indica que, cuando los profesionales contables perciben que el proceso es transparente y confiable, sus expectativas sobre el trámite tienden a cumplirse en mayor medida. Además, la utilidad de los instructivos, la comunicación de los cambios normativos y la claridad de la información también mostraron relaciones positivas, lo que sugiere que una adecuada orientación y una información clara contribuyen a una mejor valoración del proceso de devolución del IVA.

Del mismo modo, en un estudio realizado por los autores (León & Rivera, 2023) determinó que el 45% de los contribuyentes tienen un nivel de satisfacción medio con respecto a la devolución del IVA, sin embargo, el 41% tiene un nivel satisfacción alto. Los resultados evidencian que la rapidez y facilidad del trámite influyen de manera positiva en la percepción de los usuarios, sin embargo, existen contribuyentes que manifiestan inconformidad con algunos aspectos del proceso. Estos resultados coinciden parcialmente con la presente investigación ya que se identificó una percepción favorable sobre la claridad de la información y la facilidad del trámite; aunque persisten dificultades relacionadas con los tiempos de respuesta y el funcionamiento de la plataforma del SRI.

Los resultados muestran que el porcentaje de devolución del IVA a los exportadores disminuyó del 61% en 2020 al 23% en 2024, lo que podría estar relacionado con

dificultades administrativas o demoras en el proceso. En contraste, las personas de la tercera edad registraron porcentajes de devolución superiores al 87% durante todo el período analizado. Se evidenció una mayor efectividad en la atención de este grupo beneficiario.

Así mismo, otros autores mencionan que la devolución del IVA puede afectar en los ingresos fiscales del Estado, debido a que, si los valores devueltos son elevados, se disminuyen los recursos disponibles del gasto público y pueden influir en el cumplimiento de las obligaciones presupuestarias. Además, destacan la importancia de analizar los ingresos tributarios en especial el IVA por constituir una de las principales fuentes de recaudación del Estado. El análisis de las devoluciones del IVA permite comprender su impacto económico y su efecto sobre la disponibilidad de recursos fiscales. (Chicaiza et al. 2024).

Finalmente, se identificó que las principales limitaciones del proceso están relacionadas con la plataforma tecnológica son: los tiempos de respuesta y la comunicación de cambios normativos. Los profesionales contables consideran que mejorar estos aspectos permitirá facilitar la gestión del trámite, reducir dificultades y fortalecer la satisfacción de los contribuyentes durante el proceso de devolución del IVA.

4.2 Verificación de la fundamentación de las hipótesis de investigación

La hipótesis que se planteó en esta investigación se fundamenta en el problema de la investigación, con los objetivos y variables analizadas. Lo que permite establecer una relación entre los factores de los procesos de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva del profesional contable.

Con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas y el análisis de la información del SRI, se dio respuesta a las hipótesis planteadas. Los resultados obtenidos evidenciaron que los factores operativos, normativos y tecnológicos tienen influencia en el proceso de la devolución del IVA, en especial los aspectos relacionados con la claridad de los requisitos, la normativa vigente y el

funcionamiento del sistema en línea. Además, el análisis de correlación de Spearman mostró una relación positiva y significativa entre los factores evaluados y la satisfacción del contribuyente, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa planteada en la investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

- Se identificó que los factores operativos del proceso de devolución del IVA tienen una valoración positiva por parte de los profesionales contables, debido a que la claridad de los requisitos alcanzó un 76,40%, la accesibilidad de la información del SRI obtuvo un 76,60% y la utilidad de las guías e instructivos alcanzó un 77,60%. Estos resultados muestran que la información disponible facilita la realización del trámite, aunque todavía existen aspectos que pueden mejorar para lograr una mayor comprensión del proceso.

  Se determinó que los factores tecnológicos y normativos influyen en el proceso de devolución del IVA, ya que la claridad de la normativa obtuvo un 75,20% y la comunicación de cambios normativos alcanzó un 72,00%. Sin embargo, el funcionamiento de la plataforma tecnológica obtuvo un 55,40%, lo que evidencia que existen dificultades en el sistema que pueden afectar la eficiencia del trámite y la experiencia de los usuarios.

- Se concluye que el nivel de satisfacción de los profesionales contables respecto al proceso de devolución del IVA es favorable, aunque presenta oportunidades de mejora. La atención recibida alcanzó un 66,20%, el cumplimiento de expectativas como profesionales contables obtuvo un 68,40% y la experiencia general del trámite en línea alcanzó un 68,80%, reflejando una percepción positiva moderada sobre el procedimiento.

  Se determinó que el tiempo de respuesta representa una de las principales dificultades del proceso, debido a que la adecuación del tiempo de devolución del IVA obtuvo un 54,60%. Este resultado evidencia que los profesionales contables perciben que los tiempos de espera pueden afectar la satisfacción durante la gestión del trámite; sin embargo, la recomendación del proceso alcanzó un 81,40%, mostrando una aceptación positiva del procedimiento.

- Se determinó que existe una relación positiva fuerte entre los factores del proceso de devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente desde la perspectiva de los profesionales contables encuestados; esto se comprobó mediante el coeficiente Rho de Spearman con un resultado de 0,797 y una significancia de 0,000; lo que demuestra que al mejorar aspectos como la información, la tecnología y la normativa del proceso, aumenta la satisfacción de los contadores durante la realización del trámite.

  Los resultados evidenciaron que la confianza en el procedimiento presentó una correlación más alta (0,644) con el cumplimiento de las expectativas sobre el proceso de la devolución del IVA, lo que refleja que una mayor confianza en el procedimiento se relaciona con un mejor cumplimiento de las expectativas de los profesionales contables respecto a este trámite.

- Los resultados evidenciaron que las personas de la tercera edad registraron los porcentajes más altos de devolución del IVA, alcanzando el 92,53% en 2024 lo que podría estar relacionado con un mayor conocimiento del beneficio tributario. Por su parte, los exportadores presentaron una reducción en el porcentaje de devolución, pasando del 61% en 2020 al 23% en 2024. Estos resultados muestran diferencias en la devolución del IVA entre los distintos grupos de beneficiarios.

5.2 Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones en la recolección y análisis de los datos. Una de ellas fue la falta de disponibilidad de profesionales contables de algunas asesorías contables para participar en las encuestas. Además, se aplicó un muestreo por conveniencia, por lo que los resultados obtenidos representan únicamente a los profesionales que participaron en el estudio, considerando que no todos realizan trámites de devolución del IVA.

5.3 Futuras temáticas de investigación

Se recomienda futuras investigaciones en donde se profundicen la eficiencia de la administración tributaria en el proceso de la devolución del IVA.

Como futura temática de investigación, se plantea analizar las causas por las cuales muchos adultos mayores no acceden al beneficio de la devolución del IVA, considerando aspectos como el desconocimiento del trámite, las dificultades en el uso de herramientas tecnológicas y el acceso a la información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albán, S., Amores, J., Cabrera, L., Estrella, C., Salazar, E., & Ulloa, V. (2020). Plan de Ordenamiento Territorial de Tungurahua. In *Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua* (pp. 1–47).

Almeida, J., López, N., Tabares, P., & Pozo, F. (2022). Análisis social de la devolución del Impuesto al Valor Agregado a los adultos mayores en el cantón de Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, *14*(5), 595–602.

Banco Pichincha. (2025). *Devolución del IVA: qué es y cómo solicitarlo, paso a paso*. Banco Pichincha. https://www.pichincha.com/blog/devolucion-iva-como-solicitar

Bernal, C. (2016). César Bernal. En *Metodología de la investigación* (p. 404).

Buro Tributario. (2024). *Materiales de construcción con IVA del 5% en Ecuador.* https://burotributario.com.ec/materiales-de-construccion-con-iva-del-5-en-ecuador/

Cabezas, G., Bastidas, T., Caicedo, D., & Garófalo, D. (2022). La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su incidencia en el presupuesto del gobierno. In *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales* (Vol. 32, Number 2, pp. 177–183). Revista Científica FIPCAEC (Ciencias Económicas y Empresariales). https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i2.566

Cantos, J., & Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, *39*(50), 50.

Caray, J., Ramírez, G., & Campuzano, J. (2019). Efecto del crecimiento económico y la presión fiscal sobre el Impuesto al Valor Agregado. *San Gregorio*, *1*(47). https://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n47/2528-7907-rsan-1-47-00111.pdf

Castillo, S., Salazar, A., & Valle, K. (2023). Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas adultas mayores, cálculos y procedimientos. *J O U R N A L O F B U S I N E S S S C I E N C E S*, *5*, 11–24.

Centeno, P. A., Moreno, R. H., Tapia, M. G., & Urquizo, G. L. (2022). El Impuesto al Valor Agregado (IVA) en Ecuador y sus cambios. *Basic and Applied Ecology*, *64*, 57–67.

Chicaiza, J., Tobanda, A., & Espín, L. del R. (2024). Devolución del IVA y su incidencia en el presupuesto general del Estado en los años 2020-2021-2022. *Vistec*, *6*(9), 55–73. https://portal.amelica.org/ameli/journal/572/5725029004/

Díaz, M., Cardosa, E., Varón, O., Caycedo, M., Jiménez, I., Molina, G., Ramírez, Y., Cartagena, C., Trujillo, L., Mogollón, V., Guzmán, Y., Puentes, Y., Barragán, A., Hernández, J., Bernal, O., Cantillo, A., Custodio, K., Ríos, M., Cabrera, J., & Herrera, C. (2020). *Estudios Científicos Con Enfoque Organizacional, Económico Y Educativo*.

Galvis, Á., Quecán, Á., & Rodríguez, L. (2021). Medidas adoptadas durante el año 2020 para las solicitudes de devolución del IVA y Renta. In *Universidad Piloto de Colombia* (Vol. 32, Number 3). https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/11494/MEDIDAS ADOPTADAS DURANTE EL AÑO 2020 PARA LAS SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE IVA Y RENTA.pdf?sequence=1

Hernadez, R., Fernadez, C., & Baptista, P. (2022). Metodología de la Investigación. *Ciudad de México: Mc Graw Hill*, *12*, 20.

Hidalgo, J., Narváez, C., & Erazo Álvarez, J. C. (2019b). Devolución del crédito fiscal del impuesto al valor agregado (IVA) al sector exportador bananero en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 4, Nº. Extra 3-1, 2019 (Ejemplar Dedicado a: Finance (Special Edition)), Págs. 4-18*, *4*(3), 4–18. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144053&info=resumen&idioma=ENG%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144053&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144053

Ibarra, O., Orellana, F., Guerrero, V., & Andrade, J. (2024). Participación del Impuesto al Valor Agregado en la recaudación tributaria del Ecuador. *Digital Publisher*, *4*, 358–370. https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2507

León, R., & Rivera, C. (2023b). Análisis de las devoluciones del Iva a empresas exportadoras de camarón de la ciudad de Guayaquil año 2022. *Pol. Con. (Edición Núm. 85)*, *8*(8), 276–308. https://doi.org/10.23857/pc.v8i8

Ley de Régimen Tributario Interno, 8 Suplemento del Registro Oficial No. 463 , 17 de Noviembre 2004 55 (2023). https://www.infancia.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/LEY-DE-REGIMEN-TRIBUTARIO-INTERNO-LRTI.pdf

Medina, J. M., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, *50–1*, 1–20. https://doi.org/10.35426/iav50n127.04

Medranda, A., Miranda, J., & Veloz, M. (2025). Evaluación Del Impacto Y Accesibilidad Del Proceso De Devolución Del Iva En Personas Adultas Mayores En El Cantón Latacunga. *Sigma*, *12*, 40–41. https://doi.org/: https://doi.org/10.24133/yvp8nb60

Ortiz, L. (2024). *Las dos caras de la moneda de la subida del IVA en Ecuador*. Revista Gestión. https://revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/las-dos-caras-de-la-moneda-de-la-subida-del-iva-en-ecuador/

Párraga, G., & Véle, L. (2024). Devolución del Impuesto al Valor Agregado y su Impacto en la Economía de Personas de la Tercera Edad de Portoviejo, 2020-2021. *593 Digital Publisher CEIT*, *9*(1), 333–346. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2174

Pavez, P. (2005). Un análisis del IVA en Iberoamérica a traves de la experiencia Chilena. *Administración Tributaria*, 64.

https://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/analisis_IVA_en_iberoamerica.pdf

Pedrozo, R., & Villalba, A. (2024). Factores técnicos, operativos y humanos que influyen en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes comerciales. *Ciencia Latina*. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10578

Pichincha, B. (2025). *Devolución del IVA : qué es y cómo solicitarlo , paso a paso*. Banco Pichincha.

Quille, M. A., Zambrano, W. S., Reyes, R. A., & Hurtado García, K. del R. (2025). Impacto en el cumplimiento de las reformas tributarias en las PYMES de la parroquia El Carmen, cantón La Maná. *Nexus Research Journal*, *4*(1), 18–37. https://doi.org/10.62943/nrj.v4n1.2025.156

Ríos Manríquez, M., Ferrer Guerra, J., & Sánchez Fernández, M. D. (2022). Factores tecnológicos, capital humano y el comercio electrónico en las Mipymes de León Guanajuato. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, *7*(21sept-dic), 22–45. https://doi.org/10.36791/tcg.v7i21sept-dic.180

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, *39*(6).

Servicio de Rentas Internas. (2018). *Guía práctica de acceso y uso para la devolución automática del IVA por internet*. SRI. https://www.sri.gob.ec/como-solicito-devolucion-de-mis-impuestos

Servicio de Rentas Internas. (2025). *Devolución automática del IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad*. Servicio de Rentas Internas (SRI). https://www.sri.gob.ec/nl-BE/devolucion-automatica-del-iva-a-personas-adultas-mayores-y-personas-con-discapacidad?utm_source=

Servicio de Rentas Internas. (2025). *Devolución del IVA a personas adultos mayores*. Servicio de Rentas Internas (SRI). https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores

Servicio de Rentas Internas. (2025). *Devolución del IVA pagado para proyectos inmobiliarios* . https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-pagado-para-proyectos-inmobiliarios

Servicio de Rentas Internas. (2025). *Devolución del IVA sobre Retenciones en la Fuente*. Servicio de Rentas Internas. https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-sobre-retenciones-en-la-fuente

Servicio de Rentas Internas. (2025). *Impuesto al Valor Agregado IVA*. Servicio de Rentas Internas (SRI). https://www.sri.gob.ec/impuesto-al-valor-agregado-iva

SRI. (2018). *Guía Práctica de Acceso y Uso para la Devolución Automática del IVA por Internet*. SRI. https://www.sri.gob.ec/como-solicito-devolucion-de-mis-impuestos

SRI. (2026). *¿Qué es la devolución del IVA ante el SRI? ¿Quiénes pueden solicitar devoluciones de IVA en Ecuador?* Boletín Contable Administrativo. https://boletincontable.com/2026/03/03/devoluciones-de-iva-sri-guia-2026/

SRI. (2026b). ¿Qué es la devolución del IVA ante el SRI ? ¿Quiénes pueden solicitar devoluciones de IVA en Ecuador? *Boletín Contable Administrativo*, 1–18.

Parra, R., & Vallejo, P. (2022). El principio constitucional de igualdad en la legislación tributaria ecuatoriana respecto al pago de intereses. *Polo Del Conocimiento*, *7*(8), 625–640. https://doi.org/10.23857/pc.v7i8

Vera, L., & Mendoza, M. (2024). *Devolución de IVA y su incidencia en la calidad de vida de los adultos mayores*.

ANEXOS

Anexo 2.- Encuesta aplicada a los contadores

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

PROYECTO: LOS FACTORES DEL PROCESO DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESIONAL CONTABLE.

Este cuestionario forma parte de una encuesta que se aplicó a los profesionales contables de la provincia de Tungurahua para llevar a cabo mi proyecto de investigación. El objetivo de estudio es obtener información desde la perspectiva de los contadores con el fin de analizar los factores del proceso de la devolución del IVA y la satisfacción del contribuyente.

Se le agradece su participación en esta investigación

La información obtenida será manejada de manera confidencial

Sección A: Información General

1. Edad:
   - Menor de 25 años
   - 25- 34 años
   - 35- 44años
   - 45- 54 años
   - 55 años o más
2. Sexo:
   - Masculino
   - Femenino
3. Nivel de formación en contabilidad:
   - Tecnólogo en Contabilidad
   - Licenciado en Contabilidad
   - Maestrías en áreas contable/ tributarias
   - Otro
4. ¿Cuántas devoluciones del IVA realizas mensualmente?
   - 1-2
   - 3-5

- 6 o más
- Cuantas _____

Instrucción: Marque con una (X) según corresponda su respuesta.

Escala	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Sección B: Factores del Proceso de la devolución del IVA

1.Procedimientos administrativos

Pregunta	1	2	3	4	5
1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?					
2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?					
3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?					

2. Factores Normativos

Pregunta	1	2	3	4	5
4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?					
5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?					

3. Plataforma Tecnológica.

Pregunta	1	2	3	4	5
6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?					
7. ¿El sistema es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?					
8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?					

9. ¿El sistema presenta fallas durante el proceso de devolución del IVA?					

4. Notificaciones de tiempo de respuesta

Pregunta	1	2	3	4	5
10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?					
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?					
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?					

5. Tiempo del Tramite y cumplimiento del pazo

Pregunta	1	2	3	4	5
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?					
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?					

6. Montos solicitados y devueltos

Pregunta	1	2	3	4	5
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?					
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?					

Sección C: Satisfacción del contribuyente.

1. **Calidad de servicio**

Pregunta	1	2	3	4	5
17. ¿Estas satisfecho con la atención recibida durante el proceso en línea de la devolución del IVA?					
18. ¿El proceso de la devolución del IVA cumple sus expectativas como profesional contable?					

2. Expectativas del contribuyente

Pregunta	1	2	3	4	5
19. ¿El trámite de la devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado?					

3. Experiencia del trámite.

Pregunta	1	2	3	4	5
20. ¿El proceso de la devolución del IVA es fácil de realizar en la plataforma del SRI?					

4. Satisfacción del contribuyente.

Pregunta	1	2	3	4	5
21. ¿La experiencia general del trámite en línea de la devolución del IVA es satisfactoria?					
22. ¿Recomendarías el proceso de la devolución del IVA a los contribuyentes?					

Anexo 2.- Correlación de Rho de Spearman

Correlaciones

			1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del	11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	17. ¿Estas satisfecho con la atención recibida durante el proceso en línea de la devolución del IVA?
Rho de Spearman	1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	Coeficiente de correlación	1,000	,695**	,593**	,639**	,450**	0,126	,475**	,409**	0,164	,439**	,237*	0,186	0,073	0,035	,449**	,298**	,346**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,211	0,000	0,000	0,103	0,000	0,018	0,064	0,467	0,732	0,000	0,003	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	Coeficiente de correlación	,695**	1,000	,639**	,615**	,438**	,300**	,421**	,330**	0,108	,442**	,365**	,261**	0,153	0,168	,442**	,265**	,342**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,285	0,000	0,000	0,009	0,129	0,095	0,000	0,008	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	Coeficiente de correlación	,593**	,639**	1,000	,633**	,523**	,359**	,556**	,398**	,239*	,425**	,448**	,295**	,228*	,308**	,457**	,384**	,464**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,003	0,023	0,002	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	Coeficiente de correlación	,639**	,615**	,633**	1,000	,490**	,326**	,571**	,422**	,214*	,449**	,375**	,406**	,280**	,229*	,452**	,419**	,608**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,032	0,000	0,000	0,000	0,005	0,022	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	Coeficiente de correlación	,450**	,438**	,523**	,490**	1,000	,321**	,527**	,343**	,225*	,516**	,415**	,290**	,303**	,278**	,571**	,489**	,584**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,002	0,005	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	Coeficiente de correlación	0,126	,300**	,359**	,326**	,321**	1,000	,393**	0,148	,359**	,214*	,265**	,509**	0,124	,270**	0,168	,309**	,415**
		Sig. (bilateral)	0,211	0,002	0,000	0,001	0,001		0,000	0,141	0,000	0,033	0,008	0,000	0,220	0,007	0,095	0,002	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,475**	,421**	,556**	,571**	,527**	,393**	1,000	,317**	,287**	,476**	,449**	,336**	0,122	0,156	,559**	,591**	,582**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,227	0,121	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,409**	,330**	,398**	,422**	,343**	0,148	,317**	1,000	,300**	,363**	,395**	,233*	,407**	,387**	,398**	,326**	,338**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,141	0,001		0,002	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	0,164	0,108	,239*	,214*	,225*	,359**	,287**	,300**	1,000	,263**	0,092	0,134	0,191	,264**	,203*	,292**	,279**
		Sig. (bilateral)	0,103	0,285	0,016	0,032	0,024	0,000	0,004	0,002		0,008	0,361	0,184	0,057	0,008	0,043	0,003	0,005
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?	Coeficiente de correlación	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,494**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,000	0,000	0,008		0,000	0,001	0,041	0,004	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	Coeficiente de correlación	,237*	,365**	,448**	,375**	,415**	,265**	,449**	,395**	0,092	,445**	1,000	,515**	0,187	,220*	,492**	,592**	,455**
	Sig. (bilateral)	0,018	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,361	0,000		0,000	0,062	0,028	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	Coeficiente de correlación	0,186	,261**	,295**	,406**	,290**	,509**	,336**	,233*	0,134	,320**	,515**	1,000	,313**	,329**	,215*	,442**	,504**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,009	0,003	0,000	0,003	0,000	0,001	0,020	0,184	0,001	0,000		0,002	0,001	0,032	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	Coeficiente de correlación	0,073	0,153	,228*	,280**	,303**	0,124	0,122	,407**	0,191	,205*	0,187	,313**	1,000	,598**	,300**	,274**	,378**
	Sig. (bilateral)	0,467	0,129	0,023	0,005	0,002	0,220	0,227	0,000	0,057	0,041	0,062	0,002		0,000	0,002	0,006	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	Coeficiente de correlación	0,035	0,168	,308**	,229*	,278**	,270**	0,156	,387**	,264**	,286**	,220*	,329**	,598**	1,000	,203*	0,096	,446**
	Sig. (bilateral)	0,732	0,095	0,002	0,022	0,005	0,007	0,121	0,000	0,008	0,004	0,028	0,001	0,000		0,043	0,341	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	Coeficiente de correlación	,449**	,442**	,457**	,452**	,571**	0,168	,559**	,398**	,203*	,562**	,492**	,215*	,300**	,203*	1,000	,578**	,525**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,095	0,000	0,000	0,043	0,000	0,000	0,032	0,002	0,043		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	Coeficiente de correlación	,298**	,265**	,384**	,419**	,489**	,309**	,591**	,326**	,292**	,373**	,592**	,442**	,274**	0,096	,578**	1,000	,542**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,008	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,006	0,341	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
17. ¿Estas satisfecho con la atención recibida durante el proceso en línea de la devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,346**	,342**	,464**	,608**	,584**	,415**	,582**	,338**	,279**	,494**	,455**	,504**	,378**	,446**	,525**	,542**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

			1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del	11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	18. ¿El proceso de la devolución del IVA cumple sus expectativas como profesional contable?
Rho de Spearman	1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	Coeficiente de correlación	1,000	,695**	,593**	,639**	,450**	0,126	,475**	,409**	0,164	,439**	,237*	0,186	0,073	0,035	,449**	,298**	,286**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,211	0,000	0,000	0,103	0,000	0,018	0,064	0,467	0,732	0,000	0,003	0,004
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	Coeficiente de correlación	,695**	1,000	,639**	,615**	,438**	,300**	,421**	,330**	0,108	,442**	,365**	,261**	0,153	0,168	,442**	,265**	,273**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,285	0,000	0,000	0,009	0,129	0,095	0,000	0,008	0,006
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	Coeficiente de correlación	,593**	,639**	1,000	,633**	,523**	,359**	,556**	,398**	,239*	,425**	,448**	,295**	,228*	,308**	,457**	,384**	,456**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,003	0,023	0,002	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	Coeficiente de correlación	,639**	,615**	,633**	1,000	,490**	,326**	,571**	,422**	,214*	,449**	,375**	,406**	,280**	,229*	,452**	,419**	,441**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,032	0,000	0,000	0,000	0,005	0,022	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	Coeficiente de correlación	,450**	,438**	,523**	,490**	1,000	,321**	,527**	,343**	,225*	,516**	,415**	,290**	,303**	,278**	,571**	,489**	,519**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,002	0,005	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	Coeficiente de correlación	0,126	,300**	,359**	,326**	,321**	1,000	,393**	0,148	,359**	,214*	,265**	,509**	0,124	,270**	0,168	,309**	,299**
		Sig. (bilateral)	0,211	0,002	0,000	0,001	0,001		0,000	0,141	0,000	0,033	0,008	0,000	0,220	0,007	0,095	0,002	0,003
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,475**	,421**	,556**	,571**	,527**	,393**	1,000	,317**	,287**	,476**	,449**	,336**	0,122	0,156	,559**	,591**	,439**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,227	0,121	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,409**	,330**	,398**	,422**	,343**	0,148	,317**	1,000	,300**	,363**	,395**	,233*	,407**	,387**	,398**	,326**	,235*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,141	0,001		0,002	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,000	0,001	0,019
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	0,164	0,108	,239*	,214*	,225*	,359**	,287**	,300**	1,000	,263**	0,092	0,134	0,191	,264**	,203*	,292**	0,164
		Sig. (bilateral)	0,103	0,285	0,016	0,032	0,024	0,000	0,004	0,002		0,008	0,361	0,184	0,057	0,008	0,043	0,003	0,104
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?	Coeficiente de correlación	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,324**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,000	0,000	0,008		0,000	0,001	0,041	0,004	0,000	0,000	0,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	Coeficiente de correlación	,237*	,365**	,448**	,375**	,415**	,265**	,449**	,395**	0,092	,445**	1,000	,515**	0,187	,220*	,492**	,592**	,465**
	Sig. (bilateral)	0,018	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,361	0,000		0,000	0,062	0,028	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	Coeficiente de correlación	0,186	,261**	,295**	,406**	,290**	,509**	,336**	,233*	0,134	,320**	,515**	1,000	,313**	,329**	,215*	,442**	,403**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,009	0,003	0,000	0,003	0,000	0,001	0,020	0,184	0,001	0,000		0,002	0,001	0,032	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	Coeficiente de correlación	0,073	0,153	,228*	,280**	,303**	0,124	0,122	,407**	0,191	,205*	0,187	,313**	1,000	,598**	,300**	,274**	,302**
	Sig. (bilateral)	0,467	0,129	0,023	0,005	0,002	0,220	0,227	0,000	0,057	0,041	0,062	0,002		0,000	0,002	0,006	0,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	Coeficiente de correlación	0,035	0,168	,308**	,229*	,278**	,270**	0,156	,387**	,264**	,286**	,220*	,329**	,598**	1,000	,203*	0,096	,301**
	Sig. (bilateral)	0,732	0,095	0,002	0,022	0,005	0,007	0,121	0,000	0,008	0,004	0,028	0,001	0,000		0,043	0,341	0,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	Coeficiente de correlación	,449**	,442**	,457**	,452**	,571**	0,168	,559**	,398**	,203*	,562**	,492**	,215*	,300**	,203*	1,000	,578**	,449**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,095	0,000	0,000	0,043	0,000	0,000	0,032	0,002	0,043		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	Coeficiente de correlación	,298**	,265**	,384**	,419**	,489**	,309**	,591**	,326**	,292**	,373**	,592**	,442**	,274**	0,096	,578**	1,000	,644**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,008	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,006	0,341	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18. ¿El proceso de la devolución del IVA cumple sus espectativas como profesional contable?	Coeficiente de correlación	,286**	,273**	,456**	,441**	,519**	,299**	,439**	,235*	0,164	,324**	,465**	,403**	,302**	,301**	,449**	,644**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,004	0,006	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,019	0,104	0,001	0,000	0,000	0,002	0,002	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

			1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del	11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	19. ¿El trámite de la devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado?
Rho de Spearman	1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	Coeficiente de correlación	1,000	,695**	,593**	,639**	,450**	0,126	,475**	,409**	0,164	,439**	,237*	0,186	0,073	0,035	,449**	,298**	,457**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,211	0,000	0,000	0,103	0,000	0,018	0,064	0,467	0,732	0,000	0,003	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	Coeficiente de correlación	,695**	1,000	,639**	,615**	,438**	,300**	,421**	,330**	0,108	,442**	,365**	,261**	0,153	0,168	,442**	,265**	,408**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,285	0,000	0,000	0,009	0,129	0,095	0,000	0,008	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	Coeficiente de correlación	,593**	,639**	1,000	,633**	,523**	,359**	,556**	,398**	,239*	,425**	,448**	,295**	,228*	,308**	,457**	,384**	,553**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,003	0,023	0,002	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	Coeficiente de correlación	,639**	,615**	,633**	1,000	,490**	,326**	,571**	,422**	,214*	,449**	,375**	,406**	,280**	,229*	,452**	,419**	,549**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,032	0,000	0,000	0,000	0,005	0,022	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	Coeficiente de correlación	,450**	,438**	,523**	,490**	1,000	,321**	,527**	,343**	,225*	,516**	,415**	,290**	,303**	,278**	,571**	,489**	,443**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,002	0,005	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	Coeficiente de correlación	0,126	,300**	,359**	,326**	,321**	1,000	,393**	0,148	,359**	,214*	,265**	,509**	0,124	,270**	0,168	,309**	,315**
		Sig. (bilateral)	0,211	0,002	0,000	0,001	0,001		0,000	0,141	0,000	0,033	0,008	0,000	0,220	0,007	0,095	0,002	0,001
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,475**	,421**	,556**	,571**	,527**	,393**	1,000	,317**	,287**	,476**	,449**	,336**	0,122	0,156	,559**	,591**	,467**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,227	0,121	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,409**	,330**	,398**	,422**	,343**	0,148	,317**	1,000	,300**	,363**	,395**	,233*	,407**	,387**	,398**	,326**	,225*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,141	0,001		0,002	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,000	0,001	0,025
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	0,164	0,108	,239*	,214*	,225*	,359**	,287**	,300**	1,000	,263**	0,092	0,134	0,191	,264**	,203*	,292**	0,167
		Sig. (bilateral)	0,103	0,285	0,016	0,032	0,024	0,000	0,004	0,002		0,008	0,361	0,184	0,057	0,008	0,043	0,003	0,097
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la	Coeficiente	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,458**

10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?	Coeficiente de correlación	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,458**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,000	0,000	0,008		0,000	0,001	0,041	0,004	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	Coeficiente de correlación	,237*	,365**	,448**	,375**	,415**	,265**	,449**	,395**	0,092	,445**	1,000	,515**	0,187	,220*	,492**	,592**	,533**
	Sig. (bilateral)	0,018	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,361	0,000		0,000	0,062	0,028	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	Coeficiente de correlación	0,186	,261**	,295**	,406**	,290**	,509**	,336**	,233*	0,134	,320**	,515**	1,000	,313**	,329**	,215*	,442**	,510**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,009	0,003	0,000	0,003	0,000	0,001	0,020	0,184	0,001	0,000		0,002	0,001	0,032	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	Coeficiente de correlación	0,073	0,153	,228*	,280**	,303**	0,124	0,122	,407**	0,191	,205*	0,187	,313**	1,000	,598**	,300**	,274**	,248*
	Sig. (bilateral)	0,467	0,129	0,023	0,005	0,002	0,220	0,227	0,000	0,057	0,041	0,062	0,002		0,000	0,002	0,006	0,013
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	Coeficiente de correlación	0,035	0,168	,308**	,229*	,278**	,270**	0,156	,387**	,264**	,286**	,220*	,329**	,598**	1,000	,203*	0,096	,235*
	Sig. (bilateral)	0,732	0,095	0,002	0,022	0,005	0,007	0,121	0,000	0,008	0,004	0,028	0,001	0,000		0,043	0,341	0,018
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	Coeficiente de correlación	,449**	,442**	,457**	,452**	,571**	0,168	,559**	,398**	,203*	,562**	,492**	,215*	,300**	,203*	1,000	,578**	,439**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,095	0,000	0,000	0,043	0,000	0,000	0,032	0,002	0,043		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	Coeficiente de correlación	,298**	,265**	,384**	,419**	,489**	,309**	,591**	,326**	,292**	,373**	,592**	,442**	,274**	0,096	,578**	1,000	,575**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,008	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,006	0,341	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
19. ¿El trámite de la devolución del IVA resulta más sencillo de lo esperado?	Coeficiente de correlación	,457**	,408**	,553**	,549**	,443**	,315**	,467**	,225*	0,167	,458**	,533**	,510**	,248*	,235*	,439**	,575**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,025	0,097	0,000	0,000	0,000	0,013	0,018	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

			1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del	11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	20. ¿El proceso de devolución del IVA es fácil de realizar en la plataforma del SRI?
Rho de Spearman	1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son	Coeficiente de correlación	1,000	,695**	,593**	,639**	,450**	0,126	,475**	,409**	0,164	,439**	,237*	0,186	0,073	0,035	,449**	,298**	,478**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,211	0,000	0,000	0,103	0,000	0,018	0,064	0,467	0,732	0,000	0,003	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al	Coeficiente de correlación	,695**	1,000	,639**	,615**	,438**	,300**	,421**	,330**	0,108	,442**	,365**	,261**	0,153	0,168	,442**	,265**	,437**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,285	0,000	0,000	0,009	0,129	0,095	0,000	0,008	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución	Coeficiente de correlación	,593**	,639**	1,000	,633**	,523**	,359**	,556**	,398**	,239*	,425**	,448**	,295**	,228*	,308**	,457**	,384**	,607**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,003	0,023	0,002	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es	Coeficiente de correlación	,639**	,615**	,633**	1,000	,490**	,326**	,571**	,422**	,214*	,449**	,375**	,406**	,280**	,229*	,452**	,419**	,574**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,032	0,000	0,000	0,000	0,005	0,022	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	5. ¿Los cambios normativos son comunicado	Coeficiente de correlación	,450**	,438**	,523**	,490**	1,000	,321**	,527**	,343**	,225*	,516**	,415**	,290**	,303**	,278**	,571**	,489**	,590**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,002	0,005	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadame	Coeficiente de correlación	0,126	,300**	,359**	,326**	,321**	1,000	,393**	0,148	,359**	,214*	,265**	,509**	0,124	,270**	0,168	,309**	,366**
		Sig. (bilateral)	0,211	0,002	0,000	0,001	0,001		0,000	0,141	0,000	0,033	0,008	0,000	0,220	0,007	0,095	0,002	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para	Coeficiente de correlación	,475**	,421**	,556**	,571**	,527**	,393**	1,000	,317**	,287**	,476**	,449**	,336**	0,122	0,156	,559**	,591**	,546**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,227	0,121	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de	Coeficiente de correlación	,409**	,330**	,398**	,422**	,343**	0,148	,317**	1,000	,300**	,363**	,395**	,233*	,407**	,387**	,398**	,326**	,351**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,141	0,001		0,002	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante	Coeficiente de correlación	0,164	0,108	,239*	,214*	,225*	,359**	,287**	,300**	1,000	,263**	0,092	0,134	0,191	,264**	,203*	,292**	,215*
		Sig. (bilateral)	0,103	0,285	0,016	0,032	0,024	0,000	0,004	0,002		0,008	0,361	0,184	0,057	0,008	0,043	0,003	0,031
	el proceso	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso	Coeficiente de correlación	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,536**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,000	0,000	0,008		0,000	0,001	0,041	0,004	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución	Coeficiente de correlación	,237*	,365**	,448**	,375**	,415**	,265**	,449**	,395**	0,092	,445**	1,000	,515**	0,187	,220*	,492**	,592**	,518**
	Sig. (bilateral)	0,018	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,361	0,000		0,000	0,062	0,028	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los	Coeficiente de correlación	0,186	,261**	,295**	,406**	,290**	,509**	,336**	,233*	0,134	,320**	,515**	1,000	,313**	,329**	,215*	,442**	,418**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,009	0,003	0,000	0,003	0,000	0,001	0,020	0,184	0,001	0,000		0,002	0,001	0,032	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es	Coeficiente de correlación	0,073	0,153	,228*	,280**	,303**	0,124	0,122	,407**	0,191	,205*	0,187	,313**	1,000	,598**	,300**	,274**	,310**
	Sig. (bilateral)	0,467	0,129	0,023	0,005	0,002	0,220	0,227	0,000	0,057	0,041	0,062	0,002		0,000	0,002	0,006	0,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida	Coeficiente de correlación	0,035	0,168	,308**	,229*	,278**	,270**	0,156	,387**	,264**	,286**	,220*	,329**	,598**	1,000	,203*	0,096	,264**
	Sig. (bilateral)	0,732	0,095	0,002	0,022	0,005	0,007	0,121	0,000	0,008	0,004	0,028	0,001	0,000		0,043	0,341	0,008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	Coeficiente de correlación	,449**	,442**	,457**	,452**	,571**	0,168	,559**	,398**	,203*	,562**	,492**	,215*	,300**	,203*	1,000	,578**	,616**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,095	0,000	0,000	0,043	0,000	0,000	0,032	0,002	0,043		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del	Coeficiente de correlación	,298**	,265**	,384**	,419**	,489**	,309**	,591**	,326**	,292**	,373**	,592**	,442**	,274**	0,096	,578**	1,000	,586**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,008	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,006	0,341	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
20. ¿El proceso de devolución del IVA es fácil de	Coeficiente de correlación	,478**	,437**	,607**	,574**	,590**	,366**	,546**	,351**	,215*	,536**	,518**	,418**	,310**	,264**	,616**	,586**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,031	0,000	0,000	0,000	0,002	0,008	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones

			1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del	11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	21. ¿La experiencia general del trámite en línea de la devolución del IVA es satisfactoria?
Rho de Spearman	1. ¿Los requisitos para solicitar la devolución del IVA son claros y fáciles de comprender?	Coeficiente de correlación	1,000	,695**	,593**	,639**	,450**	0,126	,475**	,409**	0,164	,439**	,237*	0,186	0,073	0,035	,449**	,298**	,347**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,211	0,000	0,000	0,103	0,000	0,018	0,064	0,467	0,732	0,000	0,003	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	2. ¿La información que presenta el SRI con respecto al proceso de la devolución del IVA es suficiente y accesible?	Coeficiente de correlación	,695**	1,000	,639**	,615**	,438**	,300**	,421**	,330**	0,108	,442**	,365**	,261**	0,153	0,168	,442**	,265**	,332**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,285	0,000	0,000	0,009	0,129	0,095	0,000	0,008	0,001
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	3. ¿Las guías o instructivos para la devolución del IVA facilitan los procedimientos?	Coeficiente de correlación	,593**	,639**	1,000	,633**	,523**	,359**	,556**	,398**	,239*	,425**	,448**	,295**	,228*	,308**	,457**	,384**	,491**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,016	0,000	0,000	0,003	0,023	0,002	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	4. ¿La normativa vigente de la devolución del IVA es clara?	Coeficiente de correlación	,639**	,615**	,633**	1,000	,490**	,326**	,571**	,422**	,214*	,449**	,375**	,406**	,280**	,229*	,452**	,419**	,389**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,032	0,000	0,000	0,000	0,005	0,022	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	5. ¿Los cambios normativos son comunicados oportunamente?	Coeficiente de correlación	,450**	,438**	,523**	,490**	1,000	,321**	,527**	,343**	,225*	,516**	,415**	,290**	,303**	,278**	,571**	,489**	,555**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,003	0,002	0,005	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	6. ¿La plataforma del SRI funciona adecuadamente?	Coeficiente de correlación	0,126	,300**	,359**	,326**	,321**	1,000	,393**	0,148	,359**	,214*	,265**	,509**	0,124	,270**	0,168	,309**	,408**
		Sig. (bilateral)	0,211	0,002	0,000	0,001	0,001		0,000	0,141	0,000	0,033	0,008	0,000	0,220	0,007	0,095	0,002	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	7. ¿El sistema en línea del SRI es fácil de usar para realizar la devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,475**	,421**	,556**	,571**	,527**	,393**	1,000	,317**	,287**	,476**	,449**	,336**	0,122	0,156	,559**	,591**	,532**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,004	0,000	0,000	0,001	0,227	0,121	0,000	0,000	0,000
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	8. ¿El portal permite hacer seguimiento del trámite de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	,409**	,330**	,398**	,422**	,343**	0,148	,317**	1,000	,300**	,363**	,395**	,233*	,407**	,387**	,398**	,326**	,341**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,141	0,001		0,002	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	9 ¿El sistema funciona sin presentar fallas durante el proceso de devolución del IVA?	Coeficiente de correlación	0,164	0,108	,239*	,214*	,225*	,359**	,287**	,300**	1,000	,263**	0,092	0,134	0,191	,264**	,203*	,292**	0,192
		Sig. (bilateral)	0,103	0,285	0,016	0,032	0,024	0,000	0,004	0,002		0,008	0,361	0,184	0,057	0,008	0,043	0,003	0,056
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

10. ¿Las notificaciones electrónicas del proceso de la devolución del IVA son claras por parte del SRI?	Coeficiente de correlación	,439**	,442**	,425**	,449**	,516**	,214*	,476**	,363**	,263**	1,000	,445**	,320**	,205*	,286**	,562**	,373**	,543**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,033	0,000	0,000	0,008		0,000	0,001	0,041	0,004	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11. ¿Las observaciones con respecto a la devolución del IVA son comprensibles?	Coeficiente de correlación	,237*	,365**	,448**	,375**	,415**	,265**	,449**	,395**	0,092	,445**	1,000	,515**	0,187	,220*	,492**	,592**	,450**
	Sig. (bilateral)	0,018	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,361	0,000		0,000	0,062	0,028	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12. ¿El SRI responde oportunamente las dudas de los contribuyentes?	Coeficiente de correlación	0,186	,261**	,295**	,406**	,290**	,509**	,336**	,233*	0,134	,320**	,515**	1,000	,313**	,329**	,215*	,442**	,348**
	Sig. (bilateral)	0,064	0,009	0,003	0,000	0,003	0,000	0,001	0,020	0,184	0,001	0,000		0,002	0,001	0,032	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13. ¿El tiempo del proceso de la devolución del IVA es adecuado?	Coeficiente de correlación	0,073	0,153	,228*	,280**	,303**	0,124	0,122	,407**	0,191	,205*	0,187	,313**	1,000	,598**	,300**	,274**	,271**
	Sig. (bilateral)	0,467	0,129	0,023	0,005	0,002	0,220	0,227	0,000	0,057	0,041	0,062	0,002		0,000	0,002	0,006	0,006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14. ¿La solicitud de la devolución del IVA es atendida dentro de los plazos establecidos?	Coeficiente de correlación	0,035	0,168	,308**	,229*	,278**	,270**	0,156	,387**	,264**	,286**	,220*	,329**	,598**	1,000	,203*	0,096	,343**
	Sig. (bilateral)	0,732	0,095	0,002	0,022	0,005	0,007	0,121	0,000	0,008	0,004	0,028	0,001	0,000		0,043	0,341	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15 ¿El monto devuelto del IVA fue acorde a lo solicitado?	Coeficiente de correlación	,449**	,442**	,457**	,452**	,571**	0,168	,559**	,398**	,203*	,562**	,492**	,215*	,300**	,203*	1,000	,578**	,542**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,095	0,000	0,000	0,043	0,000	0,000	0,032	0,002	0,043		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16. ¿Tiene confianza en la transparencia del procedimiento?	Coeficiente de correlación	,298**	,265**	,384**	,419**	,489**	,309**	,591**	,326**	,292**	,373**	,592**	,442**	,274**	0,096	,578**	1,000	,532**
	Sig. (bilateral)	0,003	0,008	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000	0,000	0,006	0,341	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
21. ¿La experiencia general del trámite en línea de la devolución del IVA es satisfactoria?	Coeficiente de correlación	,347**	,332**	,491**	,389**	,555**	,408**	,532**	,341**	0,192	,543**	,450**	,348**	,271**	,343**	,542**	,532**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,056	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 3.- Oficio para solicitar la base de datos del SRI de la devolución del IVA

Ambato, 6 de noviembre de 2025.

Economista
Verónica Dávila
Directora.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ZONA 3

En su Despacho.-

De mi consideración:

Con un saludo cordial y el deseo de éxitos en vuestras delicadas funciones, Yo, **Pincha Montes Melanie Mishell**, con C.I. **0504178286**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Séptimo Semestre, Paralelo "A" de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, solicito comedidamente que se me brinde la siguiente información:

1. La Base de datos cifrada de los contribuyentes que han solicitado la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con sus respectivos montos solicitados y devueltos, de las personas naturales y sociedades de la provincia de Tungurahua en el periodo del 2020 al 2024, por los siguientes conceptos:
    - Devolución del IVA por crédito tributario no compensable.
    - Devolución del IVA a exportadores de bienes y servicios
    - Devolución del IVA en proyectos inmobiliarios
    - Devolución del IVA a personas discapacitadas.
    - Devolución del IVA a adultos mayores.
    - Devolución del IVA a productoras audiovisuales y cinematográficas

El propósito de esta solicitud es llevar a cabo mi proyecto de investigación, bajo la tutoría de la Ing. Priscila Campos, que tiene como tema **"La devolución del IVA y la liquidez en las personas naturales y sociedades beneficiarias de la provincia de Tungurahua".** La información que se proporcione será utilizada únicamente con fines académicos. Esperando contar con una respuesta favorable quedo con usted agradecido de antemano por la atención brindada a esta solicitud, estoy a su disposición para cualquier aclaración o información adicional que requiera.

Atentamente,

Pincha Montes Melanie Mishell
C.I. 0504178286
0987434953
mpincha8286@uta.edu.ec

Ambato, 7 de noviembre de 2025.

SRi SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
SECRETARIA ZONAL 3
TRAMITE
1180120250117096
PRESENTADO HOY 07 NOV. 2025
RECIBIDO POR ____ HORA 12:42

COD	HOJAS	CARPETAS	SOBRES	DISK
SRi	01			

Economista Verónica Dávila
Directora.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ZONA 3
En su Despacho.-

De mi consideración:

Con un saludo cordial y el deseo de éxitos en vuestras delicadas funciones, Yo, **Pincha Montes Melanie Mishell**, con C.I. **0504178286**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Séptimo Semestre, Paralelo "A" de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, solicito comedidamente que se me brinde la siguiente información:

1. La Base de datos del número de contribuyentes que han solicitado la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con sus respectivos montos solicitados y devueltos, de las personas naturales y sociedades de la provincia de Tungurahua de los años 2020 al 2024, por los siguientes conceptos:
    - Devolución del IVA por crédito tributario no compensable.
    - Devolución del IVA a exportadores de bienes y servicios
    - Devolución del IVA en proyectos inmobiliarios
    - Devolución del IVA a personas discapacitadas.
    - Devolución del IVA a adultos mayores.
    - Devolución del IVA a productoras audiovisuales y cinematográficas

El propósito de esta solicitud es llevar a cabo mi proyecto de investigación, bajo la tutoría de la Ing. Priscila Campos, que tiene como tema **"La devolución del IVA y la liquidez en las personas naturales y sociedades beneficiarias de la provincia de Tungurahua".** La información que se proporcione será utilizada únicamente con fines académicos. Esperando contar con una respuesta favorable quedo con usted agradecido de antemano por la atención brindada a esta solicitud, estoy a su disposición para cualquier aclaración o información adicional que requiera.

Atentamente,

Pincha Montes Melanie Mishell
C.I. 0504178286
0987434953
mpincha8286@uta.edu.ec

Anexo 4.- Base de datos proporcionada por el SRI

REPÚBLICA
DEL ECUADOR

SRi

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN ZONAL 3
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

SRi

OFICIO Nº: 118012025OPLN0005675

FECHA: 18 de noviembre del 2025
ASUNTO: Se atiende petición
TRÁMITE Nº: 1180120250117096
CI: 0504178286

Señora:
PINCHA MONTES MELANIE MISHELL
Ciudad

De mi consideración:

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

El artículo 69 del Código Tributario, indica: *"Facultad Resolutiva. – Las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda, respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria."*

El numeral 5 del artículo 103 del mismo cuerpo legal menciona que son deberes sustanciales de la administración tributaria: Expedir resolución motivada en el tiempo que corresponda, en las peticiones, reclamos, recursos o consultas que presenten los sujetos pasivos de tributos.

El artículo 9 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas dispone que el Director General del Servicio de Rentas Internas, basado en el criterio de desconcentración, aprobará el Reglamento Orgánico Funcional Institucional; por lo que, la resolución NAC-DNJRGEC24-00000009 del 07 de enero de 2025, expide la Codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Servicio de Rentas Internas, el que determina las atribuciones y responsabilidades para el cumplimiento de las competencias de la estructura institucional del SRI, la planificación institucional y gestión de procesos.

A través de la Resolución NAC-DGERCGC16-00000383, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 838 del 12 de septiembre de 2016 y sus reformas, la Dirección General del Servicio de Rentas Internas delegó a los directores zonales y provinciales la competencia para conocer y resolver los reclamos y las peticiones que se formularen ante esta administración tributaria.

Mediante Acción de Personal 1-46-459 del 20 de diciembre de 2024, se designó a la servidora Dávila Villavicencio Verónica Patricia, como Directora Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas, a partir del 01 de enero de 2025.

www.sri.gob.ec

EL NUEVO ECUADOR

REPÚBLICA
DEL ECUADOR

SRI

En atención al trámite Nro. **1180120250117096,** ingresado el 7 de noviembre del 2025, en el que se solicita la siguiente información:

Base de datos del número de contribuyentes que han solicitado la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con sus respectivos montos solicitados y devueltos, de las personas naturales y sociedades de la provincia de la provincia de Tungurahua de los años del 2020 al 2024, por los siguientes conceptos:

- Devolución del IVA por crédito tributario no compensable
- Devolución del IVA a exportadores de bienes y servicios
- Devolución del IVA en proyectos inmobiliarios
- Devolución del IVA a personas discapacitadas
- Devolución del IVA a adultos mayores
- Devolución del IVA a productoras audiovisuales y cinematográficas.

Al respecto, se atiende la petición en valores agregados por tipo de trámite con los contribuyentes solicitantes y montos solicitados y devueltos del IVA correspondiente a los periodos 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 de acuerdo con lo solicitado.

Respecto al período 2020

Tipo de trámite	Contribuyentes	Monto solicitado	Monto resuelto
CRED.TRIB. POR RET. FUENTE IVA	73	1.691.813,72	1.374.054,82
DISCAPACITADOS	402	169.919,32	122.320,04
EXPORTADORES	5	1.120.007,24	678.982,30
TERCERA EDAD	2700	1.118.897,40	978.970,09
Total general	**3169**	**4.100.637,68**	**3.154.327,25**

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 17-11-2025
Cifras en dólares.

Respecto al período 2021

Tipo de trámite	Contribuyentes	Monto solicitado	Monto resuelto
CRED.TRIB. POR RET. FUENTE IVA	97	4.229.194,59	3.746.975,93
DISCAPACITADOS	478	254.370,12	197.984,39
EXPORTADORES	6	1.925.988,57	1.335.426,94
TERCERA EDAD	3305	1.642.247,00	1.509.117,31
Total general	**3872**	**8.051.800,28**	**6.789.504,57**

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 17-11-2025
Cifras en dólares.

Respecto al período 2022

Tipo de trámite	Contribuyentes	Monto solicitado	Monto resuelto
CRED.TRIB. POR RET. FUENTE IVA	191	7.306.418,10	6.240.763,85
DISCAPACITADOS	656	344.633,37	262.290,64
EXPORTADORES	10	1.880.667,36	1.120.609,81
TERCERA EDAD	4796	2.644.985,05	2.422.501,89
Total general	**5634**	**12.176.703,88**	**10.046.166,19**

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 17-11-2025
Cifras en dolares.

Respecto al período 2023

Tipo de trámite	Contribuyentes	Monto solicitado	Monto resuelto
CRED.TRIB. POR RET. FUENTE IVA	322	18.468.626,45	15.650.960,30
DISCAPACITADOS	1206	888.432,18	733.781,36
EXPORTADORES	12	3.449.384,17	1.701.699,39
TERCERA EDAD	8670	6.195.143,26	5.638.194,45
Total general	**10170**	**29.001.586,06**	**23.724.635,50**

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 17-11-2025
Cifras en dólares

Respecto al período 2024

Tipo de trámite	Contribuyentes	Monto solicitado	Monto resuelto
CRED.TRIB. POR RET. FUENTE IVA	309	14.980.157,21	11.855.265,24
DISCAPACITADOS	1425	886.688,87	735.587,34
EXPORTADORES	12	4.509.257,11	1.046.021,43
PROYECTOS INMOBILIARIOS	1	745,47	0,00
TERCERA EDAD	9535	5.572.837,42	5.156.426,41
Total general	**11246**	**25.949.686,08**	**18.793.300,42**

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 17-11-2025
Cifras en dólares.

Para su conocimiento el Servicio de Rentas Internas en cumplimiento del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Servicio de Rentas Internas a través de su portal web (www.sri.gob.ec) pone a disposición de la ciudadanía en general información de carácter público, para que el usuario acceda a la misma.

NOTIFICAR a la señora **PINCHA MONTES MELANIE MISHELL,** con número de **CC: 0504178286,** en el domicilio señalado para el efecto: