



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:

**“La devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria
en los contribuyentes de la provincia de Tungurahua”**

Autora: Aldas Oñate, Estefany Mayerli

Tutora: Ing. Campos Llerena, Liliana Priscila, Mg.

Ambato – Ecuador

2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, Mg. con cédula de identidad No. 1803642287 , en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por Estefany Mayerli Aldas Oñate, 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

TUTORA



Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, Mg.

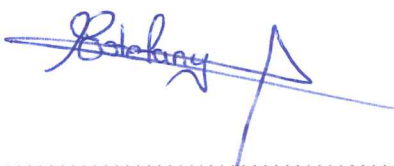
C.I. 1803642287

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Estefany Mayerli Aldas Oñate con cédula de identidad No. 1850992718, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **“LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, 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



.....
Estefany Mayerli Aldas Oñate

C.I. 1850992718

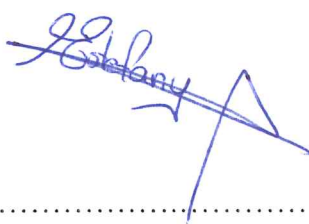
DERECHOS DE AUTOR

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



.....
Estefany Mayerli Aldas Oñate

C.I. 1850992718

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

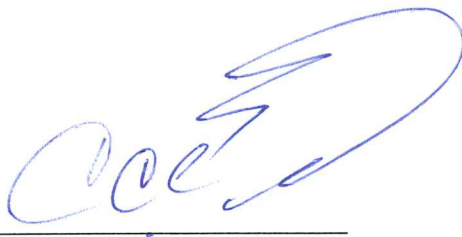
El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, elaborado por Estefany Mayerli Aldas Oñate, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, 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



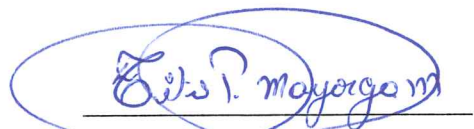
Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, Mg.

PRESIDENTE



Lcdo. Claudio José Hidalgo Vargas, Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Tito Patricio Mayorga Morales, Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

“Encomienda al señor todo lo que hagas, y tus planes tendrán éxito”

Proverbios 16:3

Dedico con todo el amor del mundo, todos estos años de esfuerzo a la mujer que siempre se paró fuerte por ver cumplir todos mis sueños, mi amada madre, Jenny, quien se ha mantenido a mi lado pese a todas las adversidades siendo muestra de apoyo incondicional. Esto va por ti, por todas las lágrimas que alguna vez derramamos juntas y que hoy se han convertido en una mujer valiosa, fuerte y capaz de superar cada etapa gracias a ti.

De igual manera, con cariño y gratitud, a mi hermano, Joan, por las noches en las que su compañía alivió cada una de mis angustias. Mi pequeño, los anhelos y los sueños que siempre compartimos, hoy se hacen realidad gracias a la fuerza que sembramos en nuestro interior.

De manera muy especial, a mis abuelos, Polivio e Isabel, cuyo amor y apoyo es un pilar que sostiene cada una de mis metas. Gracias por cada sacrificio, por cada palabra de aliento y por enseñarme que los sueños se cumplen si llevo a todo lado los valores y la humildad que han inculcado en mí. Esto siempre será por ustedes, por los días de cansancio en los que su sonrisa arregló todo en mí.

También, dirijo esta dedicatoria a la persona que, sin tener la obligación de hacerlo, decidió estar presente y dar siempre lo mejor de sí por mí. Darwin, gracias por acompañarme, apoyarme y esforzarte siempre por verme salir adelante. Este logro también lleva una parte de ti, porque tu apoyo fue fundamental en mi camino.

Por último, dedico este logro, a quien se convirtió en mi compañero de vida durante este camino, Cristian, gracias por estar conmigo incluso cuando el cansancio y las dudas aparecieron, por celebrar conmigo cada pequeño logro y sostener mi mano en los momentos más difíciles. Sin saberlo, fuiste una de mis mayores fortalezas para llegar hasta aquí, esta meta también tiene mucho de ti, mi amor.

Estefany Mayerli Aldas Oñate

AGRADECIMIENTO

“Cada logro en mi vida es fruto de la gracia de Dios por eso en todo le doy gracias”

Colosenses 3:17

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme brindado los conocimientos, las oportunidades y el espacio para formarme tanto profesional como personalmente durante estos años.

Asimismo, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi distinguida tutora, Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, por su guía, paciencia, dedicación y acompañamiento durante el desarrollo de esta investigación. Su orientación y compromiso fueron esenciales para culminar este trabajo con éxito.

De manera muy especial, agradezco al Dr. Carlos Barreno, no solo por su apoyo académico, sino también por su calidad humana, amistad y constante motivación a lo largo de este proceso. Gracias por siempre estar dispuesto a escuchar, orientar y acompañar con tanta calidez, su apoyo deja una huella importante en mi camino.

De igual manera, extiendo mi agradecimiento a mi querida familia, a mi madre, Jenny; a mi hermano, Joan; a mis abuelos, Polivio e Isabel; a mi padrastro, Darwin; a mis tíos, Rafael y Amanda, y a mi compañero de vida, Cristian, quienes con su amor, apoyo y comprensión hicieron este camino más fácil y llevadero. A cada uno de ustedes mi gratitud por creer en mi incluso en los momentos más difíciles.

Por último, agradezco al Servicio de Rentas Internas, por la colaboración a facilitar información importante para el desarrollo de esta investigación. De igual manera, agradezco profundamente a todas las personas encuestadas, por su tiempo y conocimiento que aportó información valiosa para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

Estefany Mayerli Aldas Oñate

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 FIGURAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
B. CONTENIDOS	
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción de problema.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica	2
1.2.2 Formulación del problema de investigación	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Revisión de literatura.....	6
2.1.1 Antecedentes investigativos	6
2.1.2 Fundamentos teóricos	8
2.1.2.1 Devolución del impuesto a la renta.....	8
2.1.2.1.1 Sistema tributario ecuatoriano.....	8
2.1.2.1.2 Impuesto a la renta.....	11
2.1.2.1.3 Devolución del impuesto a la renta.....	19
2.1.2.1.4 Eficiencia tributaria	26
2.1.2.1.5 Percepción del contribuyente	27
2.1.2.1.6 Cumplimiento y cultura tributaria	28

2.2 Hipótesis	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1 Recolección de la información	31
3.1.1 Fuentes primarias	31
3.1.2 Fuentes secundarias	31
3.1.3 Población	32
3.1.4 Muestra.....	32
3.1.5 Técnicas e instrumentos	33
3.1.6 Confiabilidad y validez del instrumento de evaluación utilizado	34
3.2 Tratamiento de la información	35
3.3 Operacionalización de las variables	38
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS.....	43
4.1 Resultados y discusión	43
4.1.1 Describir el procedimiento de devolución del impuesto a la renta establecido por la Administración tributaria para comprender las etapas y requisitos que conforman este trámite.....	43
4.1.2 Determinar la percepción de la eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta para conocer la valoración que realizan sobre la gestión tributaria.	47
4.1.3 Establecer la relación entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes de la provincia de Tungurahua para establecer el grado de asociación de las variables.	78
4.1.4 Discusión de resultados	81
4.2 Verificación de la hipótesis	82
CAPÍTULO V	83
CONCLUSIONES	83
5.1 Conclusiones	83
5.2 Limitaciones del estudio.....	84
5.3 Futuras líneas de investigación	85
C. MATERIALES DE REFERENCIA	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Principios constitucionales del Sistema Tributario Ecuatoriano.....	9
Tabla 2 Obligaciones y beneficios tributarios asociados al Impuesto a la Renta en Ecuador.....	12
Tabla 3 Ingresos gravados y exentos del impuesto a la renta	14
Tabla 4 Gastos deducibles y no deducibles del impuesto a la renta.....	15
Tabla 5 Marco legal para la devolución del impuesto a la renta en el Ecuador.....	19
Tabla 6 Docentes evaluadores del instrumento de recolección de información	35
Tabla 7 Principales disposiciones legales de la devolución del IR	44
Tabla 8 Beneficiarios de la devolución de impuesto a la Renta por concepto de pago en exceso y reclamo de pago indebido.....	74
Tabla 9 Número de trámites ingresados y aprobados por devolución de Impuesto a la Renta.....	74
Tabla 10 Tasa de aprobación de trámites de devolución del impuesto a la renta	75
Tabla 11 Porcentaje del monto devuelto respecto al monto solicitado	76
Tabla 12 Variación anual del monto devuelto.....	77
Tabla 13 Prueba de normalidad aplicada a las variables de estudio	79
Tabla 14 Correlación entre la devolución del impuesto a la renta y la eficiencia tributaria	80

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1 Componentes del organismo fiscal en Ecuador.....	10
Figura 2 Objetivos estratégicos del Servicio de Rentas Internas	10
Figura 3 Elementos del impuesto a la renta	12
Figura 4 Gastos personales establecidos en la LRTI	18
Figura 5 Etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta.....	24
Figura 6 Principales requisitos para la devolución del impuesto a la renta	45
Figura 7 Pasos para la solicitud de devolución de impuesto a la renta vía internet.46	
Figura 8 Pasos para la solicitud de devolución del impuesto a la renta por canal presencial.....	46
Figura 9 Años de experiencia profesional de los encuestados	49
Figura 10 Tipo de ejercicio que desempeñan los encuestados.....	49
Figura 11 Sector al que pertenecen los profesionales en relación de dependencia...50	
Figura 12 Promedio del número de devoluciones de impuesto a la renta gestionadas por los encuestados.....	51
Figura 13 Conocimiento normativo para devolución de impuesto a la renta	53
Figura 14 Comprensión de requisitos para devolución de impuesto a la renta.....	54
Figura 15 Identificación de la diferencia entre pago indebido y pago en exceso	55
Figura 16 Conocimiento sobre las etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta.....	56
Figura 17 Conocimiento del proceso para la presentación de la devolución del impuesto a la renta.....	57
Figura 18 Reconocimiento de documentos para sustentar la solicitud de devolución de impuesto a la renta.....	58
Figura 19 Conocimiento de plazos para el proceso de devolución del impuesto a la renta.....	59
Figura 20 Comprensión para el seguimiento del trámite	60
Figura 21 Comprensión del proceso para corregir errores en una solicitud	61
Figura 22 Conocimiento de derechos que posee el contribuyente durante el proceso	62
Figura 23 Percepción sobre la eficiencia del proceso de devolución del impuesto a la renta.....	63

Figura 24 Percepción de si los procedimientos del SRI reflejan organización institucional	64
Figura 25 La devolución del impuesto a la renta genera confianza en la administración tributaria	65
Figura 26 Percepción del sistema tributario a partir de retrasos en el proceso	66
Figura 27 Percepción de la capacidad de la administración para cumplir sus funciones	67
Figura 28 Eficiencia del sistema tecnológico para el proceso de devolución del IR	68
Figura 29 Percepción de la atención que se le brinda al contribuyente durante el proceso	69
Figura 30 Satisfacción del proceso de devolución del impuesto a la renta.....	70
Figura 31 Socialización de normativa para el proceso de devolución del IR	71
Figura 32 Experiencia general sobre el proceso de devolución del IR	72
Figura 33 Diagrama de dispersión de las variables analizadas	80

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

TEMA: “LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y LA PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

AUTORA: Estefany Mayerli Aldas Oñate

TUTORA: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, Mg.

FECHA: Junio, 2026

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria en los contribuyentes de la provincia de Tungurahua. El estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo mediante el análisis de los datos obtenidos a través de la revisión documental, los indicadores de eficiencia tributaria y la aplicación de encuestas a cien profesionales contables y tributarios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. La metodología incluyó un diseño no experimental y de tipo correlacional, ya que tiene como propósito determinar el grado de relación existente entre las variables. Los resultados obtenidos evidenciaron que el SRI mantuvo niveles relativamente favorables de eficiencia en la gestión de devoluciones de impuesto a la renta; no obstante, los encuestados percibieron limitaciones con la rapidez y efectividad del proceso. Asimismo, mediante la prueba de correlación de Spearman se determinó la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre las variables. Se concluyó que, la optimización de los procedimientos administrativos y la mejora en la atención al contribuyente contribuirían a fortalecer la confianza y satisfacción de los usuarios.

PALABRAS DESCRIPTORAS: IMPUESTO A LA RENTA, DEVOLUCIÓN, GESTIÓN TRIBUTARIA, EFICIENCIA TRIBUTARIA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “INCOME TAX REFUNDS AND THE PERCEPTION OF TAX EFFICIENCY AMONG TAXPAYERS IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA”

AUTHOR: Estefany Mayerli Aldas Oñate

TUTOR: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, Mg.

DATE: June, 2026

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between income tax refunds and the perception of tax efficiency among taxpayers in the province of Tungurahua. The study was conducted using a quantitative approach through the analysis of data obtained from documentary review, tax efficiency indicators, and surveys administered to one hundred accounting and tax professionals selected through non-probability convenience sampling. The methodology included a non-experimental and correlational design, as its purpose was to determine the degree of relationship between the study variables. The results showed that the Internal Revenue Service (SRI) maintained relatively favorable levels of efficiency in the management of income tax refunds; however, respondents perceived limitations regarding the speed and effectiveness of the process. Furthermore, Spearman’s correlation test revealed the existence of a moderate and statistically significant positive relationship between the variables. It was concluded that the optimization of administrative procedures and improvements in taxpayer services would contribute to strengthening users’ trust and satisfaction.

KEYWORDS: INCOME TAX, REFUND, TAX MANAGMENT, TAX EFFICIENCY.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de problema

En los sistemas tributarios, la falta de confianza por parte de los contribuyentes representa un obstáculo clave, no solo para una recaudación eficiente, sino también, para el fortalecimiento de la relación Estado-contribuyente. De acuerdo con Yamou et al (2024) en África, a medida que aumenta en un 1% la proporción de ciudadanos con poca o ninguna percepción de confianza en los sistemas tributarios, disminuye un 0.22% la eficiencia del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto sobre la Renta de sociedades (IR), donde se destaca que, los estados frágiles representan mayormente este efecto. De esta manera, la eficiencia en la recaudación de impuestos y la necesidad de comprender sus factores son temas de gran preocupación, debido a que, la tributación eficiente solo se logra a través de una administración efectiva y eficiente (Zabaleta et al., 2022).

Otro aspecto que resalta la problemática, es la evasión fiscal por parte de los contribuyentes, debido a la poca cultura tributaria que gran parte de la población posee. Según Cabrera et al (2021) en Perú, se evidencia que el nivel predominante es bajo y representa 72% con respecto a la variable cultura tributaria, de la misma manera, predomina un nivel alto del 65,57% en relación con la evasión tributaria, donde se acentúa de manera general que el sistema tributario peruano es débil e ineficiente, y que necesita establecer estrategias que ayuden al contribuyente a concientizar sobre sus impuestos y beneficios. No obstante, resulta complejo entender la conducta tributaria, debido a que, cada país adopta medidas diferentes ajustadas a sus circunstancias, un ejemplo claro es América Latina, en la que Durán-Fernández & Torres-Negrete (2024) demuestran que mientras Argentina y Brasil se enfrenta a desafíos en aceptar sus deberes fiscales, Colombia y Ecuador exhiben que su cultura tributaria se basa principalmente en lo moral y social.

En el contexto ecuatoriano, es importante destacar que el sistema tributario presenta deficiencias no solo administrativas sino también, de nivel técnico. La entidad

encargada de tributar en este país, es el Servicio de Rentas Internas (SRI), misma que ha generado desconfianza durante los últimos años debido a su ineficiente sistema con respecto a la prestación de servicios públicos. De acuerdo con Velasco et al (2025) los bajos niveles de confianza en la administración tributaria ecuatoriana, se pueden fortalecer tomando acciones como la educación tributaria, mejoras en la administración y alternativas de comunicación que conecten con las necesidades del contribuyente. De la misma manera, García-Revelo & Valverde-Obando (2025) resaltan la escasa educación tributaria en consecuencia de las creencias erróneas sobre cómo maneja la administración el dinero recaudado. Dicho panorama, destaca la necesidad del sistema por fortalecer vínculos con la ciudadanía a través no solo de una mejora en sus servicios sino también, en el establecimiento de estrategias que se adapten a los contribuyentes.

La provincia de Tungurahua, caracterizada por una amplia actividad industrial, comercial y de servicios, posee un gran número de contribuyentes que declaran y liquidan sus impuestos. Por lo tanto, no se evidencia suficiente información que permita conocer cómo el contribuyente percibe los servicios brindados por parte de la administración tributaria, si bien es cierto, el SRI evalúa de manera interna la efectividad de sus procesos, pero también, es importante conocer la opinión y experiencia de sus usuarios. De tal manera, surge la necesidad de analizar la relación entre el proceso de devolución de impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes, con el propósito de determinar si el funcionamiento del proceso administrativo influye en la valoración que realizan los ciudadanos sobre la gestión tributaria.

1.2 Justificación

1.2.1 Justificación teórica, metodológica (viabilidad) y práctica

La presente investigación se justifica por el significativo aporte teórico sobre la devolución del impuesto a la renta en Ecuador, un elemento clave para fortalecer la confianza entre el Estado y los contribuyentes, en un contexto de crecientes brechas institucionales. El objeto del presente estudio se fundamenta en conocer la opinión que los contribuyentes poseen sobre como la administración tributaria gestiona sus

procesos. Por lo tanto, la investigación favorece a la institución encargada de los tributos en Ecuador, el SRI, puesto que aporta evidencia actualizada que puede ser de gran ayuda para tomar en cuenta recomendaciones que permitan diseñar mejoras en los procesos, reducción de tiempos e incluso, aumentar la transparencia de su gestión. Tomando en cuenta que, el SRI enfrenta de manera constante limitaciones no solo operativas sino también normativas que derivan de sus procedimientos administrativos que resultan complejos, actualizaciones en su normativa e incluso controles antifraudes forzados, como por ejemplo la política de “cero tolerancia”, la misma que se implementó durante 2025, lo que ha provocado demoras en devoluciones de hasta 8 meses pese a sus plazos establecidos y avances tecnológicos (SRI, 2025). En consecuencia, esto provoca una gran desconexión entre la gestión de la administración y lo que perciben los contribuyentes de Tungurahua.

Este estudio se fundamenta en aportes investigativos sobre el tema tratado, en el estudio de Velasco et al. (2025) se evidencia que solo el 42.1% de los ecuatorianos confía en su administración tributaria, además se muestra que la cultura tributaria es débil, debido a los niveles de evasión, poca aceptación de los sistemas y sobre todo, porque el cumplimiento está motivado por sanciones y no centrado en la voluntad del contribuyente. Por otro lado, investigaciones realizadas en la provincia de Tungurahua, evidencian que los contribuyentes consideran que los procesos de devolución del impuesto a la renta son poco accesibles, lo que lleva a muchos a no tomar este beneficio debido a la falta de agilidad y requisitos que perciben como innecesarios (Dávila, 2023). Esta preocupante percepción de la tributación desconecta críticamente el ejercicio efectivo del SRI y orienta la desconfianza institucional en provincias como Tungurahua donde el tejido productivo está representado significativamente por las microempresas.

Metodológicamente, la investigación tiene un diseño no experimental que integra un alcance descriptivo y correlacional lo que permitirá medir el nivel de asociación que poseen las variables de estudio. De igual manera, se realizará un análisis a la normativa vigente que permitirá conocer sobre el procedimiento necesario para la devolución del impuesto a la renta. También, se diseñará un cuestionario estructurado, validado por el juicio de docentes expertos, como instrumento aplicable para recolectar información

relacionada a cómo los profesionales contables y tributarios de la provincia perciben el proceso de devolución del impuesto a la renta junto con la determinación de indicadores de eficiencia basado en la información solicitada al SRI sobre este proceso. Los resultados obtenidos ayudarán a que la administración tributaria tome decisiones estratégicas sobre su gestión, no solo en procesos como la devolución de impuestos sino también, en el servicio que brinda al contribuyente, para que de esta manera pueda fortalecer la relación estado contribuyente.

En este sentido, la presente investigación se justifica en la manera en que los resultados beneficiarán no solo a la administración tributaria sobre su eficiencia en los procesos que brindan a sus usuarios, también puede servir como guía para los contribuyentes, con la descripción sobre el procedimiento de este trámite, de modo que puedan obtener este beneficio sin ninguna implicación fortaleciendo su confianza en el sistema tributario. Al mismo tiempo, será de gran ayuda para el profesional contable y tributario porque le proporcionará evidencia para que puedan asesorar mejor a sus clientes, prevenir errores en las solicitudes y garantizar un correcto cumplimiento de la normativa, lo que lleva a mejorar la calidad de los servicios en la provincia.

Finalmente, el estudio aporta al perfil profesional del contador y auditor porque fortalece las competencias en ámbitos como lo es la tributación, el análisis de procesos administrativos junto con la normativa y la capacidad de evaluar la eficiencia institucional. Al mismo tiempo, fortalece al contador como un profesional estratégico que desarrolla habilidades críticas y de investigación que le permiten reforzar la comunicación con la administración tributaria. Igualmente, aporta al entorno social al fomentar la confianza de la ciudadanía en el SRI, donde se promueve el cumplimiento voluntario de sus obligaciones a través de la equidad y transparencia, y beneficia en gran parte al Estado al fortalecer relaciones entre contribuyentes y sistemas tributarios.

1.2.2 Formulación del problema de investigación

¿Qué relación existe entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria en los contribuyentes de la provincia de Tungurahua?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria en los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir el procedimiento de devolución del impuesto a la renta establecido por la Administración tributaria para comprender las etapas y requisitos que conforman este trámite.

Determinar la percepción de la eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta para conocer la valoración que realizan sobre la gestión tributaria.

Establecer la relación entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes de la provincia de Tungurahua para establecer el grado de asociación de las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

Durán-Fernández & Torres-Negrete (2024) en su estudio sobre “*el impacto de las reformas tributarias: comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento en Latinoamérica*”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el comportamiento fiscal de los contribuyentes y el impacto que tiene en la recaudación y cómo estas influyen en el desarrollo local. La metodología usada para este estudio fue cualitativa. Los resultados destacaron que, al incrementar la percepción en términos de justicia y equidad, reduce el impacto negativo en la ciudadanía, lo que genera confianza en los contribuyentes y motiva el cumplimiento tributario conjuntamente con la reducción de la evasión fiscal. Las autoras concluyeron que, la formación en valores éticos y la responsabilidad fiscal es indispensable para fomentar una cultura tributaria efectiva. Este antecedente respalda cómo el comportamiento de los contribuyentes se ve influenciado por la complejidad del sistema tributario.

Ganchozo & Zamora (2024) desarrollaron un estudio sobre “*la recaudación del impuesto a la renta y la eficiencia del sistema tributario en Ecuador*”, con el objetivo de analizar la relación existente entre las variables, utilizando un enfoque analítico y descriptivo con un análisis de regresión simple. Los resultados mostraron fluctuaciones en la recaudación de los años 2021 y 2023, a pesar de esta variación, se demostró que el sistema tributario ecuatoriano es en su mayoría eficiente, lo que manifiesta la capacidad de la administración para generar ingresos a través de este impuesto. Se concluye que, aunque las medidas implementadas por la administración tributaria han permitido recuperar el recaudo tributario durante mencionado periodo, no se presenta una correlación directa con la eficiencia, destacan lo complicado del sistema tributario y la necesidad de seguir con investigaciones sobre ello. Este estudio contribuye a la investigación, al evidenciar como las barreras administrativas inciden en la percepción de la eficiencia sobre la administración tributaria.

Velasco et al. (2025) realizaron un análisis sobre *“el sistema tributario ecuatoriano en relación con la confianza institucional, cultura y cumplimiento”*, a través de un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo. Los resultados evidenciaron que hubo una correlación directa entre la confianza en la administración tributaria y el cumplimiento voluntario de los contribuyentes con respecto a sus obligaciones fiscales. Asimismo, se demostró una cultura tributaria débil por falta de educación, lo que afecta la percepción principalmente en jóvenes, que pagan sus impuestos por deber legal antes que la confianza genuina en la institución. Dicho estudio concluye en que la desconfianza en el Estado y en el SRI afecta de manera negativa la voluntad ética de los contribuyentes para aportar al sistema tributario. Este estudio aporta a la investigación evidencia de como los contribuyentes perciben la eficiencia de las instituciones tributarias.

En el estudio de Bastidas et al. (2020) acerca de el *“impacto económico de la devolución del impuesto a la renta y el IVA en el sector florícola”*, que tuvo como objetivo evidenciar la importancia que tiene este sector en la economía ecuatoriana junto con las implicaciones tributarias que representa por operaciones internacionales exponiendo la relevancia de la devolución de impuestos. Los autores utilizaron una metodología de tipo documental, descriptiva y con un enfoque cuantitativo. Entre los principales resultados, se evidenció que la devolución del IR y del IVA constituye un mecanismo importante para la liquidez de las empresas, permitiendo mantener sus operaciones. Asimismo, los autores concluyen que la devolución de impuestos tiene un impacto directo en la estabilidad económica del sector florícola, pero que factores como las demoras en los procesos pueden afectar negativamente la situación financiera de sus contribuyentes. Este estudio aporta evidencia sobre como la devolución del impuesto a la renta no solo tiene implicaciones económicas, sino también administrativas, lo cual permite deducir que la eficiencia de este proceso puede influir en la percepción que tienen los contribuyentes sobre el sistema tributario.

En el proyecto de investigación de Dávila (2023) se llevó a cabo un estudio sobre *“la devolución por pago en exceso y pago indebido del impuesto a la renta y el impacto que tuvo en la recaudación tributaria de la provincia de Tungurahua”*, cuyo objetivo fue analizar el nivel de impacto que tiene dicho proceso en la recaudación. La

investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo. Los resultados demostraron una caída temporal en el recaudo tributario del IR en 2020, seguida de la recuperación en 2021-2022 a pesar de los ajustes que presentaron las tarifas. De esta manera, el autor concluye que las devoluciones por ambos conceptos no generaron impacto en el recaudo tributario, añadiendo que las solicitudes presentadas para dicho beneficio, no cuentan con la eficiencia suficiente para atender dichos trámites. Este antecedente respalda la ineficiencia por parte de la administración tributaria con respecto a la tramitación del proceso de devolución de impuesto a la renta.

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 Devolución del impuesto a la renta

2.1.2.1.1 Sistema tributario ecuatoriano

Dentro de un Estado, el sistema tributario constituye el conjunto de normas jurídicas, principios e instituciones que regulan y controlan no solo la recaudación, sino también, la administración de los impuestos. De acuerdo con Zamora-Pucha (2020) el sistema tributario es un instrumento importante dentro de la política económica, que le brinda recursos al Estado y a más de eso, le permite la inversión, el ahorro y una buena redistribución de la riqueza. En este sentido, el sistema tributario genera beneficios equitativos porque permite que la recaudación se convierta en un ingreso estatal para ser distribuido de forma igualitaria y que siempre sea en beneficio de las clases sociales bajas e invertido en infraestructura que facilite el crecimiento de la población (Caicedo, 2023).

En Ecuador, este marco se encuentra sustentado en el Art. 300 de la Constitución de la República, donde se establece que el sistema tributario se rige bajo principios que orientan su aplicación evidenciados en la **Tabla 1**:

Tabla 1

Principios constitucionales del Sistema Tributario Ecuatoriano

Principio	Definición
Generalidad	Es un principio que se relaciona con la equidad y establece que los tributos deben aplicarse a todos los contribuyentes, no solo a una parte de ellos.
Progresividad	Este principio se centra en la capacidad económica que tiene el contribuyente, quien tiene más recursos debe aportar en mayor medida.
Eficiencia	Dicho principio hace referencia a la capacidad que tiene la administración tributaria para utilizar menos recursos en la recaudación de impuestos, obteniendo mayor beneficio económico para el Estado.
Simplicidad administrativa	El principio establece que la administración tributaria debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones de manera sencilla y accesible.
Irretroactividad	Es un principio que garantiza la seguridad jurídica, ya que establece las normas tributarias se aplican hacia el futuro y no sobre hechos pasados.
Equidad	Este principio indica que los tributos deben aplicarse a todos los contribuyentes de manera igualitaria, tomando en consideración su condición económica, social y personal.
Transparencia y Suficiencia Recaudatoria	El principio establece que la administración tributaria no solo debe recaudar impuestos, sino hacerlo de manera eficiente y brindar información clara sobre el uso de recursos públicos.

Fuente: Cruz (2009)

Asimismo, la normativa que rige el sistema tributario se encuentra estructurada en el Código Tributario y en la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), en los mismos, se establecen lineamientos para el control, la determinación y recaudación de los tributos. Sin embargo, Valverde (2025) señala que, el sistema de impuestos en Ecuador no es algo fijo, ha cambiado con el tiempo y se ha adecuado a los diferentes escenarios económicos y las crecientes necesidades de dinero en el país. En este contexto, resulta fundamental la adaptación de las políticas fiscales, fortaleciendo la capacidad del Estado para responder adecuadamente a las condiciones económicas y sociales del país.

Por otra parte, en la **Figura 1** la gestión del sistema tributario en Ecuador, se encuentra encabezado por el presidente de la República, quien por medio de los siguientes organismos cumple con los objetivos del mismo:

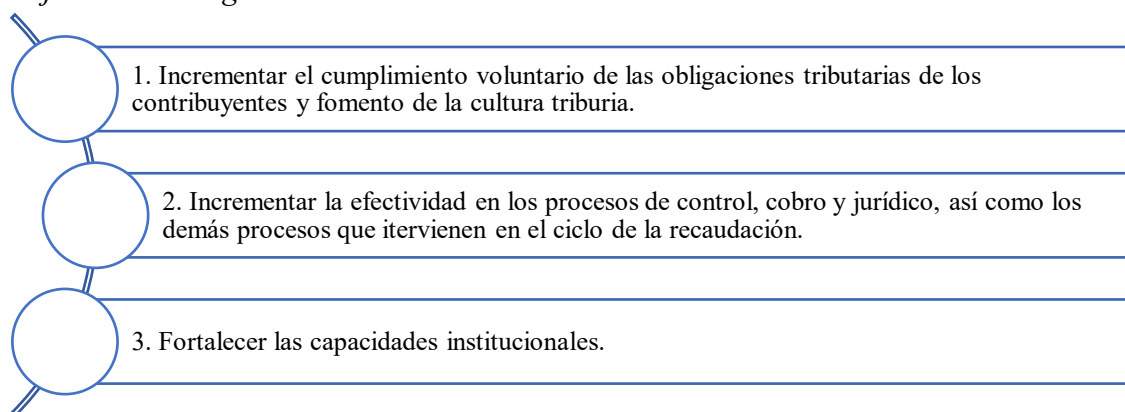
Figura 1
Componentes del organismo fiscal en Ecuador

Gobiernos centrales	Gobiernos Autónomos Descentralizados	Sistema de seguridad social
• Servicio de Rentas Internas • Aduanas del Ecuador	• Gobiernos provinciales • Gobiernos Cantonales • Juntas Parroquiales	• Instituto ecuatoriano de seguridad social (IESS) • Instituto de seguridad social de las fuerzas armadas (ISSFA) • Instituto de seguridad social de la policía nacional (ISSPOL)

Fuente: Bravo & Hidalgo (2020)

El principal ente responsable de la administración tributaria en Ecuador, es el Servicio de Rentas Internas. Dicha institución está encargada de administrar, recaudar y fiscalizar los tributos del Estado, con el objetivo de estimular la inversión, fortalecer el ahorro y promover el empleo (Garzón et al., 2018). Para obtener esta gestión eficaz, se puede observar en la **Figura 2** con respecto a todos sus procedimientos, la institución se encuentra alineada a los siguientes objetivos estratégicos:

Figura 2
Objetivos estratégicos del Servicio de Rentas Internas



Fuente: SRI (2023)

De igual manera, la institución junto con las nomas mencionadas destaca las obligaciones de los contribuyentes, entre ellas, el impuesto a la renta, el Impuesto al Valor Agregado, el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), las retenciones en la fuente y la presentación de informes que complementan estos tributos (Aimacaña &

Aimacaña, 2025). Por lo tanto, cada uno de estos impuestos cumple una función importante que permite al Estado disponer de recursos necesarios para contribuir con el bienestar de la sociedad.

Finalmente, el sistema tributario juega un papel fundamental dentro del país, ya que permite la obtención de recursos necesarios para financiar servicios públicos, infraestructura, programas sociales y el funcionamiento de la administración. De acuerdo con Villón-Ramírez & Estefano-Almeida (2025) el constante fortalecimiento de los mecanismos de administración fiscal, constituye un elemento importante para consolidar un sistema que aporte de manera significativa al desarrollo y bienestar de la sociedad. En definitiva, el sistema tributario es crucial porque permite organizar y regular la relación económica entre el Estado y los contribuyentes, manteniendo orden y estabilidad económica dentro del país.

2.1.2.1.2 Impuesto a la renta

En Ecuador, los contribuyentes al iniciar sus actividades económicas registrándose ante el SRI, asumen deberes formales que la normativa tributaria vigente les ha atribuido, en la cual se encuentra la obligación de presentar y pagar las declaraciones de impuestos (Merejildo, 2020). De esta manera, el impuesto a la renta representa una fuente significativa de ingresos fiscales para el Estado, permitiendo financiar el gasto público y situándose como un instrumento importante para la ejecución de las políticas fiscales (Bailón, 2020).

En este sentido, el impuesto a la renta se estructura a partir de diversos elementos que permiten comprender su aplicación dentro del sistema tributario. A continuación, se presenta la **Figura 3** que toma en cuenta todos estos elementos:

Figura 3
Elementos del impuesto a la renta



Fuente: LRTI (2025)

De tal manera, Ibarra-Carrera et al. (2023) expresa que este tributo cuya base imponible depende únicamente de actos voluntarios realizados por el sujeto pasivo, sin intervención de la administración tributaria, es quizá el impuesto con mayor complejidad del sistema tributario, y que a su vez, despierta un inmenso interés por su capacidad de recaudar y por su aplicación en gran parte de los ciudadanos. En este contexto, es pertinente abordar aspectos relevantes relacionados con su aplicación dentro del sistema tributario, la **Tabla 2**, detalla de manera general las obligaciones y beneficios relacionados con el impuesto a la renta:

Tabla 2
<i>Obligaciones y beneficios tributarios asociados al impuesto a la renta en Ecuador</i>
1. Declarar y Pagar Impuestos:
A. Las sociedades nacionales o extranjeras deben declarar y pagar el impuesto a la renta sobre la base imponible obtenida.
B. La tarifa general del impuesto es del 25% para sociedades. También, existen tarifas adicionales y reducciones en casos específicos, por ejemplo, para microempresas, exportadores habituales, reinversión de utilidades.
C. Las personas naturales declaran el impuesto a la renta siempre que sus ingresos brutos superen la fracción básica no gravada.
D. No se encuentran obligadas a presentar declaración las personas naturales cuyos ingresos no superen este límite o personas domiciliadas en el exterior que no posean representante en el país y con ingresos sujetos a retención en la fuente.

2. Llevar Contabilidad:
A. Obligatorio para todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y para sociedades.
B. Deben llevar contabilidad las personas naturales y sucesiones que superen los siguientes umbrales:
C. Capital propio superior a USD 180,000
D. Ingresos brutos anuales superiores a USD 300,000 o costos y gastos anuales superiores a USD 240,000.
E. Las personas naturales con ingresos, capital y gastos inferiores deben llevar una cuenta de ingresos y egresos.
3. Determinación de la Base Imponible.
A. La base imponible, se determina restando de los ingresos gravados, las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones permitidas, dependiendo el tipo de contribuyente.
B. En caso de sociedades microempresas, se puede deducir adicionalmente una fracción básica gravada con tarifa cero.
C. Para ingresos por trabajo en relación de dependencia, se descontará el valor de los aportes personales al IESS.
4. Retenciones en la Fuente
A. Las sociedades que actúen como agentes de retención o contribuyente especial, deben realizar retenciones al momento del pago o crédito en cuenta de cualquier ingreso que constituya renta gravada para el beneficiario.
B. Los agentes de retención deben proporcionar el respectivo comprobante de retención, declarar y depositar mensualmente los valores retenidos
C. Existen casos donde se debe realizar retenciones del I.R aun cuando el contribuyente no sea agente de retención, como, por ejemplo:
D. Pagos a empleados bajo relación de dependencia.
E. Pago de dividendos
F. Pago en la importación de servicios realizados en el exterior.
5. Deducciones y Rebajas
A. Para las personas naturales, existe deducciones por gastos personales para definir una rebaja en el impuesto a pagar, incluyendo vivienda, salud, alimentación, educación, arte y cultura, vestimenta, y turismo nacional.
B. También existen rebajas adicionales para personas con discapacidad, sustitutos y adultos mayores.
6. Plazos de declaración:
A. La declaración de impuesto a la renta debe presentarse en marzo para personas naturales y en abril para sociedades, dependiendo del noveno dígito de la cédula o RUC.
B. Contribuyentes especiales deben presentar sus declaraciones hasta el día 9 del mes correspondiente sin atender al noveno dígito de su RUC.
7. Anticipo de Impuesto:
A. El pago del impuesto puede anticiparse voluntariamente, equivalente al 50% del impuesto causado en el ejercicio fiscal anterior, restando las retenciones en la fuente.
8. Emitir comprobantes de venta:
A. Las empresas deben emitir comprobantes de venta por las transacciones que realicen.
Nota: Esta tabla muestra de manera organizada, las obligaciones y beneficios del impuesto a la renta, adaptado de la página del SRI. Fuente: Motenegro-Pérez et al. (2024).

a) Ingresos gravados e ingresos exentos para la determinación del impuesto a la renta

A continuación con el marco del impuesto a la renta, es fundamental distinguir entre los ingresos que generan la obligación tributaria y cuales no se toman en cuenta dentro de la base imponible por disposición del Reglamento para aplicación de Ley de

Régimen Tributario Interno (RLRTI). De esta manera, se entiende por ingreso gravado a cualquier ingreso que tiene como origen una actividad económica, bienes o derechos que estén directamente relacionados con el territorio ecuatoriano. En contraste, se entiende por ingreso exento aquel que ha sido excluido del ámbito de aplicación de este impuesto (LRTI, 2025).

A continuación, se presenta la **Tabla 3** que sintetiza los principales tipos de ingresos gravados y exentos del impuesto a la renta en Ecuador, con el fin de evidenciar la diferencia entre ambas conceptualizaciones y su incidencia en la determinación de la obligación tributaria:

Tabla 3

Ingresos gravados y exentos del impuesto a la renta

Ingresos Gravados (ART. 8 LRTI)		
N °	Tipo de ingreso	Descripción
1	<i>Actividades económicas en Ecuador</i>	Ingresos obtenidos por ecuatorianos o extranjeros por actividades laborales, comerciales, industriales, agropecuarias, de servicios u otras realizadas en el país.
2	<i>Actividades en el exterior vinculadas con Ecuador</i>	Ingresos obtenidos en el exterior provenientes de personas o entidades domiciliadas en el Ecuador.
3		Utilidades por la venta de bienes muebles o inmuebles ubicados en el país.
3.1	<i>Utilidades</i>	Ganancias por la enajenación directa o indirecta de acciones, participaciones u otros derechos representativos de capital en Ecuador.
4	<i>Regalías y propiedad intelectual</i>	Ingresos por derechos de autor, patentes, marcas, modelos industriales y transferencia de tecnología.
5	<i>Dividendos y utilidades</i>	Utilidades distribuidas por sociedades constituidas o establecidas en el Ecuador.
6	<i>Exportaciones</i>	Ingresos provenientes de exportaciones realizadas por personas o sociedades domiciliadas en el país.
7	<i>Rendimientos financieros</i>	Intereses y otros rendimientos pagados por personas o entidades residentes en el Ecuador
8	<i>Juegos de azar</i>	Ingresos provenientes de loterías, rifas, apuestas y similares realizados en el país.
8.1	<i>Provisiones no utilizadas</i>	Valores provisionados para jubilación o desahucio que no hayan sido pagados efectivamente.
9	<i>Herencias y donaciones</i>	Ingresos provenientes de herencias, legados, donaciones o hallazgos de bienes en Ecuador.
10	<i>Otros ingresos</i>	Cualquier otro ingreso, incluyendo ingresos patrimoniales no justificados.
Ingresos Exentos (ART. 9 LRTI)		
1	<i>Dividendos y utilidades</i>	Exentos cuando cumplen condiciones establecidas, como la reinversión empresarial.
2	<i>Ingresos de instituciones públicas</i>	Exoneración de ingresos de entidades públicas en el ejercicio de sus funciones.

3	<i>Exoneración de convenios internacionales</i>	Ingresos exentos según tratados internacionales para evitar la doble imposición.
4	<i>Instituciones sin fines de lucro</i>	Ingresos destinados a fines sociales.
5	<i>Intereses por ahorros</i>	Intereses generados por depósitos de ahorro bajo condiciones establecidas en la ley.
6	<i>Beneficios del IESS</i>	Ingresos exentos por prestaciones sociales, pensiones y jubilaciones.
7	<i>Educación superior</i>	Ingresos percibidos de universidades públicas.
8	<i>Premios de loterías benéficas</i>	Premios otorgados por entidades de carácter benéfico.
9	<i>Viáticos y beneficios laborales</i>	Valores por viáticos, dietas y conceptos similares.
10	<i>Becas para estudio</i>	Asignaciones que se han destinado para educación y capacitación.
11	<i>Desahucio e indemnización</i>	Ingresos por terminación de la relación laboral.
12	<i>Personas mayores o discapacitadas</i>	Exoneración para personas mayores de 65 años o con discapacidad, dentro de los límites fijados en la ley.
13	<i>Ganancias ocasionales por inmuebles</i>	Ingresos por ventas ocasionales de vivienda.
14	<i>Fidecomisos inmobiliarios</i>	Proyectos habitacionales bajo condiciones establecidas en la normativa.
15	<i>Seguros</i>	Indemnizaciones por seguros con excepción de la que provengan.
16	<i>Depósitos a plazo fijo</i>	Rendimientos financieros.
17	<i>Transferencias no reembolsables</i>	Fondos estatales destinados para programas específicos.

Nota: La tabla muestra los ingresos gravados y exentos para determinar la base imponible del impuesto a la renta. **Fuente:** LRTI (2025).

b) Gastos deducibles y no deducibles para la determinación del impuesto a la renta

En el marco del impuesto a la renta, la correcta identificación de los gastos deducibles y no deducibles constituye un elemento clave para la determinación de la base imponible. A continuación, se presenta la **Tabla 4** que resume de manera ordenada los distintos tipos de gastos que son considerados deducibles por cumplir con la normativa vigente, de aquellos que no son aceptados tributariamente:

Tabla 4

Gastos deducibles y no deducibles del impuesto a la renta

Gastos deducibles	
Tipo de gasto deducible	Descripción
<i>Costos y gastos imputables al ingreso</i>	Este concepto se debe sustentar en comprobantes de venta que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento.
<i>Intereses de deudas contraídas con el giro del negocio</i>	Incluyen los gastos para la constitución, renovación o cancelación del negocio sustentados con comprobantes válidos y dentro de los límites según el tipo de entidad.
<i>Impuestos, tasas, contribuciones y aportes obligatorios al sistema de seguridad social</i>	Excluyendo los intereses y multas que el sujeto pasivo deba cancelar por el retraso en el pago de estas obligaciones. No se podrá deducir el propio impuesto a la renta, los gravámenes al costo y los impuestos que contengan crédito tributario y las sanciones.

<i>Primas de seguros</i>	Siempre que se cubra riesgos personales de los trabajadores y sobre los bienes de la actividad generadora del ingreso gravable y se adiciona un 50% a seguros de exportación.
<i>Pérdidas por caso fortuito, fuerza mayor o delitos</i>	Mientras que no estén cubiertas por indemnizaciones o seguros, además que no se hayan registrado en los inventarios.
<i>Gastos de viaje y estadía</i>	Siempre que sean necesarios para la generación del ingreso y que no excedan el 3%. En caso de sociedades nuevas, la deducción será aplicada para la totalidad del gasto.
<i>Gastos indirectos asignados desde el exterior</i>	Se deduce hasta un 5% de la base imponible del impuesto adicional el valor de estos gastos.
<i>La depreciación y amortización</i>	De acuerdo con la naturaleza del bien, la persistencia de su vida útil, y su técnica contable, adicional se deduce el 100% por tecnologías limpias y sustentables.
<i>Los sueldos, salarios y remuneraciones</i>	Incluidos los aportes al Instituto de Seguridad Social (IESS), las bonificaciones y compensaciones por salario digno. También, se tiene una deducción del 150% por pago a personas con discapacidad.
<i>Reservas matemáticas de las aseguradoras</i>	Destinadas a cubrir riesgos en curso y otros similares de conformidad a la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
<i>Provisiones para créditos incobrables</i>	Siempre que sean originados en operaciones del giro del negocio, deducibles hasta el 1% anual y el 10% acumulado y no aplica cuando hay créditos a partes relacionadas.
<i>El impuesto a la renta y aportes personales al IESS asumidos por el empleador</i>	Los empleadores tendrán una deducción del 100% si los seguros médicos privados cobren toda la nómina de trabajadores sin perjuicio de que sea o no por salario neto.
<i>Gastos devengados y pendientes de pago</i>	Los que se identifiquen de acuerdo al giro del negocio y que se respalden en contratos, facturas o comprobantes válidos.
<i>Las erogaciones en especie o servicios</i>	En beneficio de directivos, funcionarios, empleados y trabajadores, que realicen su respectiva retención en la fuente y si no exceden el precio de mercado.
<i>Gastos relacionados con la adquisición, uso o propiedad de vehículos</i>	Tales como: depreciación, costos o gastos derivados de contratos de arrendamiento mercantil, y el avalúo del vehículo no podrá superar los 35000 dólares.
<i>Costos y gastos por promoción y publicidad</i>	En conformidad con las excepciones, límites y condiciones establecidas en el Reglamento, se puede deducir el 150% en casos de patrocinio realizados a favor de entidades o personas, establecidas en la LRTI.
<i>Regalías, servicios técnicos, administrativos y de consultoría</i>	Serán deducirán según los límites para cada tipo establecidos en el Reglamento.
<i>Gastos por organización y patrocinio de eventos artísticos</i>	Se deducirá hasta un 150% adicional a los gastos de patrocinio de obras cinematográficas y de producción.
<i>Gastos por aportes para el fomento del arte</i>	Se deducirá hasta un 150% adicional a los gastos por aportes privados para fomentar las artes, el cine y la innovación en cultura.
<i>Sujetos que obtienen bienes o servicios a organizaciones de economía popular y solidaria</i>	Se incluye artesanos que formen parte de organizaciones económicas, podrán deducir hasta 10% respecto del valor de tales bienes y servicios.
<i>Recursos y donaciones destinadas a educación</i>	Se deducirá hasta por un equivalente al 1% del ingreso gravado a los recursos o donaciones destinadas a carreras de pregrado y postgrado.
Gastos No Deducibles	
Tipo de gasto no deducible	Descripción
<i>Gastos personales del usuario junto con su familia</i>	Mientras que no se sobrepase el límite establecido en la LRTI y su reglamento de aplicación.

<i>Las depreciaciones, amortizaciones, provisiones y reservas</i>	Lo que no excedan los límites establecidos en la normativa vigente y de cualquier naturaleza.
<i>Las pérdidas o destrucción de bienes</i>	Siempre que no se hayan utilizado para generar rentas gravadas.
<i>La pérdidas o destrucción de bienes personales</i>	Se incluye joyas, colecciones artísticas u otros bienes de uso personal.
<i>Donaciones, subvenciones y otras asignaciones</i>	Mientras que constituyan empleo de la renta, cuya deducción no está permitida en la ley.
<i>Multas por infracciones, recargos e intereses por mora</i>	Que sean tributarias o por obligaciones con el IESS y multas impuestas por autoridad pública.
<i>Costos y gastos no sustentados en comprobantes autorizados</i>	Que no se encuentren sustentados en comprobantes autorizados por el reglamento correspondiente.
<i>Costos y gastos sin retenciones</i>	Siempre que la ley haya exigido su retención y que no se hayan efectuado con anterioridad.
<i>Costos y gastos no cargados a provisiones</i>	Siempre y cuando no se hayan cargado a las provisiones a pesar de haberse constituido a tiempo.

Nota: La tabla muestra los gastos deducibles y no deducibles para determinar la base imponible del impuesto a la renta. **Fuente:** LRTI (2025)

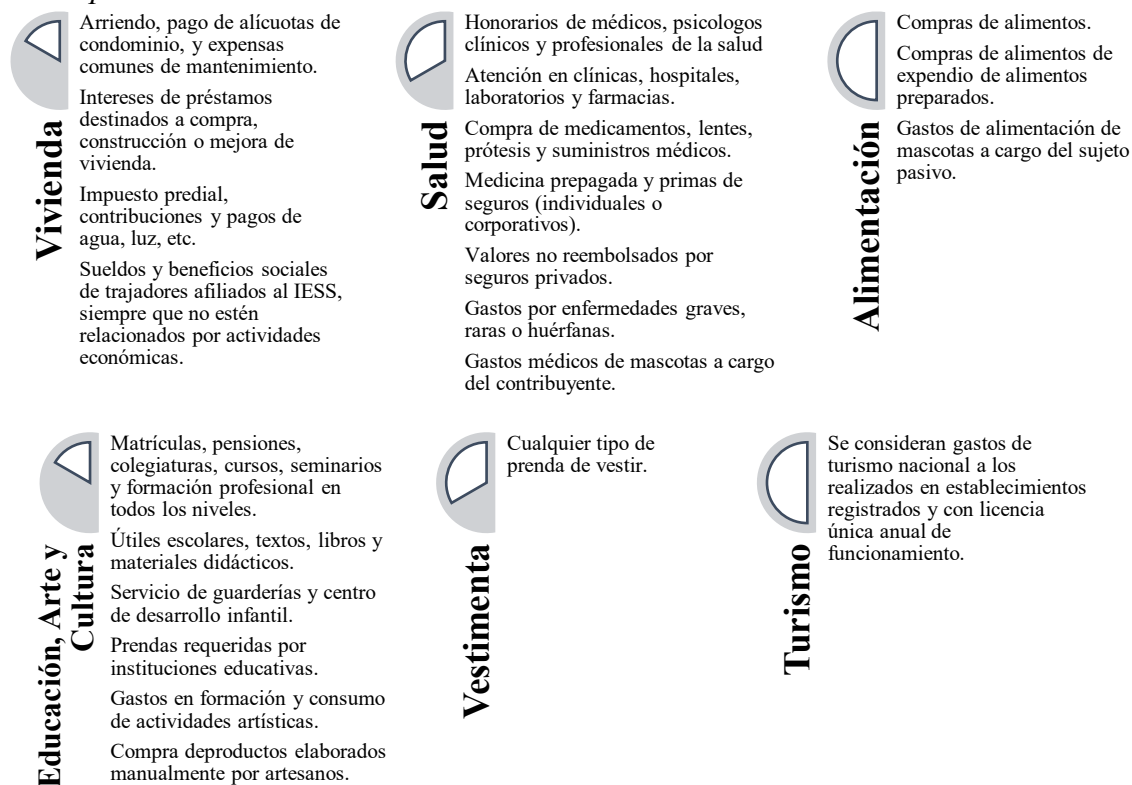
c) Gastos personales considerados para el cálculo de la rebaja

Los gastos personales dentro del análisis del IR constituyen un elemento fundamental para las personas naturales, ya que les permite reducir en cierta parte su base imponible bajo condiciones y límites establecidos en la normativa tributaria vigente. También, es importante resaltar que para el cálculo de la rebaja que se establece en la Ley, se tomará en cuenta el valor de la Canasta Familiar Básica vigente en el mes de enero correspondiente al ejercicio fiscal en el que se liquida el impuesto.

De esta manera, se presenta la **Figura 4** donde se detalla los gastos personales que se toman en cuenta para el cálculo de esta rebaja por concepto de vivienda, salud, alimentación, vestimenta, turismo y educación, los cuales deben ser realizados dentro de territorio en ecuatoriano:

Figura 4

Gastos personales establecidos en la LRTI



Nota: La ilustración muestra de manera detallada los gastos personales por cada concepto establecido en el RLTI. **Fuente:** RLRTI (2025)

d) Impuesto causado y crédito tributario del impuesto a la renta

El impuesto causado, conforme a lo establecido en la LRTI, corresponde el valor que resulta de aplicar la tarifa progresiva del impuesto a la renta sobre la base imponible, una vez aplicadas todas las deducciones mencionadas anteriormente. Este representa la obligación tributaria generada en un período fiscal y constituye el punto de partida para determinar el impuesto a pagar.

En este contexto, el crédito tributario, se define como el conjunto de valores que el contribuyente ha pagado por anticipado al Estado y que pueden ser imputados para disminuir el impuesto a la renta causado en un determinado período fiscal. El origen principal del crédito tributario son las retenciones en la fuente practicadas por terceros, así como anticipos y otros pagos previos que reconoce la administración tributaria y su respectivo reglamento de aplicación. Su función es disminuir el impuesto causado,

para evitar la doble imposición y permitiendo al contribuyente determinar el valor final a pagar o el saldo a favor, en caso de que dichos créditos superen la obligación tributaria.

2.1.2.1.3 Devolución del impuesto a la renta

Teniendo en cuenta que, el impuesto a la renta genera en los contribuyentes deberes formales con el Estado, también, representa beneficios que los sujetos pasivos pueden percibir. La devolución de este impuesto constituye un derecho a solicitar la restitución de un saldo a favor en caso de existir, ya sea por pago indebido o en exceso. Merejildo (2020) menciona que existen procesos tanto de manera digital, como física, en la que se debe presentar una solicitud ante las oficinas de la institución, por cualquiera de los conceptos ya mencionados.

a) Fundamentos legales para la devolución del impuesto a la renta

Con el propósito de comprender de manera más clara este procedimiento, a continuación, se presenta la **Tabla 5**, que resume los principales aspectos establecidos por el SRI respecto al proceso de devolución del IR:

Tabla 5

Marco legal para la devolución del impuesto a la renta en el Ecuador

Aspectos importantes del proceso	Base Legal
Pago indebido	Se entiende como pago indebido el valor cancelado por el contribuyente sin que exista una obligación tributaria válida por disposición legal o por la inexistencia del hecho generador (Art. 122).
Pago en exceso	Se considera pago en exceso al valor cancelado por el contribuyente que supera el valor del monto que debió pagarse una vez aplicada la tarifa establecida en la ley sobre la base imponible (Art. 123).
Contenido del reclamo	La reclamación debe presentarse por escrito ante la autoridad administrativa e incluir la identificación del reclamante, su domicilio para notificaciones, fundamentos del hecho y de derecho que sustenten el reclamo, la petición concreta y las firmas correspondientes (Art. 119).
Comparecencia	El contribuyente puede comparecer personalmente o mediante un representante legal o procurador quien debe acreditar su representación dentro de los plazos establecidos por la normativa tributaria (Art. 116).
Complementación del reclamo	Cuando la reclamación presente omisiones o no cumpla los requisitos legales, la administración tributaria podrá solicitar

	que sea aclarada o completada dentro del plazo previsto, si no se lo realiza, el reclamo se considerará no presentado (Art. 120).
Medios de prueba	En el procedimiento administrativo se pueden presentar todos los medios probatorios admitidos por la ley, con excepción de la confesión de funcionarios y empleados públicos. La prueba testimonial solo procede cuando los hechos no puedan demostrarse por otros medios (Art. 128).
Plazo de prueba	La autoridad puede conceder un período para la presentación de pruebas cuando lo solicite el reclamante o cuando sea necesario para esclarecer los hechos objeto del reclamo, mismo que no podrá exceder los treinta días (Art. 129).
Procedencia y prescripción	La solicitud de devolución por pago indebido o en exceso puede ser presentada por la persona natural o jurídica que efectuó el pago o por la persona a nombre de quien se hizo. Este derecho prescribe a los tres años contados desde la fecha que se efectuó el pago (Art. 305).
Plazo para atender la solicitud	La administración tributaria deberá emitir una resolución dentro de los 120 días hábiles posteriores a la presentación del reclamo o desde la fecha en que se complete la información requerida para el trámite (Art. 132).

Nota: La tabla resumen los principales artículos del Código Tributario con respecto a proceso de devolución del IR. **Fuente:** a partir de Código Tributario (2025)

De acuerdo con la información presentada, el Código tributario establece diversas disposiciones legales que regulan el proceso de devolución del impuesto a la renta. Estas normas determinan aspectos fundamentales como su definición, los requisitos, los plazos establecidos para la entrega de documentación y el tiempo que tiene la administración para resolver dichas solicitudes. En este sentido, la normativa tributaria proporciona un marco legal para garantizar el derecho de sus contribuyentes y el entendimiento claro que lleva a fortalecer la confianza de los contribuyentes.

b) Trámite establecido en la devolución del impuesto a la renta por concepto de pago indebido o pago en exceso

Este procedimiento permite que las personas naturales o jurídicas con derecho de solicitar una devolución de pago indebido o en exceso de impuesto a la renta puedan solicitar un reembolso, tras presentar requisitos establecidos a través de los distintos canales habilitados en todo el país (SRI, 2025).

Requisitos para realizar el proceso mediante ventanilla virtual:

- Número de identificación del contribuyente.
- Clave de acceso a servicios en línea.
- Solicitud de devolución de acuerdo al formato publicado en el portal del SRI, firmado electrónicamente.
- Copia del nombramiento del representante legal en el caso de sociedades, cuando la información no se encuentre actualizada en la página de la Superintendencia de Compañías.
- Carta de certificación y responsabilidad de la información presentada para el ingreso de documentos digitales, en caso de que se adjunte información en formatos electrónicos.
- Archivo en medio magnético en formato Excel, que incluya el detalle de los comprobantes de retención en la fuente del impuesto a la renta, electrónicos y físicos utilizados como respaldo de las retenciones declaradas, conforme al formato establecido por el SRI.
- Para personas naturales obligadas a llevar contabilidad y sociedades, se requiere la copia de sus libros mayores que correspondan a las cuentas de retenciones en la fuente del impuesto a la renta del período solicitado o de ejercicios anteriores siempre que sea necesario.

Requisitos para realizar el trámite a través de canal presencial:

- Cédula de identidad (presentación física)
- Petición escrita sustentada en el Art.119 del Código Tributario o utilizar el formato sugerido por la institución.
- Cuando la documentación sea presentada de manera digital, se adjuntará un acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos.
- De igual manera, en caso de presentar archivos electrónicos, se presentará una carta de certificación y responsabilidad de la información.

Requisitos alternativos que reemplazan la presentación de un requisito básico:

- Pasaporte ordinario (presentación física), aplica únicamente para personas extranjeras.

Requisitos especiales en caso de que la presentación de la solicitud la realice una persona natural con discapacidad:

- Copia de carné de discapacidad emitido por los establecimientos de salud autorizados, cuando la solicitud corresponda a una persona con discapacidad.
- Cuando el trámite sea presentado por una persona sustitutiva a la persona con discapacidad se tomará en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente emitida por el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Inclusión Económica y Social sobre acreditación y certificación de sustitutos.

Requisitos en caso de que el trámite sea presentado por el representante legal de una persona jurídica:

- Cédula de identidad o pasaporte (presentación física).
- Copia del nombramiento del representante legal, únicamente si se encuentra actualizado en la Superintendencia de Compañías.

Requisitos en caso de que el trámite sea presentado por terceras personas autorizadas:

- Carta de autorización simple.
- En solicitudes relacionadas con personas con discapacidad gestionadas por un tercero, adjuntar la copia del carné de discapacidad emitido por los establecimientos autorizados.
- Copia de cédula del tercero (presentación física).

Devolución del impuesto a la renta por vía internet

Este proceso está dirigido a los contribuyentes que mantienen un saldo a favor dentro de los límites establecidos por el SRI. Para iniciar con este trámite, se debe tener en

cuenta que los contribuyentes tengan un saldo a favor menor o igual a 10.000 dólares en caso de personas naturales y 5.000 dólares para sociedades. Después de transcurridas las 48 horas desde la declaración del impuesto a la renta por internet, puede ingresar la solicitud de devolución. Además, valores por conceptos de intereses o multas asignadas en la declaración de impuesto a la Renta deben ser canceladas.

Pasos para la solicitud de devolución de impuesto a la renta vía internet

1. Ingrese con su usuario y contraseña.
2. En la cinta de opciones, ingrese al menú “Devoluciones”, haga clic en devolución del IR.
3. Realizar una lectura a los mensajes que el Sistema de Tenta Internet genera.
4. Seleccione Enviar Presolicitud.
5. Luego de haber leído la información, seleccione Siguiente.
6. Seleccione el período fiscal sobre el que va a solicitar devolución y escoja Prevalidar.
7. En 48 horas podrá conocer el resultado de la presolicitud en el menú de consulta del estado de la presolicitud.
 - a. Las presolicitudes FALLIDAS: evidencian las razones por las que dicha solicitud no puede ser atendida por este canal.
 - b. Las presolicitudes EXITOSAS: estas muestran el valor a favor sugerido tomando en cuenta la información que dispone el SRI.
8. Si la presolicitud es aceptada se desplegará las opciones de acreditación en cuenta bancaria o nota de crédito.
9. El SRI notificará la resolución al beneficiario, misma que se puede consultar en Consultas Resoluciones de Devolución.
10. Los valores serán reintegrados mediante la opción que haya seleccionado en el paso 8.

Devolución del impuesto a la renta por canal presencial

Para solicitar devolución por pago indebido o por pago en exceso, se debe acudir a las ventanillas de las oficinas del SRI dispuestas a nivel nacional (SRI, 2025).

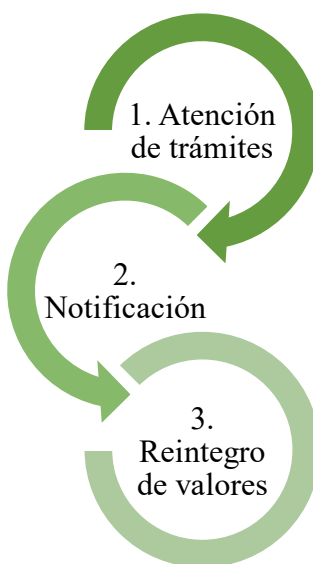
1. Presentar de manera escrita o formulario según corresponda el tipo de trámite en cualquiera de las ventanillas del SRI.
2. Se deberá incorporar la documentación que se requiera para la atención de la solicitud.
3. Se adjuntará los documentos considerados pertinentes por parte del solicitante para solicitar su petición.

c) Procedimiento para la devolución del impuesto a la renta

El procedimiento para la devolución del impuesto a la renta comprende tres etapas administrativas mediante las cuales la administración tributaria recibe, revisa y resuelve cada una de las solicitudes presentadas por los contribuyentes. El proceso evidenciado en la **Figura 5** tiene como finalidad verificar información y efectuar el reintegro de valores siempre y cuando corresponda.

Figura 5

Etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta



Fuente: SRI (2025)

1. Atención a los trámites ingresados a través de los canales disponibles para el proceso

- El SRI revisará la legitimidad de los solicitantes y de ser necesario, solicitará información complementaria.
- Una vez aceptado el trámite, se procede a verificar los documentos que respalden el derecho a la devolución.
- Posterior al análisis de la información presentada, se emitirá un oficio de respuesta o resolución, el cual será comunicado al solicitante.

2. Notificación

Las solicitudes recibidas a través de los canales de atención serán notificadas prioritariamente mediante medios electrónicos. Las respuestas pueden ser consultadas en el buzón del contribuyente disponible en el portal en línea del SRI.

3. Reintegro de valores

En los trámites que soliciten devolución mediante acreditación bancaria, el pago se realizara de acuerdo con la disponibilidad de recursos asignados por el Ministerio de Finanzas para este fin. Por otra parte, en las solicitudes que requieran devolución a través de una nota de crédito desmaterializada, esta se emitirá como un saldo o registro electrónico, el cual será acreditado en la cuenta virtual habilitada a nombre del beneficiario. Dicho título puede pagar cualquier impuesto, excepto los que se presentan a continuación:

- Regalías derivadas de la actividad minera.
- Patentes destinadas a la conservación de concesiones mineras.
- Ganancias generadas por las operaciones mineras.
- Anticipo de regalías
- Contribución para el fomento del turismo equivalente 1*1000 sobre activos fijos.
- Aporte para la atención integral del cáncer.
- Ajuste soberado a los contratos de explotación.

- Retención aplicada en la comercialización de minerales u otros bienes sujetos a explotación.
- Impuestos correspondientes a patentes municipales.
- Impuestos correspondientes a matriculación vehicular.

2.1.2.1.4 *Eficiencia tributaria*

La eficiencia se comprende como un concepto fundamental a nivel global que considera aspectos administrativos. Según Mokate (2001) la eficiencia puede definirse como la capacidad de alcanzar los objetivos de una iniciativa donde se utiliza la menos cantidad posible de recursos y costos. Cuando no se logra completamente la meta o se desperdician insumos, la iniciativa se considera ineficiente. Por ello, para que exista eficiencia, primero debe haber eficacia.

De esta manera, se presenta los diferentes tipos de eficiencia más representativos que se aplican según el contexto y el ámbito de análisis:

Tabla 6
Principales tipos de eficiencia

Tipos de eficiencia	Definición	Contexto de aplicación
Eficiencia técnica	Relación física entre insumos y productos.	Manufactura, producción industrial
Eficiencia económica	Producción al menor costo posible.	Rentabilidad empresarial
Eficiencia operativa	Optimización de procesos diarios.	Gestión organizacional
Eficiencia administrativa	Optimizar procesos de gestión.	Administración pública

Fuente: a partir de Cachanosky (2021), Aburto (2000) y Franco & Velásquez (2000)

A partir de los diferentes tipos de eficiencia presentados en la **Tabla 6** es posible comprender que la eficiencia puede aplicarse en diversos ámbitos organizacionales como administrativos. La eficiencia tributaria es un concepto fundamental dentro del análisis de los sistemas administrativos, puesto que este mide de manera general la

capacidad que tienen los países para recaudar impuestos mediante sus administraciones tributarias. De acuerdo con Ramírez-Álvarez & Carrillo-Maldonado (2020) la eficiencia se relaciona con la capacidad de la administración fiscal para reducir las brechas de cumplimiento mediante acciones y estrategias de control que fortalecen la percepción de riesgo en los contribuyentes, promoviendo de esta manera una mayor responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

En Ecuador, la eficiencia tributaria es un aspecto que los contribuyentes siempre tienen en cuenta a la hora de juzgar a la administración encargada de sus tributos. De esta manera, Ganchozo & Zamora (2024) resaltan que, si bien el sistema tributario demostró ser eficiente en cuanto a la recaudación del IR, existen otros factores que se relacionan directamente con una percepción sobre la eficiencia, puesto que sus resultados apuntaron a que el sistema tributario resulta complejo en sus procesos. Dicho de otra manera, la importancia de la eficiencia tributaria radica en su impacto directo en los contribuyentes y en el desarrollo económico del país.

Además, el fortalecimiento de los procesos de fiscalización, junto con el uso de herramientas tecnológicas y estrategias institucionales, contribuye a reducir prácticas como la evasión fiscal y a optimizar los niveles de recaudo (Frías & Delgado, 2025). La adopción de herramientas basadas en tecnologías permite optimizar los procesos de gestión tributaria, mejorar la transparencia y reducir los costos asociados al control y fiscalización de las obligaciones fiscales. De este modo, la digitalización en los sistemas tributarios facilita el monitoreo de las operaciones económicas y contribuye a fortalecer la eficiencia en la recaudación de impuestos (Arango et al., 2025). Cuando estos mecanismos funcionan de manera eficiente, contribuyen de gran manera a detectar irregularidades en actividades económicas.

2.1.2.1.5 *Percepción del contribuyente*

La percepción tributaria hace referencia a la forma en la que los contribuyentes valoran el funcionamiento y la actuación de los sistemas tributarios. De esta manera y de acuerdo con Lazzeres & Nichele (2025) cuando el contribuyente tiene una percepción sobre que el sistema es justo y que los recursos que recauda se administran de manera adecuada, mayor es la disposición de cumplir voluntariamente todas sus obligaciones.

Por lo tanto, este concepto se ve influenciado por varios factores representativos para el ciudadano, tales como la transparencia en la gestión pública, la calidad de los servicios que ofrece la administración y el grado de confianza que los contribuyentes depositan en las instituciones del Estado.

El estudio de Borja-Barrera & Barragán-Morales (2025) señala que las sanciones establecidas por la administración tributaria pueden influir en la percepción de los contribuyentes. Dependiendo de su severidad y aplicación, las sanciones pueden generar tanto efectos positivos como negativos en la cultura tributaria, ya que pueden incentivar el cumplimiento o general rechazo hacia el sistema fiscal. Esto sugiere, que cuando los ciudadanos comprender mejor el propósito de los impuestos y su impacto, su percepción del sistema tiende a ser más positiva. De igual manera Díaz & Lobato (2020) señalan que el nivel de conocimiento que tienen los microempresarios sobre las funciones de la administración influye en la percepción del sistema fiscal. Es decir, a mayor conocimiento sobre los mecanismos de supervisión y control, mayor es la tendencia a cumplir con las obligaciones tributarias.

Por consiguiente, la eficiencia del sistema tributario visto desde la perspectiva de los contribuyentes constituye una herramienta clave para que la administración tributaria funcione de manera adecuada, puesto que influye fuertemente en el comportamiento tributario y el nivel de las obligaciones fiscales. De acuerdo con Mora & Villarreal (2020) los ciudadanos poseen conciencia sobre la tributación y la entienden como un deber que tiene la finalidad de proteger el bienestar común y la protección de los intereses generales de la sociedad. Por ende, resulta esencial que las administraciones tributarias fomenten prácticas transparentes y ágiles en sus procesos, también mecanismos relacionados con la atención que ayuden a mejorar la valoración que tiene el contribuyente sobre la gestión de las instituciones fiscales.

2.1.2.1.6 Cumplimiento y cultura tributaria

Principalmente estos conceptos se refieren a los valores, el conocimiento, las actitudes y comportamientos que posee la sociedad en relación al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Es importante resaltar que la cultura tributaria juega un papel fundamental en el cumplimiento tributario, debido a que favorece a una recaudación eficiente fortaleciendo la relación entre el contribuyente y el Estado (García-Revelo &

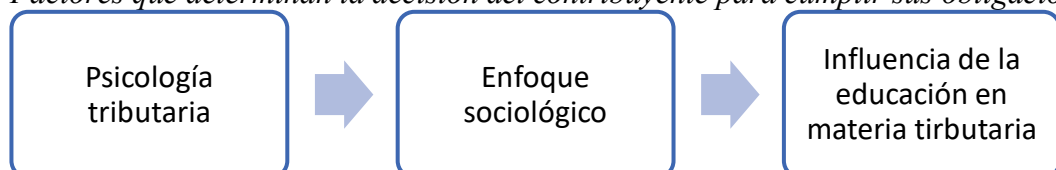
Valverde-Obando, 2025). No obstante, la ausencia de una cultura tributaria sólida representa un desafío a nivel mundial, debido a que muchos ciudadanos no reconocen el pago de impuestos como una responsabilidad clave para contribuir al bienestar común. De igual forma, la cultura tributaria se relaciona con el nivel de conocimiento y actualización que poseen los ciudadanos que desarrollan actividades económicas respecto a las obligaciones formales establecida por la normativa fiscal, lo cual les permite cumplir adecuadamente con sus responsabilidades tributarias (Vazquez-Rivera et al., 2025).

La importancia de la cultura tributaria radica en su influencia directa sobre el nivel en que los contribuyentes cumplen con sus obligaciones fiscales. Según Pabón (2024) para consolidar una cultura tributaria sólida es necesario promover la educación fiscal y desarrollar políticas de comunicación adecuadas. Por ello, el Estado debe poner como prioridad, iniciativas que permitan reducir la falta de información sobre las obligaciones tributarias y facilitar la formalización de las actividades económicas, contribuyendo así a una mayor equidad. Dicho de otra manera, la cultura tributaria ayuda a reducir niveles de evasión fiscal y contribuye en la estabilidad de los ingresos.

De acuerdo con Villasmil et al. (2024) resulta indispensable fortalecer la educación fiscal junto con la actualización de sistemas que poseen las instituciones encargadas de los tributos y el diseño de estrategias que se adapten a los perfiles de cada contribuyente. Es importante considerar ciertos factores que ayudan al individuo a cumplir sus obligaciones, visto desde esta perspectiva se muestran las diferentes corrientes que toma en cuenta la sociedad al valorar un sistema tributario:

Figura 7

Factores que determinan la decisión del contribuyente para cumplir sus obligaciones



Fuente: Villasmil et al. (2024)

En referencia a lo mencionado, fomentar la educación fiscal permite el crecimiento de valores relacionados con la responsabilidad y el compromiso, lo que ayuda a que los contribuyentes generen una mayor participación en el cumplimiento de sus obligaciones. Si bien en Ecuador se ha puesto énfasis en la modernización de la infraestructura tributaria y en el impulso de la cultura fiscal mediante el desarrollo de programas educativos, es necesario que los contribuyentes perciban esta dinámica como legítima y eficaz para el desarrollo económico y social (Jaramillo & Torres, 2025).

Finalmente, existe una estrecha relación entre la cultura tributaria y la eficiencia del sistema fiscal. Cuando los contribuyentes poseen una mayor conciencia sobre la importancia del pago de impuestos y confían en la gestión de la administración tributaria, se incrementa el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Esto facilita la labor de recaudación del estado y contribuye a mejorar la eficiencia tributaria.

2.2 Hipótesis

H0: Existe una relación estadísticamente significativa entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

H1: No existe una relación estadísticamente significativa entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se presenta la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, la cual permitió establecer los procedimientos, técnicas e instrumentos necesarios para la recopilación y análisis de la información. De acuerdo con Morles (2007) la metodología hace referencia al cómo de la investigación, es decir, a la descripción y definición de los procesos, etapas y medios empleados para alcanzar un objetivo. La aplicación de estos elementos metodológicos contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados y facilita la obtención de resultados confiables para el análisis del tema.

3.1 Recolección de la información

3.1.1 Fuentes primarias

Para Hernández et al. (2014) las fuentes primarias proporcionan información directa de primera mano. De esta manera, este tipo de fuentes recoge datos generados a partir de la interacción directa con los objetos de estudio, lo que permite obtener información relevante y actualizada que se relaciona directamente con los objetivos. Su utilización permite la comprensión de la realidad desde una perspectiva más cercana, que aporta elementos que enriquecen los resultados de la investigación.

En la presente investigación, las fuentes primarias están representadas por la aplicación de encuestas dirigidas a profesionales del área contable y tributaria en ejercicio, quienes, debido a su experiencia y conocimientos sobre la variable estudiada, proporcionan información relevante sobre como perciben el proceso de devolución del impuesto a la renta.

3.1.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias corresponden a información que ha sido generada previamente por otras entidades o autores, y que es recopilada, organizada y utilizada con el fin de respaldar la investigación (Hernández et al., 2014). Es decir, dichas fuentes se basan

en la recopilación de documentos, registros o información existente, los cuales contribuyen a respaldar validez y confiabilidad del estudio.

En el presente estudio, las fuentes secundarias están constituidas por una variedad de material bibliográfico y documental, basado en trabajos investigativos como artículos científicos, libros, tesis, boletines informativos de páginas oficiales del SRI, normativa legal como la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento de aplicación que sirvió para el desarrollo del marco teórico y los antecedentes investigativos. Asimismo, se incorpora información proveniente del SRI, obtenida mediante solicitud formal, que incluye elementos clave para el análisis de las variables, como montos de devolución, número de beneficiarios, tramites ingresado y aprobados durante el período de análisis.

3.1.3 Población

La población de estudio estuvo conformada por los profesionales vinculados a actividades de contabilidad, auditoría y asesoría tributaria registrados en la provincia de Tungurahua bajo el código CIU M692009. De acuerdo con la información disponible, este grupo estuvo integrado por 2.465 registros. Debido a que la investigación se enfocó en el proceso de devolución del impuesto a la renta, se establecieron como criterios que los participantes posean conocimientos tributarios y hayan gestionado al menos un trámite de devolución del impuesto a la renta.

3.1.4 Muestra

Según López & Fachelli (2017) la muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para su análisis, con el fin de obtener resultados que puedan generalizarse al total de la población. En este estudio, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se consideró a los profesionales que poseen conocimientos sobre el proceso de la devolución del impuesto a la renta. de este modo, la muestra se conformó por 100 profesionales contables y tributarios de la provincia de Tungurahua, a quienes se les aplicó una encuesta como elemento de recolección de información.

Se optó por este tipo de muestreo debido a que, si bien existe un número considerable de profesionales contables en la provincia, no todos ejercen activamente la profesión en las áreas tributarias por lo que no cuentan con experiencia en este tipo de trámites. Por esta razón, se consideró participantes que, por su actividad laboral, podían aportar información útil para el desarrollo de la investigación.

3.1.5 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la investigación, se emplearon diversas técnicas e instrumentos que permitieron recolectar información relevante y pertinente en función de los objetivos planteados.

En primer lugar, se utilizó la revisión documental como técnica para recopilar información relacionada con el procedimiento de devolución del impuesto a la renta, mediante el análisis de normativa tributaria, resoluciones y documentos oficiales emitidos por la Administración Tributaria. Para ello se empleó una ficha de revisión documental que permitió organizar y sistematizar la información relevante para el estudio.

Asimismo, para la investigación se utilizó como técnica a la encuesta, para Duarte & Guerrero (2024) se define como una técnica que permite recopilar y analizar información directa de la muestra del estudio. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas y escala tipo Likert, diseñado para recopilar información sobre aspectos relacionados con la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria, estructurada de la siguiente manera:

- Sección A: Datos generales del encuestado
- Sección B: Devolución del impuesto a la renta
- Sección C: Eficiencia tributaria

El instrumento evidenciado en el **Anexo 5** fue elaborado considerando criterios de claridad, coherencia y pertinencia, con el fin de asegurar la correcta comprensión de

los participantes. De esta manera, permite evaluar la percepción que tienen los profesionales sobre el proceso de devolución del impuesto a la renta.

Finalmente, la información obtenida fue procesada mediante técnicas de análisis estadístico, con los resultados del cuestionario para determinar la relación entre las variables de estudio, donde se utilizó Microsoft Excel, herramienta en la que se elaboró una tabla resumen de todos los datos recopilados por participante. Esto permitió organizar, clasificar y consolidar la información de manera ordenada para facilitar el posterior análisis.

Por consiguiente, los datos se procesaron en el programa estadístico IBM SPSS en su versión 25, permitiendo realizar un análisis de los resultados obtenidos. Además, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación existente entre las variables. Con este método se logró identificar el grado de asociación entre ambas variables, lo que fortalece el análisis de resultados.

3.1.6 Confiabilidad y validez del instrumento de evaluación utilizado

Para la presente investigación, la validación del instrumento de recolección de información se elaboró mediante el juicio de expertos con el propósito de garantizar la claridad y coherencia de las preguntas incluidas en la encuesta. Para ello, el cuestionario fue revisado por dos profesionales con conocimiento en el área tributaria y también, en el área de diseño de investigación que pertenecen a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, quienes evaluaron la relación de cada ítem con las variables de estudio. Los docentes sometidos a la evaluación del instrumento son:

Tabla 6*Docentes evaluadores del instrumento de recolección de información*

Nombre del Docente	Título/Área de especialización
Dr. Tiro Mayorga	Doctor en Contabilidad y Auditoría con especialidad en Tributación.
Dr. Carlos Meléndez	Ingeniero en Sistemas de la Información con especialidad en Educación y Tecnologías.

Nota: La tabla muestra los nombres y el área de especialización de los docentes evaluadores seleccionados para la validación del instrumento.

Los docentes considerados para la validación del instrumento de recolección de información, tomaron en cuenta aspectos como la redacción, comprensión, relevancia y estructuración de preguntas, a lo cual, emitieron observaciones que permitieron realizar las correcciones pertinentes previo a la aplicación final de la encuesta. El primer docente validador, evaluó aspectos desde el ámbito tributario donde verificó que la información sea relevante para el estudio y también, si existe relación con la devolución del impuesto a la renta. Al mismo tiempo el segundo docente validador, se centró en aspectos como la estructura del instrumento, la redacción y que sea coherente para resolver correctamente las variables.

3.2 Tratamiento de la información

La presente investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas de manera intencional, sino que se analizaron en su contexto natural. Asimismo, el estudio es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito determinar el grado de relación existente entre la devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia de la gestión tributaria. Por otra parte, la investigación adopta un enfoque cuantitativo, mediante el análisis de los datos obtenidos a través de la revisión documental, los indicadores de eficiencia tributaria y la aplicación de encuestas a profesionales contables con experiencia en procesos de devolución del impuesto a la renta. La información recopilada fue organizada, tabulada y analizada mediante estadística descriptiva, a través de frecuencias y porcentajes para la interpretación de las respuestas obtenidas.

Para el cumplimiento del primer objetivo, la información fue obtenida mediante la técnica de análisis documental, a través del análisis de la normativa tributaria vigente, de manera específica en la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento de aplicación, también documentos oficiales y lineamientos establecidos por el SRI. La recopilación de esta información se organizó en figuras y tablas que permitan la fácil comprensión de todo el proceso que engloba la devolución del impuesto a la renta, desde la solicitud del trámite hasta el reintegro de valores por parte de la administración tributaria.

El segundo objetivo dirigido a determinar la percepción sobre la eficiencia tributaria en el proceso de devolución del impuesto a la renta, se aplicó una encuesta dividida en secciones tanto de conocimiento normativo como de satisfacción, dirigida a profesionales contables y tributarios. Posteriormente, las respuestas obtenidas fueron organizadas en Microsoft Excel, donde se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos por cada pregunta planteada en la encuesta, lo que permitió describir e interpretar de manera individual los resultados obtenidos, lo que facilita la comprensión de la percepción de los encuestados respecto a la eficiencia de la gestión tributaria.

Por otra parte, para complementar el desarrollo de este objetivo en cuanto a la medición de eficiencia, se utilizaron datos secundarios proporcionados por el SRI, correspondiente al período 2020-2024. La información fue organizada en tablas para su fácil procesamiento y análisis. Posteriormente, se aplicaron indicadores cuantitativos previamente definidos, tales como la tasa de aprobación de trámites, el porcentaje de monto devuelto respecto al monto solicitado y la variación anual del monto devuelto, con el propósito de evaluar la eficiencia del proceso de devolución del impuesto a la renta.

Con respecto al cumplimiento del tercer objetivo, orientado a establecer la relación existente entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes, se procesaron los datos obtenidos mediante el cuestionario estructurado con escala Likert, aplicado a profesionales contables. Las respuestas fueron codificadas en una escala numérica del 1 al 5 y

posteriormente tabuladas en una base de datos en Microsoft Excel. Se calcularon totales y promedios de los ítems relacionados con la percepción de la eficiencia tributaria, lo que permitió analizar la eficiencia desde una perspectiva subjetiva. Por consiguiente, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, técnica estadística no paramétrica con el propósito de determinar el grado de asociación entre las variables, considerando la naturaleza de los datos obtenidos mediante la escala de Likert.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 7 Operacionalización de la variable independiente: Devolución del impuesto a la renta

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
La devolución del impuesto a la renta constituye un derecho que se genera cuando existe un saldo a favor, permitiendo solicitar la restitución de dichos valores por parte de la administración tributaria (Bastidas et al., 2020).	Marco normativo y conceptual	Conocimiento de normativa vigente	Conoce la normativa aplicable a la devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
		Comprensión de requisitos	Comprende los requisitos necesarios para solicitar una devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Tipos de devolución del IR	Identificación de pago indebido	Identifica las diferencias entre pago indebido y pago en exceso.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
		Identificación de pago en exceso		
		Conocimiento del	Conoce las etapas del	Técnica: Revisión documental

Proceso para la devolución del IR	procedimient o	proceso de devolución del impuesto a la renta.	Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Manejo de la plataforma del SRI	Sabe cómo presentar correctament e una solicitud en el sistema del SRI.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Identificación de documentos	Identifica los documentos necesarios para sustentar una solicitud de devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Conocimiento de plazos	Conoce los plazos establecidos para el proceso de devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

			estructurado en escala Likert
Derechos del contribuyente	Conocimiento de derechos tributarios	Conoce los derechos del contribuyente en el proceso de devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Revisión documental Instrumento: Ficha de revisión documental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente – La devolución del impuesto a la renta.

Tabla 8 Operacionalización de la variable dependiente: *Percepción de eficiencia tributaria*

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
La eficiencia en la administración se entiende como la capacidad de reducir brechas de cumplimiento fiscal mediante la	Eficiencia operativa	Gestión eficiente	La administración tributaria gestiona eficientemente los procesos de devolución del	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert

implementación de estrategias de control que incremental la percepción de riesgo en los contribuyentes incentivando así el cumplimiento de sus obligaciones (Ramírez-Álvarez & Carrillo-Maldonado, 2020).	impuesto a la renta.		
	Organización institucional	Los procedimientos aplicados por el SRI reflejan organización institucional.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Confianza institucional	La gestión de devoluciones del impuesto a la renta genera confianza en el sistema tributario.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
Percepción de desempeño	Uso de recursos	Los procesos se desarrollan con un buen uso de recursos.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Impacto de retrasos	Los retrasos en devoluciones afectan su percepción del sistema tributario.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
	Capacidad institucional	La administración tributaria demuestra capacidad para cumplir sus funciones.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
La eficiencia tributaria se entiende como el resultado de un	Soporte operativo	Plataforma tecnológica	El sistema tecnológico facilita la gestión de
			Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

sistema de administración que se caracteriza por su simplicidad, fácil comprensión y aplicación para los contribuyentes (Mendoza et al., 2022).		tramites tributarios.	estructurado en escala Likert
	Atención del contribuyente	La atención al contribuyente es adecuada durante el proceso de devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
Satisfacción	Satisfacción general	Está satisfecho con el proceso de devolución del impuesto a la renta.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
		El proceso de devolución del impuesto a la renta cumple con mis expectativas.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert
		Su experiencia general con el proceso de devolución del impuesto a la renta ha sido positiva.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado en escala Likert

Nota: La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente – La percepción de eficiencia tributaria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, en función de los objetivos planteados. El análisis desarrollado permite comprender el comportamiento y percepción de los contribuyentes respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta y la eficiencia de la gestión tributaria en la Provincia de Tungurahua. De esta manera, los objetivos se muestran de manera clara y ordenada, permitiendo interpretar la información recopilada y comprender los principales hallazgos de la investigación.

4.1.1 Describir el procedimiento de devolución del impuesto a la renta establecido por la Administración tributaria para comprender las etapas y requisitos que conforman este trámite.

Con el propósito de identificar como se desarrolla el proceso de devolución del impuesto a la renta sugerido por el SRI, se efectúa una revisión a la normativa vigente para este proceso donde se verifica los requisitos del trámite y cada una de sus etapas. Dicha revisión permite tener una visión clara sobre los principales aspectos que se consideran al momento de solicitar este beneficio:

a) Normativa aplicable a la devolución del impuesto a la renta

Basados en la revisión de normativa efectuada con anterioridad, se presenta las principales disposiciones que regulan el procedimiento de devolución del impuesto a la renta, en la que se establece conceptos relacionados con los tipos de devolución existentes, sus requisitos, los canales por lo que se puede realizar este trámite y las fases de este procedimiento. De esta manera, se busca facilitar la comprensión de los usuarios para que no resulte un proceso complejo y sea de fácil acceso para cada uno de ellos.

Tabla 9***Principales disposiciones legales de la devolución del IR***

Aspecto	Base legal	Descripción
¿Qué es el pago indebido?	Art. 122 Código Tributario	Pago realizado sin obligación tributaria.
¿Qué es el pago en exceso?	Art. 123 Código Tributario	Valor cancelado superior al debido.
¿Qué debo incluir en la solicitud?	Art. 119 Código Tributario	Requisitos e información del reclamo.
¿Por qué debo legitimar la personería jurídica?	Art. 116 Código Tributario	Validación de representación legal.
¿Cómo se complementa el reclamo?	Art. 120 Código Tributario	Solicitud de aclaraciones o información adicional.
¿Cómo puedo demostrar lo que estoy solicitando?	Art. 128 Código Tributario	Documentos para sustentar el reclamo.
¿Qué plazo tengo para presentar los documentos para demostrar lo solicitado?	Art. 129 Código Tributario	Tiempo para presentar pruebas.
¿Hasta cuándo puedo presentar mi solicitud?	Art. 305 Código Tributario	Plazos para solicitar la devolución.
¿En qué tiempo atenderán la solicitud?	Art. 132 Código Tributario	Plazo de atención del trámite.

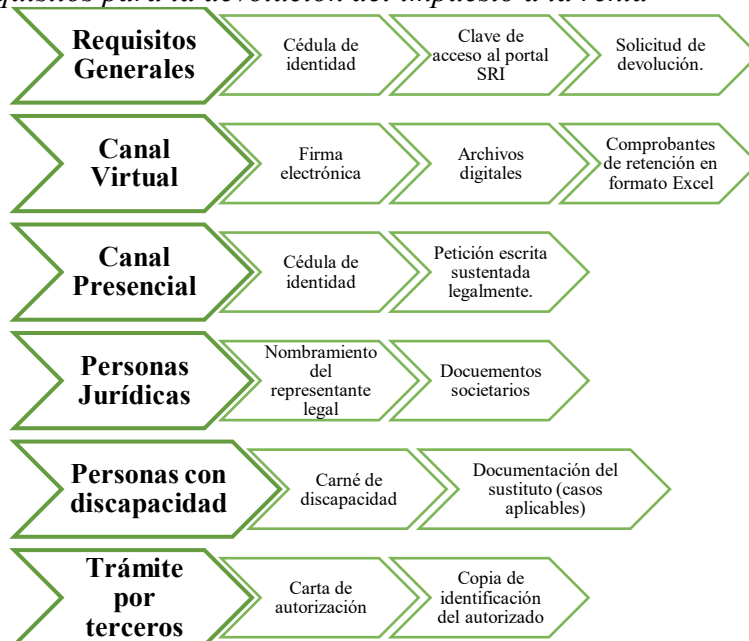
Fuente: a partir de Código Tributario (2025)

b) Requisitos y trámite para la devolución del impuesto a la renta

A través de la revisión de la información emitida por el SRI, se identificaron los principales requisitos necesarios para solicitar una devolución de impuesto a la renta por pago indebido o pago en exceso a través de canales presenciales o virtuales, para los cuales el SRI establece requisitos generales y específicos según el tipo de contribuyente:

Figura 8

Principales requisitos para la devolución del impuesto a la renta



Fuente: SRI (2025)

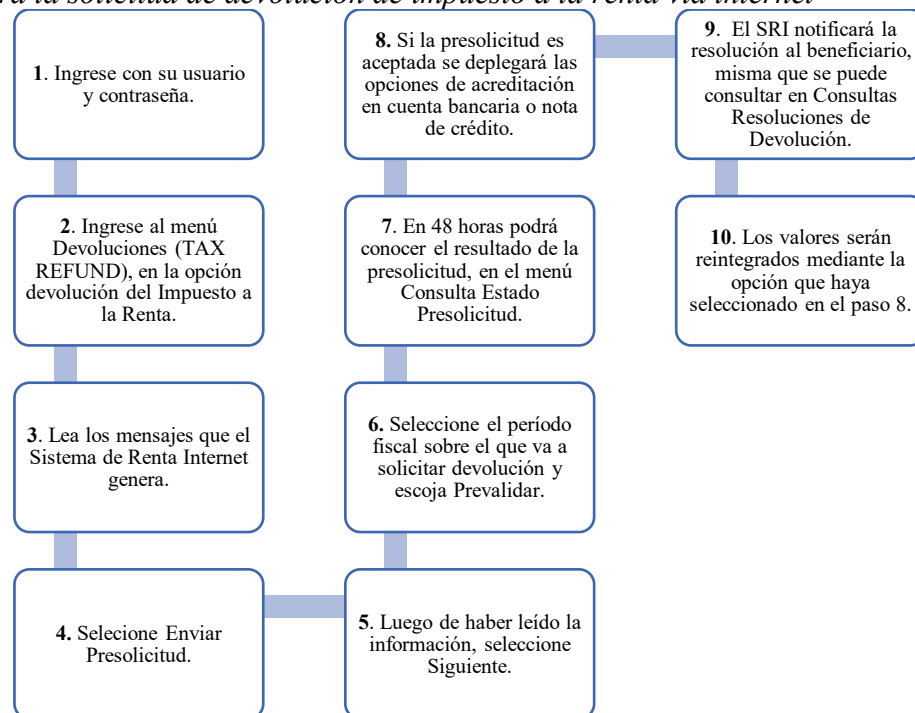
El SRI establece requisitos para la devolución del impuesto a la renta, los cuales varían según el canal utilizado y el tipo de contribuyente que solicite este beneficio. La documentación solicitada permite validar la identidad del solicitante, sustentar la información tributaria presentada y garantizar la correcta gestión del trámite de devolución. De esta manera, el proceso comprende varias etapas administrativas establecidas por el SRI para la validación y análisis de las solicitudes presentadas por los contribuyentes, a continuación se puede evidenciar el proceso a seguir para el trámite tanto presencial como virtual:

Devolución del impuesto a la renta vía internet

Este procedimiento se otorga a aquellos contribuyentes que registres valores a favor dentro de los montos establecidos por el SRI. Para acceder al trámite, las personas naturales deben mantener un saldo igual o inferior a 10.000 dólares, mientras que para las sociedades el límite corresponde a 5.000 dólares. Es importante considerar que esta solicitud podrá presentarse después de 48 horas de haber efectuado la declaración del impuesto a la renta.

Figura 9

Pasos para la solicitud de devolución de impuesto a la renta vía internet



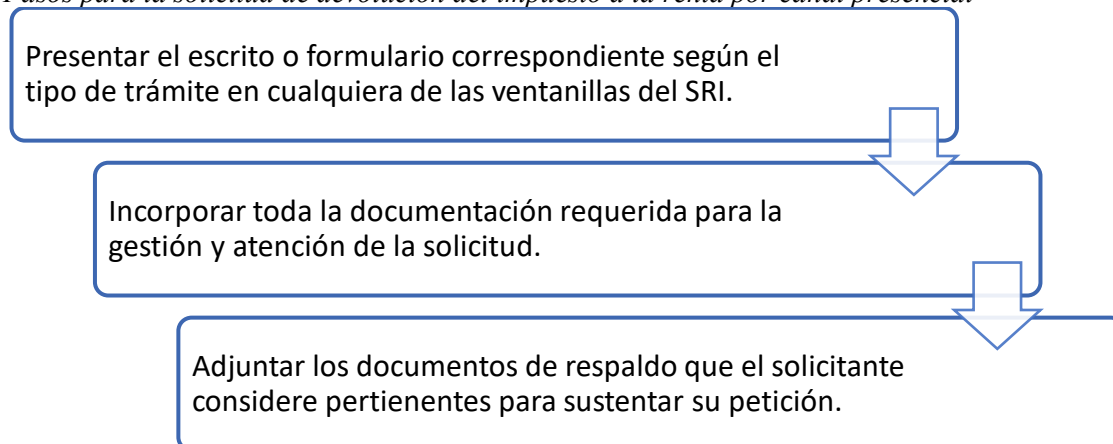
Fuente: SRI (2025)

Devolución del impuesto a la renta canal presencial

La solicitud de devolución por pago indebido o por pago en exceso se debe realizar en las ventanillas de las oficinas del SRI disponibles a nivel nacional, los pasos para este trámite se presentan en la

Figura 10

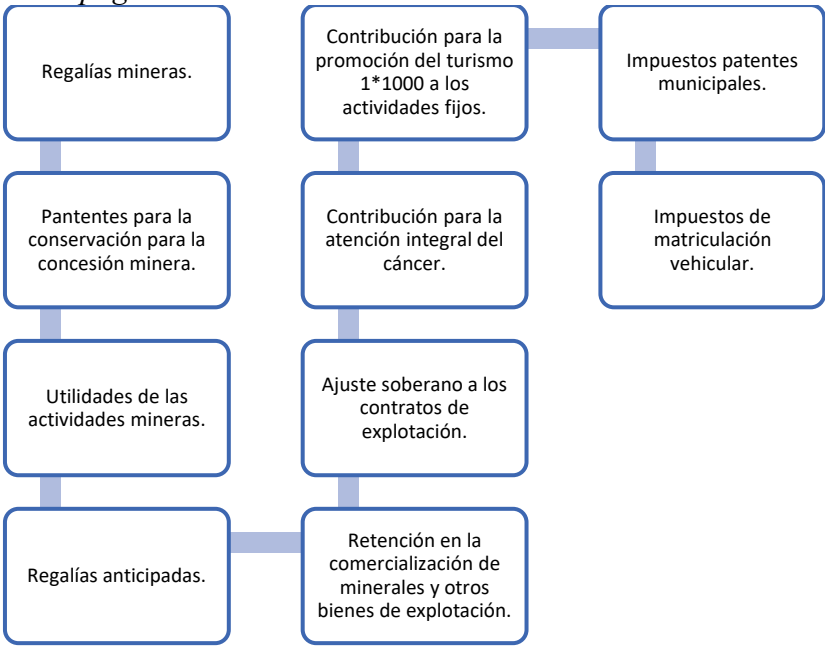
Pasos para la solicitud de devolución del impuesto a la renta por canal presencial



Fuente: SRI (2025)

Posterior al trámite de devolución del impuesto a la renta, en referencia con su respectivo proceso, y si la solicitud fue debidamente aceptada, el SRI realiza un proceso para el reintegro de valores, teniendo en cuenta que el beneficiario elige si se reintegra a su cuenta bancaria o a través de notas de crédito desmaterializadas que se emiten como saldos electrónicos, que se acreditan a cuentas virtuales creadas para este efecto, las mismas pueden pagar cualquier impuestos, excepto los siguientes conceptos:

Tabla 10
Excepciones de pago en el uso de notas de crédito desmaterializadas



Fuente: SRI (2025)

4.1.2 Determinar la percepción de la eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta para conocer la valoración que realizan sobre la gestión tributaria.

Análisis de la percepción de eficiencia tributaria mediante la aplicación de encuestas

El análisis de los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta, se centra en la interpretación de cada una de las preguntas, con el propósito de identificar la percepción que tienen los profesionales contables y tributarios de la provincia de

Tungurahua con respecto a uno de los procesos que resulta un beneficio para los contribuyentes como lo es la devolución del impuesto a la renta.

Caracterización de los encuestados según su perfil profesional

Antes de empezar con el análisis de los resultados, se realiza una caracterización de los encuestados, con aspectos generales como su experiencia profesional, tipo de ejercicio profesional y el número de devoluciones de impuesto a la renta aproximadas que han efectuado al año, con el fin de contextualizar la información.

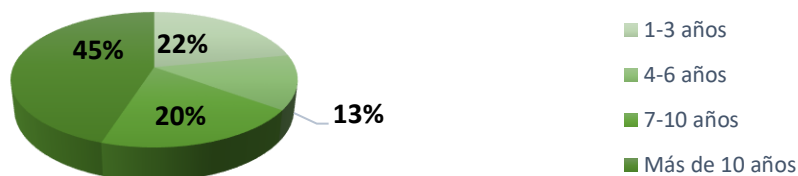
a) Años de experiencia profesional

La muestra seleccionada de profesionales contables representa una clara experiencia en el ámbito laboral. En la **Figura 11**, el grupo mayoritario está representado por el 45% de los participantes, quienes manifiestan tener más de 10 años de trayectoria profesional, mientras tanto el 20% posee entre 7 y 10 años de experiencia. Estos porcentajes resultan significativos pues reflejan que gran parte de los encuestados poseen una amplia trayectoria que les permite expresar una visión informada sobre el ámbito tributario. Esta mayoría experimentada otorga credibilidad a los resultados de la investigación, ya que sus opiniones se sustentan en años de práctica real sobre los procedimientos, tiempos de respuesta, requisitos, efectividad real del sistema de devolución del impuesto a la renta.

El restante 35% de la muestra se distribuye con un 22% con 1 a 3 años de experiencia y un 13% con 4 a 6 años de experiencia. La presencia de estos profesionales más jóvenes permite capturar también las percepciones de la nueva generación de contadores, quienes manejan herramientas digitales más recientes y pueden ofrecer una visión complementaria sobre la modernización de los procesos tributarios. Esta muestra de expertos ha acompañado a contribuyentes durante múltiples periodos fiscales, han gestionado numerosos procesos de devolución de impuesto a la renta y han interactuado directamente con el SRI.

Figura 11

Años de experiencia profesional de los encuestados



b) Tipo de ejercicio profesional

Respecto a la **Figura 12**, se observa que el 57% de los profesionales encuestados se desempeña de manera dependiente, mientras que el 43% ejerce de forma independiente. Estos resultados permiten captar una percepción desde diferentes realidades que resultan relevantes en el contexto tributario de la provincia.

Los profesionales bajo relación de dependencia muestran que, al trabajar de manera directa con las organizaciones, poseen conocimientos sobre el giro interno de los procesos contables, donde preparan declaraciones y gestionan diariamente el cumplimiento de procesos tributarios. Visto desde la perspectiva independiente, estos profesionales mantienen una relación directa y frecuente con diversos contribuyentes, con acompañamiento en cada trámite, además de brindar asesoría que facilite el proceso de devolución del impuesto a la renta.

Figura 12

Tipo de ejercicio que desempeñan los encuestados

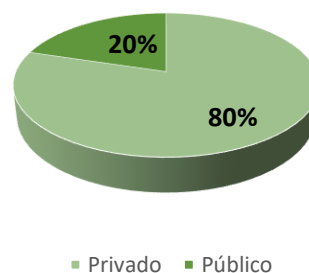


Entre los profesionales contables que ejercen su actividad de forma dependiente, se observa en la **Figura 13** una clara predominancia del sector privado. Tal como lo muestra la ilustración, el 80% se desempeña en el sector privado, mientras solo el 20% pertenece al sector público. Esta distribución es altamente representativa con la realidad laboral de Tungurahua, caracterizada por una importante actividad productiva, comercial e industrial en manos del sector privado.

Los contadores que trabajan en este ámbito suelen estar involucrados directamente en la gestión contable y tributaria de las organizaciones, con participación activamente en la preparación de declaraciones de impuesto a la renta, el cálculo de saldos y la gestión de los procesos de devolución ante el SRI. La combinación de miradas, permite enriquecer el análisis de la percepción de eficiencia tributaria desde diferentes ángulos. Mientras los contadores del sector privado reflejan las necesidades y dificultades reales de los contribuyentes y empresas, lo del sector público ayudan a contextualizar las limitaciones y procedimientos institucionales.

Figura 13

Sector al que pertenecen los profesionales en relación de dependencia



c) Número aproximado de devoluciones de impuesto a la renta gestionadas al año

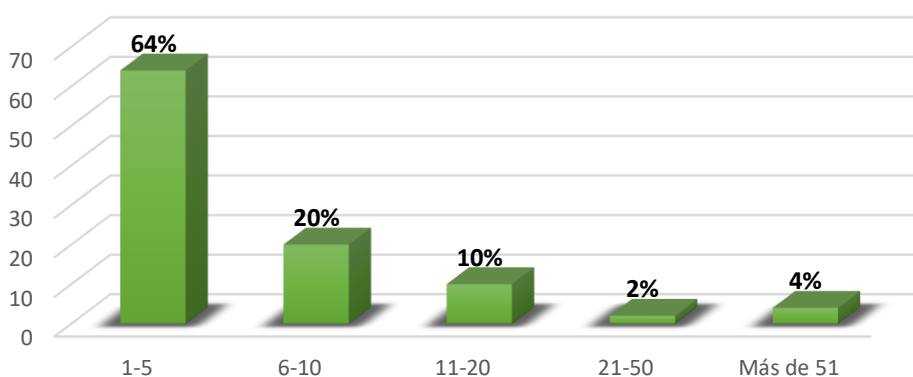
Los resultados evidencian que la gran parte de los profesionales encuestados presenta un bajo nivel en la gestión de devoluciones del impuesto a la renta. Por lo tanto, se evidencia que el 64% de los encuestados se concentra en el rango de 1 a 5 devoluciones anuales, lo que indica que este tipo de trámites no representa una actividad habitual dentro de su ejercicio profesional. Por consiguiente, el 20% se ubica en el rango de 6

a 10 devoluciones de impuesto a la renta, refleja un nivel medio de ejecución por este concepto. Por otra parte, se observa una reducción en la participación de profesionales en este proceso, ya que solo el 10% tramita entre 11 y 20 devoluciones al año.

Además, los niveles más altos de gestión son poco representativos debido a que apenas un 2% se ubica en el rango de 21 a 50 devoluciones y un 4% que supera las 51. Esto indica que es limitado el grupo que maneja niveles altos de devoluciones posiblemente gracias a mayor especialización en estos ámbitos. En conjunto, estos resultados permiten concluir que la gestión de devoluciones de impuesto a la renta se centra en niveles bajos, con una limitada presencia de profesionales que realizan esta actividad de manera constante.

Figura 14

Promedio del número de devoluciones de impuesto a la renta gestionadas por los encuestados



Formato de respuesta de la encuesta

La encuesta aplicada a los profesionales contables y tributarios de la provincia de Tungurahua, comprende un formato de respuesta basado en una escala tipo Likert con cinco niveles, las cuales permiten medir el grado de acuerdo o desacuerdo de las personas encuestadas frente a afirmaciones relacionadas con la percepción de eficiencia tributaria en el proceso de devolución del impuesto a la renta. Los valores de la escala se presentan de esta manera:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

En el marco del segundo objetivo específico, orientado a evaluar la eficiencia de la gestión tributaria en el proceso de devolución del impuesto a la renta y con el propósito de evaluar el nivel de conocimiento de los contribuyentes respecto a la normativa vigente para la devolución del impuesto a la renta, se incluyó esta afirmación dentro del instrumento aplicado a los profesionales contables de la provincia de Tungurahua.

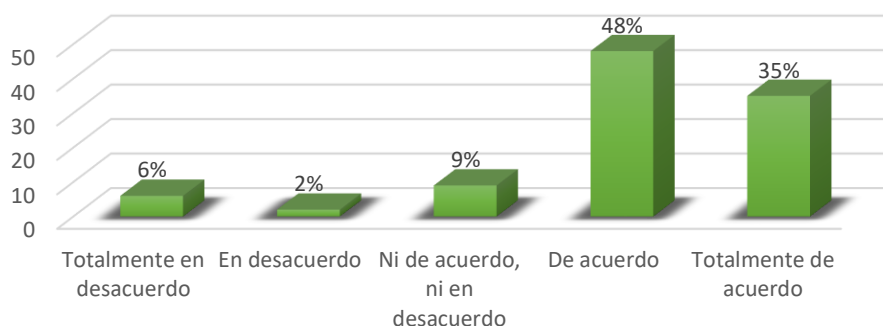
Pregunta 1. Conoce la normativa vigente para la devolución del impuesto a la renta

Los resultados obtenidos en la **Figura 15** muestran una clara concentración en los niveles superiores de la escala. En particular, el 48% manifiesta estar de acuerdo, lo que sugiere que una parte importante de los participantes afirma conocer, al menos de forma general, la normativa aplicable al proceso de devolución del impuesto a la renta, lo cual constituye una base importante para poder realizar el trámite con mayor seguridad. Asimismo, el 35% señala estar totalmente de acuerdo, lo que demuestra una percepción bastante significativa sobre el conocimiento de la normativa. Esto refleja que muchos de los contribuyentes consideran tener una comprensión clara de la ley y disposiciones vigentes, lo que puede facilitar el correcto cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Por consiguiente, el 9% se encuesta neutral, lo que refleja que todavía existe un segmento de encuestados que no domina la información para afrontar un trámite con plena confianza. En contraste, los porcentajes más bajos representan apenas un 8%, la situación puede ser preocupante, ya que los desconocimientos de las normativas vigentes pueden derivar en errores. En conclusión, los resultados reflejan que predomina el nivel de conocimiento, aunque persisten algunos grupos con desconocimiento, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de información y difusión tributaria.

Figura 15

Conocimiento normativo para devolución de impuesto a la renta



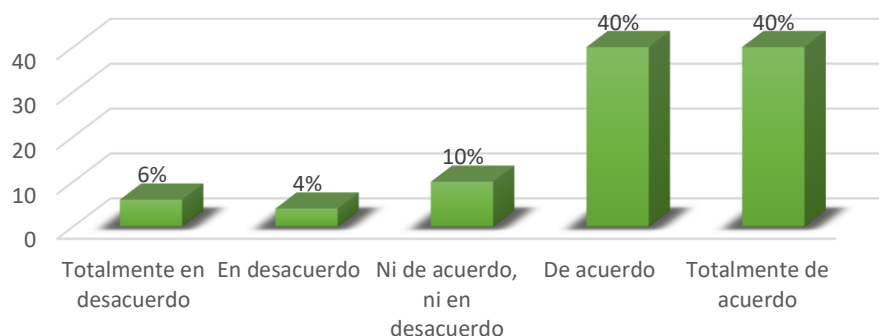
Pregunta 2. Comprende los requisitos necesarios para solicitar una devolución del impuesto a la renta

La **Figura 16** muestra que el 40% de los encuestados se encuentra de acuerdo y otro 40% totalmente de acuerdo con la afirmación planteada, lo que representa un 80% de la muestra que considera comprender los requisitos necesarios para solicitar la devolución del impuesto a la renta. Este resultado evidencia que la gran mayoría de los participantes considera tener claro qué documentos, condiciones o pasos deben cumplirse para llevar a cabo este trámite, lo cual es un aspecto esencial para gestionar de manera correcta la solicitud.

Por otro lado, el 10% de los profesionales adoptó una postura neutral, lo que refleja que aún existen grupos pequeños que no tiene una comprensión clara sobre los requisitos para este proceso. A pesar de que el porcentaje no es significativo si resulta importante porque muestra que los contribuyentes cuentan con una comprensión limitada del proceso, lo que podría ocasionar errores. En relación a los niveles de desacuerdo que suman un 10% señalan que los participantes manifiestan dificultades para comprender adecuadamente los requisitos. Esta situación es importante porque el desconocimiento de los documentos o condiciones exigidas puede dificultar la tramitación correcta de la devolución y generar observaciones por parte del SRI.

Figura 16

Comprensión de requisitos para devolución de impuesto a la renta



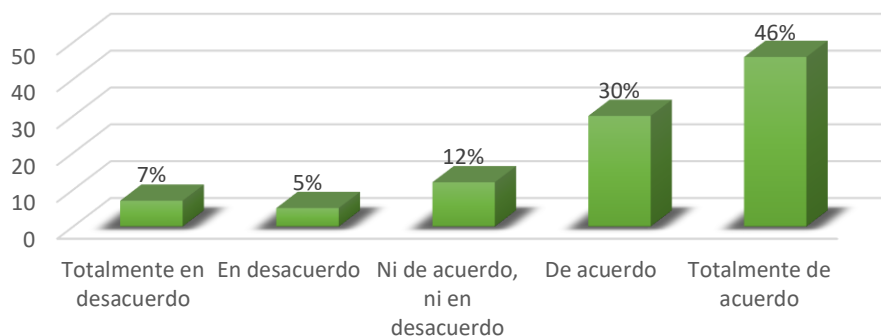
Pregunta 3. Identifica las diferencias entre pago indebido y pago en exceso.

En la **Figura 17** se analiza la capacidad de los contribuyentes para identificar la diferencia entre pago indebido y pago en exceso. Este aspecto resulta relevante, ya que forma parte del entendimiento técnico necesario para realizar correctamente una solicitud de devolución de impuesto a la renta. Los resultados evidencian que el 46% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo, lo que representa un 70% de la muestra que afirma identificar claramente esta diferencia. Dicha proporción muestra relevancia porque este tipo de conocimiento contribuye a que el contribuyente acude con mayor precisión y pueda determinar correctamente la naturaleza de su solicitud de devolución.

En contraste, el 12% de los encuestados se posiciona en un nivel neutral, lo que indica que no todos tienen una comprensión totalmente definida sobre el tema, aunque no representa la mayoría, sí refleja que existe espacio para reforzar la difusión y explicación de esta temática. En cuanto a las respuestas de desacuerdo, suman un 12% que representa dificultades para diferenciar estos conceptos. Este porcentaje demuestra que una fracción de los encuestados no logra diferenciar claramente entre pago indebido y pago en exceso, lo cual podría generar errores en la formulación de la solicitud. En conclusión, los resultados muestran un conocimiento elevado, pero también dejan ver que existe un grupo que necesita mayor orientación.

Figura 17

Identificación de la diferencia entre pago indebido y pago en exceso



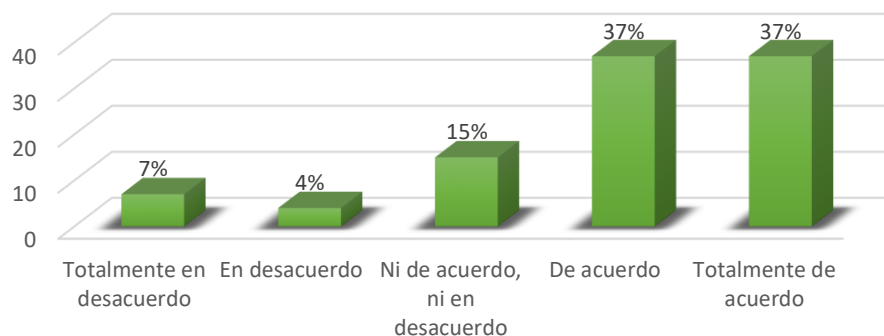
Pregunta 4. Conoce las etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta

Los resultados obtenidos en la **Figura 18** muestran que el 37% de los encuestados se encuentra de acuerdo y otro 37% totalmente de acuerdo con la afirmación planteada, lo que suma un 74% de la muestra que indica conocer las etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta. Esta proporción refleja que, en general, los participantes tienen una idea clara sobre las actividades que implica el trámite. Por otro lado, el 15% de los encuestados se ubicó en una posición neutral, lo que sugiere la existencia de un grupo que no tiene una definición completa sobre su nivel de conocimiento.

En cuanto a los niveles de desacuerdo, el 7% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y el 4% en desacuerdo, lo que representa un 11% de la muestra que evidencia desconocimiento sobre las etapas del proceso. En conjunto, los resultados indican que, sería conveniente reforzar la orientación al contribuyente mediante información más clara y accesible, con el fin de garantizar que todos comprendan de manera adecuada el procedimiento y puedan gestionarlo de manera eficaz.

Figura 18

Conocimiento sobre las etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta



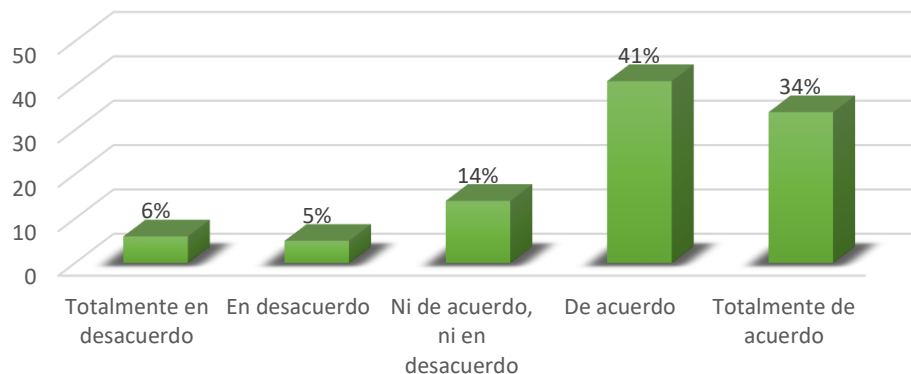
Pregunta 5. Se encuentra familiarizado/a con el procedimiento para presentar correctamente una solicitud de devolución del impuesto a la renta en el sistema del SRI.

Dentro del análisis, la afirmación resulta clave, ya que refleja la capacidad de los usuarios para interactuar de manera efectiva con la plataforma y completar el trámite sin dificultades. La **Figura 19** evidencia que el 41% de los encuestados se encuentra de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo, lo que representa un 75% de la muestra que manifiesta estar familiarizada con el procedimiento. Esta proporción indica que la mayoría de los participantes reconoce tener experiencia o manejo de proceso dentro del sistema.

Por el contrario, el 14% se ubica en una posición intermedia, lo que sugiere que existe un grupo que no tiene su percepción totalmente definida. En cuanto a los niveles de desacuerdo, suma un 11% que evidencia limitaciones en el manejo del procedimiento. Al relacionar este resultado con los análisis previos, se observa que el conocimiento general de la normativa y los requisitos, se mantiene alto, pero al trasladarse al uso práctico del sistema, aparece una ligera disminución en los niveles altos de respuesta, es decir, que el paso de la comprensión teórica a la aplicación del proceso puede implicar ciertas dificultades para una parte de los encuestados.

Figura 19

Conocimiento del proceso para la presentación de la devolución del impuesto a la renta



Pregunta 6. Identifica los documentos necesarios para sustentar una solicitud de devolución del impuesto a la renta.

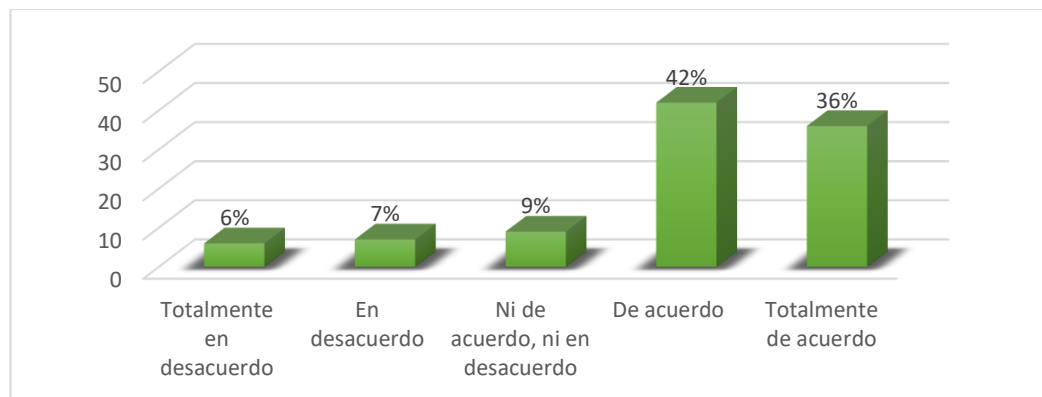
La **Figura 20** ilustra los resultados obtenidos respecto al nivel de conocimiento que poseen los contribuyentes sobre la documentación necesaria para fundamentar un solicitud de devolución de impuesto a la renta. Al desglosar los porcentajes presentados, se observa que el 42% de la muestra está de acuerdo y el 36% totalmente de acuerdo, lo que suma un 78%, respecto al reconocimientos de los documentos legales necesarios para este trámite. Esta mayoría sugiere que la información institucional o la experiencia previa en la gestión tributaria ha sido efectiva para orientar a los contribuyentes en sus obligaciones.

No obstante, existe un segmento de la muestra que refleja desconocimiento. El 9% de los encuestados se ubica en una posición neutral, lo que podría indicar una falta de información precisa o una dificultad percibida durante el procedimiento que les impide estar plenamente seguros sobre la documentación correcta. Finalmente, un 13% de la población encuestada, se sitúa en niveles de desacuerdo, este grupo minoritario, pero relevante, podría estar expuesto a mayores riesgos de que sus solicitudes de devolución sean negadas debido a errores en la carga de dicha solicitud. En conjunto, los resultados invitan a considerar la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación sobre las normativas vigentes, con el objetivo de elevar el nivel de conocimiento de

todos los contribuyentes al momento de ejercer su derecho a la devolución del impuesto a la renta.

Figura 20

Reconocimiento de documentos para sustentar la solicitud de devolución de impuesto a la renta



Pregunta 7. Conoce los plazos establecidos para el proceso de devolución del impuesto a la renta

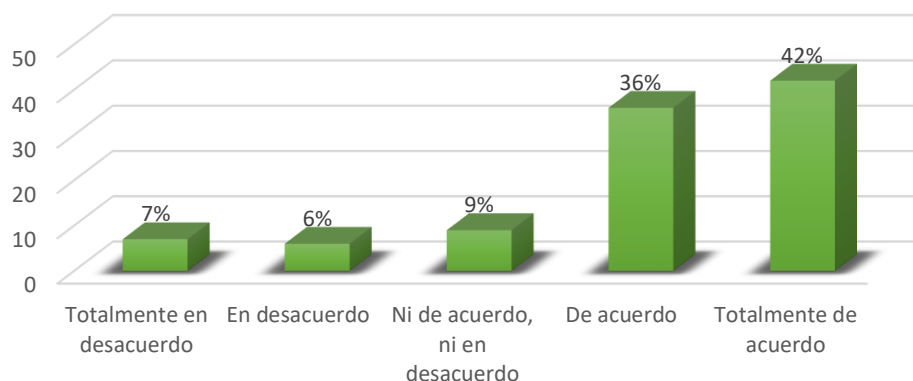
Los resultados obtenidos en la **Figura 21** evidencian que existe una percepción mayoritariamente favorable respecto al conocimiento de los plazos establecidos para el proceso de devolución del impuesto a la renta. En efecto, el 42% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y el 36% indicó estar de acuerdo, lo que en conjunto representa un 78% de respuestas positivas. Este dato permite inferir que la mayoría de los participantes si tiene una comprensión aceptable sobre los tiempos que rigen este trámite tributario, aspecto que resulta fundamental para presentar solicitudes dentro de los periodos previstos.

Sin embargo, aunque predomina el conocimiento, también se observan grupos que reflejan limitaciones. El 9% se ubica en la categoría neutral, a esto se suma el 6% que señaló estar en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo. Mencionado porcentaje, aunque menor, es significativo debido a que muestra que aún existe una porción de la muestra que no domina plenamente un aspecto esencial del proceso, lo cual podría afectar el seguimiento de sus trámites. De esta manera, la información permite concluir que, aunque existe una base importante de conocimiento sobre los plazos del proceso

de devolución del impuesto a la renta, también se evidencia la necesidad de fortalecer acciones como la capacitación tributaria, para contribuir a que más contribuyentes comprendan con precisión los tiempos, requisitos y etapas del procedimiento.

Figura 21

Conocimiento de plazos para el proceso de devolución del impuesto a la renta



Pregunta 8. Comprende cómo se realiza el seguimiento del trámite.

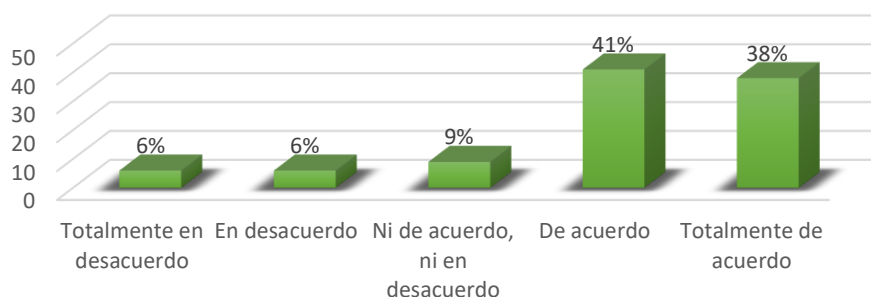
Dentro del análisis, la presente afirmación muestra en la **Figura 22** una tendencia favorable en cuanto al conocimiento que tienen los encuestados sobre el seguimiento del trámite. En total, el 79% de los participantes expresó una percepción positiva, distribuyéndose entre el 41% que indicó estar de acuerdo y el 38% que manifestó estar totalmente de acuerdo. El dato sugiere que la mayoría comprende al menos de manera general, como dar continuidad al proceso una vez que se ha presentado la solicitud, lo cual es importante porque el seguimiento oportuno permite verificar el estado del trámite y atender cualquier observación.

No obstante, el 9% respondió que ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que se puede interpretar como una posición indecisa. A ellos se suma el 12% de respuestas negativas. Aunque este porcentaje no es el más alto dentro de la muestra, si resulta relevante porque refleja que todavía existe un pequeño grupo de contribuyentes que no maneja con claridad los aspectos clave del proceso administrativo. Desde una perspectiva práctica, este hallazgo es importante porque el seguimiento del trámite no

solo implica revisar el estado de la solicitud, sino también conocer los canales, tiempos y pasos necesarios para responder a los requerimientos de la administración tributaria.

Figura 22

Comprensión para el seguimiento del trámite



Pregunta 9. Comprende el procedimiento para corregir errores en una solicitud.

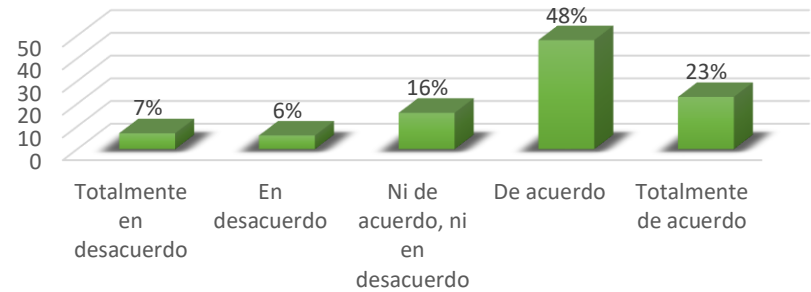
La **Figura 23** evidencia que existe una percepción mayoritariamente favorable respecto al conocimiento sobre cómo corregir errores en una solicitud. En efecto, el 48% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 235 totalmente de acuerdo, lo que representa un 71% de respuestas positivas. Este resultado permite interpretar que la mayoría de los participantes si comprende, en términos generales, el procedimiento que debe seguirse cuando una solicitud presenta errores, un aspecto fundamental para evitar observaciones, retrasos o incluso el rechazo del trámite.

Sin embargo, se observa que el conocimiento no es completo entre todos los encuestados, ya que el 16% respondió que ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere una posición que puede reflejar dudas o desconocimiento parcial sobre el procedimiento correcto para corregir errores. A esto se suma el 13% de respuesta negativas. Aunque la proporción es minoritaria, sigue siendo relevante porque muestra una parte de la población encuestada no cuenta con la información necesaria para actuar correctamente frente a un error en su solicitud. El resultado es importante, puesto que, cuando el contribuyente no conoce como gestionar una inconsistencia, puede retrasar innecesariamente la resolución del trámite, en este sentido, el porcentaje favorable refleja avances en el conocimiento del proceso, pero al mismo tiempo deja

en evidencia que existe una brecha de información que puede afectar la eficiencia del proceso.

Figura 23

Comprensión del proceso para corregir errores en una solicitud



Pregunta 10. Conoce los derechos del contribuyente en el proceso de devolución del impuesto a la renta.

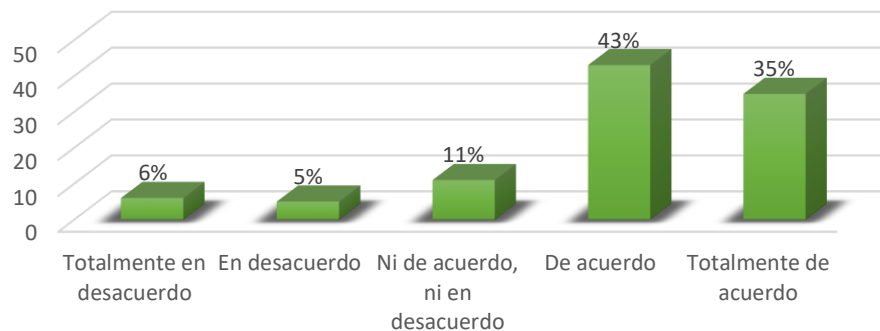
La **Figura 24** muestra una tendencia favorable con respecto al conocimiento de los derechos que el contribuyente posee al realizar este tipo de devolución. En conjunto, el 43% señaló estar de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo, lo que acumula un 78% de respuestas positivas. Dicho porcentaje refleja que la mayoría de los participantes reconoce, los derechos que les pertenecen durante el trámite, un aspecto esencial para que puedan desenvolverse con mayor seguridad frente a la administración tributaria.

No obstante, aún existe un grupo que evidencia cierta debilidad en cuanto a su conocimiento. El 11% respondió de manera neutral, a ello se suman los niveles de desacuerdo que alcanzan un 11%. Este segmento, es importante porque representa a contribuyentes que podrían no estar plenamente informados sobre los derechos que les corresponden, como el acceso a información clara, la posibilidad de presentar documentación que los respalde, o la atención adecuada durante el proceso de devolución del impuesto a la renta. Tomando en cuenta los resultados desde una visión más general se observa que existe un progreso importante en el conocimiento de los derechos que los contribuyentes poseen, aunque no se trata de conocimiento completo.

Puesto que, en procedimientos tributarios como la devolución del impuesto a la renta, conocer los derechos no solo genera mayor confianza en el contribuyente, sino que también favorece el cumplimiento de sus obligaciones de manera responsable.

Figura 24

Conocimiento de derechos que posee el contribuyente durante el proceso



Pregunta 11. La administración tributaria gestiona eficientemente los procesos de devolución del impuesto a la renta.

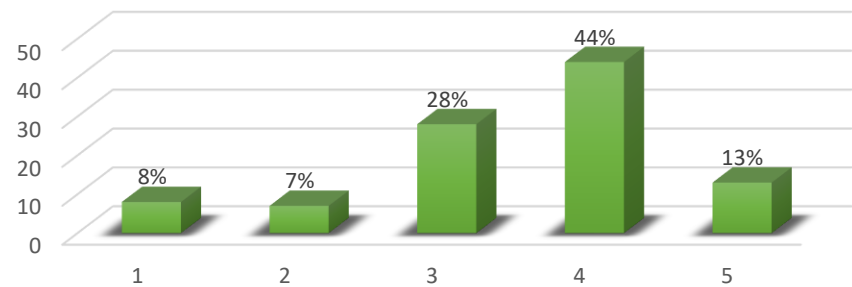
La pregunta muestra resultados que se evidencian en la **Figura 25** una percepción favorable, aunque con ciertas reservas, respecto a la eficiencia con la que la administración tributaria maneja el proceso de devolución del impuesto a la renta. En este sentido, el 44% de los encuestados indica estar de acuerdo, constituyéndose como el porcentaje más representativo. El porcentaje muestra que una parte de los encuestados perciben que la administración tributaria si cumple de manera eficiente la gestión de estos trámites. Por el contrario, el 28% de la muestra mantiene una posición neutral, y refleja un resultado relevante ya que evidencia que esta parte del grupo aún no percibe de manera clara la eficiencia de la institución, posiblemente por la calidad de la atención o la complejidad de este proceso.

Posteriormente, se considera los niveles bajos, con un 13% que está totalmente de acuerdo, lo que refuerza la percepción positiva, aunque en un nivel menor frente al grupo que se ubica en la posición de acuerdo, lo que indica que existe una fracción de encuestados que reconoce con mayor firmeza la eficiencia de la administración tributaria. En cuanto al 15% que manifiesta no estar de acuerdo, se evidencia que existe

un sector de contribuyentes que percibe que el proceso presenta deficiencias en la gestión de la devolución del impuesto a la renta, posiblemente a demoras o dificultad en el trámite. En su totalidad, el análisis permite concluir que predomina una valoración favorable pero no totalmente consolidada, sobre la eficiencia tributaria. La presencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales y negativa, sugiere la necesidad de fortalecer los procesos administrativos, mejorar la atención al contribuyente y garantizar una gestión más ágil.

Figura 25

Percepción sobre la eficiencia del proceso de devolución del impuesto a la renta



Pregunta 12. Los procedimientos aplicados por el Servicio de Rentas Internas reflejan organización institucional.

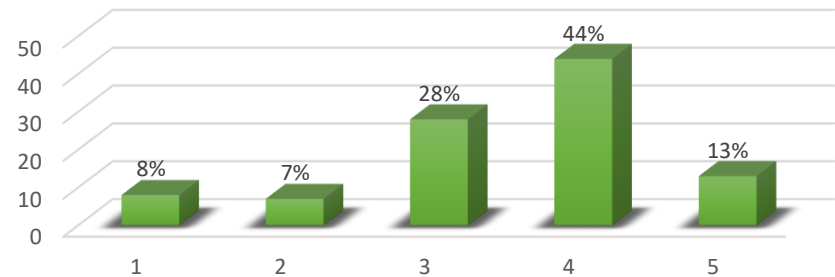
En la **Figura 26** se puede observar que el 44% de los encuestados señala estar de acuerdo constituyendo el porcentaje más alto lo que indica que una parte importante de los encuestados percibe que los procesos institucionales mantienen una organización adecuada y una estructura funcional favoreciendo a generar una percepción positiva de la gestión tributaria. Por consiguiente, el 28% adoptó una postura neutral lo que podría relacionarse con la falta de una experiencia suficiente para poder emitir una valoración sobre el proceso. Este porcentaje resulta relevante puesto que evidencia que es considerable el grupo que no percibe con claridad una organización eficiente, posiblemente por las experiencias vividas durante la gestión de trámites.

De igual manera, el 13% de la muestra declara estar totalmente de acuerdo, lo que refuerza de manera positiva la valoración sobre la organización de la institución. El

resultado demuestra que un sector de encuestados tiene una percepción más sólida respecto al funcionamiento de la entidad. Por otra parte, los porcentajes más bajos que indican estar en desacuerdo, representan un 15%, lo que pone en manifiesto que un segmento de la muestra percibe deficiencias en la organización institucional, las cuales podrían estar relacionadas con demoras o dificultades en la ejecución de trámite. En consecuencia, los resultados permiten concluir que predomina una percepción positiva sobre la organización de los procedimientos del SRI; sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y negativas evidencia que todavía hay aspectos de mejora, con el fin de consolidar una gestión institucional más ordenada.

Figura 26

Percepción de si los procedimientos del SRI reflejan organización institucional

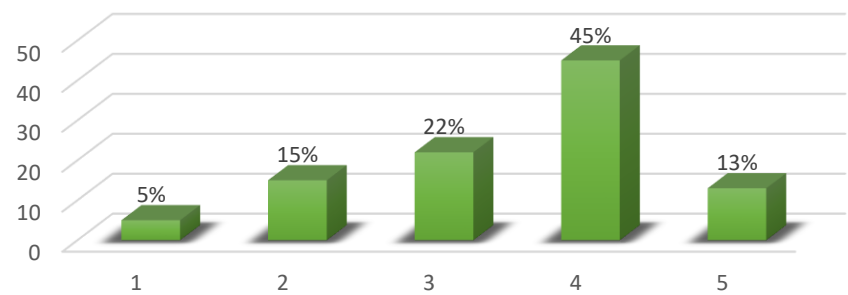


Pregunta 13. La gestión de devoluciones del impuesto a la renta genera confianza en el sistema tributario.

Dentro del análisis, la **Figura 27** muestra que el 45% de los encuestados indica estar de acuerdo, se posiciona como el porcentaje más alto, lo que permite inferir que los participantes consideran que el proceso de devolución del impuesto a la renta contribuye positivamente a fortalecer la credibilidad institucional y la relación entre el contribuyente y la administración tributaria. Igualmente, el 22% de los encuestados señala no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, este porcentaje resulta relevante porque evidencia que una parte considerable de la muestra no tiene una percepción totalmente definida sobre el impacto que generan este proceso en la confianza del sistema tributario.

Por otra parte, el 13% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo lo cual fortalece la percepción positiva sobre la gestión de las devoluciones del impuesto a la renta lo que evidencia que una parte de la muestra considera que un proceso organizado contribuye a una mayor confianza en el sistema. En cambio, el 15% manifestó estar en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo, suma un 20% de respuestas negativas. Aunque este grupo representa una minoría su opinión resulta relevante debido a que refleja que algunos contribuyentes no consideran que la gestión de devoluciones sea un factor que fortalezca se confianza. En términos generales, los resultados muestran que la mayor parte de encuestados perciben que la gestión de devoluciones del impuesto a la renta si contribuye a generar confianza, aunque las opiniones negativas evidencien que existen aspectos que requieren mejoras.

Figura 27
La devolución del impuesto a la renta genera confianza en la administración tributaria



Pregunta 14. Los retrasos en devoluciones del impuesto a la renta afectan su percepción del sistema tributario.

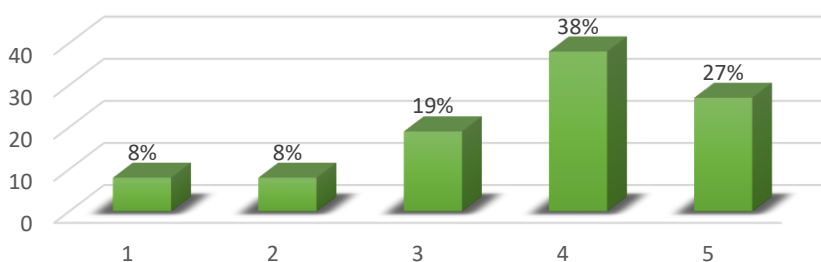
En la **Figura 28**, se evidencia que el 38% indica estar de acuerdo, constituyendo el porcentaje más alto en la distribución. Dicho resultado sugiere que una parte importante de los encuestados considera que la demora en la atención de estos trámites afecta de forma directa la imagen que se forma sobre la administración tributaria, ya que los tiempos excesivos suelen asociarse a falta de agilidad institucional. También, el 27% manifiesta estar totalmente de acuerdo, lo que refuerza la idea de que los retrasos influyen de manera negativa en la percepción del sistema tributario. Esta respuesta refleja una apreciación crítica ya que para una parte importante de los

participantes la rapidez del proceso representa un aspecto fundamental para fortalecer la confianza.

Por otro lado, el 19% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo, muestra que existe un grupo que no tiene una percepción claramente definida sobre el impacto de los retrasos en la visión que tienen sobre el sistema tributario, lo cual se puede relacionar a experiencias limitadas o a que no ha enfrentado directamente demoras significativas en sus trámites. En contraste, los porcentajes más bajos que en conjunto representan el 16% indican que una pequeña parte de los encuestados no considera que los retrasos afecten su percepción del sistema tributario. Dicha postura puede estar asociada a una mayor tolerancia frente a los tiempos o a una valoración más positiva del desempeño institucional. En conclusión, los datos obtenidos manifiestan que predomina una percepción negativa respecto a los retrasos en las devoluciones ya que la mayoría reconoce que estas demoras si influyen en su visión sobre el sistema tributario.

Figura 28

Percepción del sistema tributario a partir de retrasos en el proceso



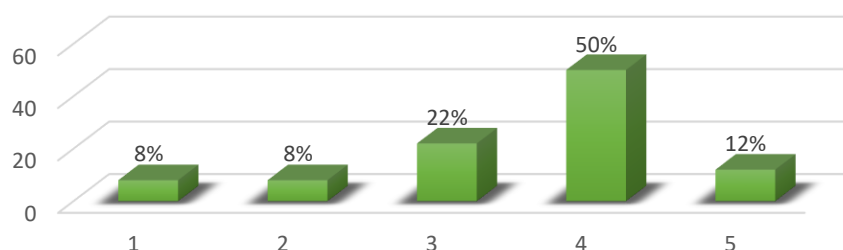
Pregunta 15. La administración tributaria demuestra capacidad para cumplir sus funciones.

De manera principal, se muestra que en la **Figura 29**, el 50% de los encuestados indica estar de acuerdo y constituye el grupo mayoritario, lo que sugiere que la mitad de los participantes reconoce que la institución cuenta con un nivel adecuado de desempeño para atender los procesos que le corresponden, lo cual refleja una valoración favorable de su gestión. De la misma forma, el 22% de los encuestados se mantiene neutral, lo que puede interpretarse como falta de experiencia para emitir una opinión clara sobre la capacidad que tiene la institución.

De otro modo, el 12% de la muestra refleja estar totalmente de acuerdo, es decir, que perciben positivamente el cumplimiento de las funciones por parte de la administración. Dicha respuesta demuestra que existe un sector que tiene una valoración más confiada respecto a la entidad, al considerar que cumple de manera efectiva su responsabilidad. En cuanto a los porcentajes negativos que suman el 16%, reflejan que existe un grupo reducido que no percibe que la administración tenga la capacidad suficiente para cumplir sus funciones. De esta manera, los resultados evidencian que predomina una percepción favorable sobre la capacidad de la administración tributaria, aunque persisten ciertos niveles de neutralidad y desacuerdo que muestra la necesidad de seguir fortaleciendo la eficiencia, la organización y la calidad del servicio.

Figura 29

Percepción de la capacidad de la administración para cumplir sus funciones



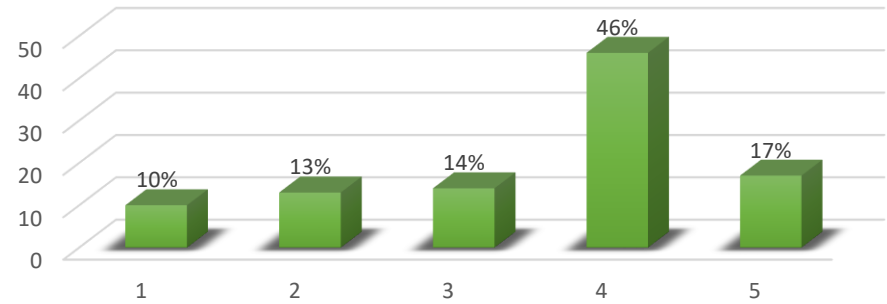
Pregunta 16. El sistema tecnológico del SRI facilita la gestión de trámites tributarios como la devolución del impuesto a la renta.

Como resultado de la pregunta, la **Figura 30** evidencia que el 46% de los encuestados señala estar de acuerdo, lo que permite deducir que los participantes reconocen que las herramientas tecnológicas implementadas por el SRI sí contribuyen a agilizar y facilitar los procedimientos, lo cual es un elemento clave en la modernización de la administración tributaria. Asimismo, el 17% muestra estar en total acuerdo fortaleciendo la percepción positiva sobre el sistema tecnológico del SRI, también evidencia que los contribuyentes reconocen con mayor claridad la utilidad que tiene la plataforma digital posiblemente por experiencias favorables al realizar trámites.

Por otro lado, el 14% de los encuestados señala una postura neutral, evidencia que aún existe un grupo de contribuyentes que no tiene una percepción definida sobre la facilidad que brinda las herramientas tecnológicas del SRI. En contraste, los porcentajes más bajos corresponden al 13% que manifiesta estar en desacuerdo y el 10% que está totalmente en desacuerdo. Dichas respuestas negativas muestran en parte que los contribuyentes no consideran que los sistemas tecnológicos faciliten la realización de trámites. Generalmente, los resultados muestran la predominancia de una percepción positiva puesto que la mayoría reconoce que las plataformas digitales constituyen un elemento clave que permite la simplificación de trámites como lo es la devolución del IR.

Figura 30

Eficiencia del sistema tecnológico para el proceso de devolución del IR



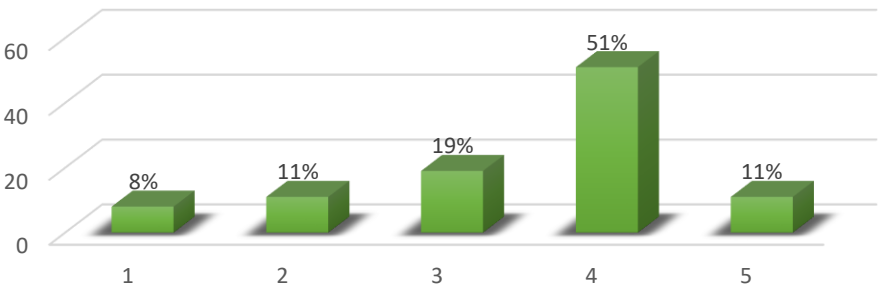
Pregunta 17. La atención al contribuyente es adecuada durante el proceso de devolución del impuesto a la renta.

Los resultados reflejan que el 51% de los participantes está de acuerdo, ya que consideran que la atención es adecuada, lo cual es un aspecto relevante para que el trámite se desarrolle eficientemente. Asimismo, el 19% se mantiene neutral, lo que muestra que los participantes aun no perciben con total certeza la calidad de la atención brindada, posiblemente porque no ha tenido una interacción completamente satisfactoria o porque sus experiencias han sido irregulares.

Por consiguiente, el 11% manifiesta estar totalmente de acuerdo, esta respuesta demuestra que un sector de los encuestados valora de forma más sólida el trato recibido durante el proceso de devolución del impuesto a la renta, lo que puede asociarse con una atención oportuna y funcional por parte del personal encargado. En contraste, los porcentajes más bajos corresponden a un total del 19%, estas respuestas negativas evidencian que todavía existe un grupo importante de contribuyentes que no considera adecuada la atención brindada. En conclusión, los resultados reflejan que predomina una valoración positiva sobre la atención al contribuyente. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y negativas demuestra que aún existen aspectos por fortalecer. Por consiguiente, mejorar la calidad del servicio la comunicación y la orientación al usuario fortalecería a consolidar una atención más eficiente.

Figura 31

Percepción de la atención que se le brinda al contribuyente durante el proceso



Pregunta 18. Está satisfecho/a con el proceso de devolución del impuesto a la renta.

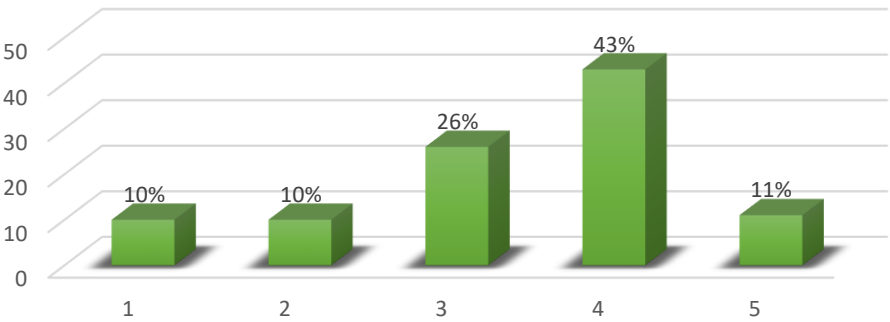
En el análisis de la **Figura 32**, el 43% de los encuestados indica estar de acuerdo, este resultado sugiere que una parte importante de los participantes se siente satisfecha con el proceso, lo que refleja una valoración positiva sobre su funcionamiento general y sobre la experiencia obtenida durante el trámite. De la misma manera, el 26% refleja neutralidad en sus respuestas revela que un grupo significativo de los participantes no define su nivel de satisfacción, lo que puede deberse a que el proceso tiene tanto aspectos positivos como deficiencias.

De otra manera, el 11% manifiesta estar totalmente de acuerdo, esto sugiere que una parte percibe que el trámite responde de manera eficiente a sus expectativas. Mientras

que el 20% que suman la respuesta en niveles de desacuerdo, estas respuestas pueden estar vinculadas con demoras, dificultades en la gestión o una intención poco favorable durante en trámite. De esta manera, los resultados muestran que predomina la satisfacción durante el proceso de devolución del impuesto a la renta, pero también mantiene niveles importantes de neutralidad, que muestran que, si bien la gestión presenta avances valorados positivamente, aún existen aspectos por mejorar para lograr una experiencia más eficiente para la mayoría de los usuarios.

Figura 32

Satisfacción del proceso de devolución del impuesto a la renta



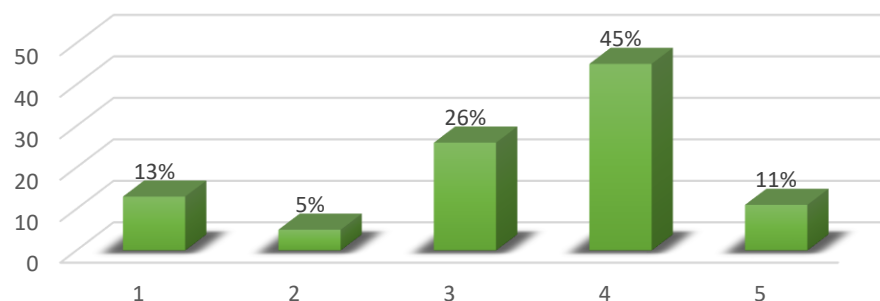
Pregunta 19. La Administración Tributaria socializa de manera adecuada la normativa tributaria para la devolución del impuesto a la renta.

Los resultados evidenciados en la **Figura 33**, muestran que el 45% está de acuerdo, lo que evidencia una valoración favorable, este dato no refleja por sí solo una aceptación plenamente consolidada. Mas bien, sugiere que una parte importante de los contribuyentes sí reconoce la existencia de acciones de difusión, pero todavía percibe que estas no alcanzan a todos por igual ni logran un impacto completamente efectivo. En conjunto, el 26% de los encuestados que mantuvo una postura neutral evidencia que aún no se logra definir con claridad si la normativa tributaria se comunica adecuadamente. Las respuestas en esta sección se pueden interpretar como una señal de que la información no llega con claridad suficiente para generar comprensión en los usuarios.

Por otro lado, en las respuestas menos favorables reflejan que aún persisten limitaciones en la comunicación lo que lleva a que el 13% totalmente en desacuerdo y el 5% en desacuerdo. De esta manera, se evidencia que la difusión de la normativa tributaria no consigue responder plenamente a las necesidades de todos los contribuyentes podría ser por el complejo lenguaje o la poca accesibilidad de la información. En conjunto, estos resultados no solo muestran una tendencia mayormente positiva, sino también la necesidad que tiene la administración de fortalecer la forma en que se comunica que no depende únicamente de ampliar la información, también debe ser clara y comprensible para que el contribuyente la entienda correctamente para actuar en procesos administrativos.

Figura 33

Socialización de normativa para el proceso de devolución del IR



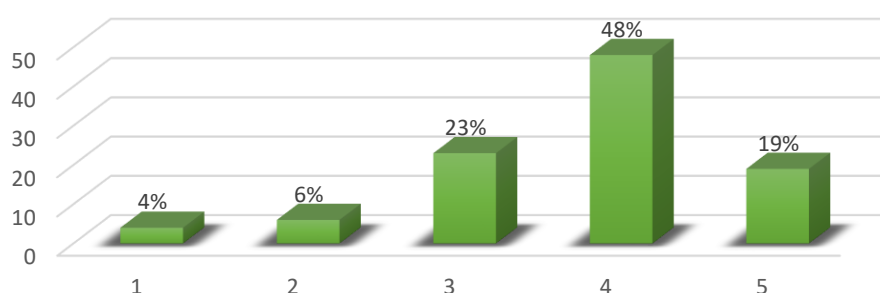
Pregunta 20. Su experiencia general con el proceso de devolución del impuesto a la renta ha sido positiva.

En la **Figura 34** se evidencia que el 48% de los encuestados está de acuerdo, lo que sugiere que casi la mitad de los participantes considera que su experiencia con el trámite ha sido positiva, lo cual refleja una percepción aceptable del funcionamiento del proceso y de su resultado final. Asimismo, el 23% percibe de manera neutral su experiencia. Este porcentaje es importante porque revela que una parte de los contribuyentes no percibe claramente si el proceso es negativo o positivo, lo que podría deberse a experiencias variadas, a expectativas no totalmente cumplidas o a una vivencia que no generó impresión.

Por consiguiente, el 19% manifiesta estar totalmente de acuerdo, lo que refuerza la apreciación positiva sobre el proceso de devolución del impuesto a la renta, esta respuesta demuestra que existe un sector de los encuestados que ha tenido una experiencia ampliamente satisfactoria, lo que puede asociarse con un trámite eficiente o una resolución favorable dentro de los plazos esperados. En contraste, los porcentajes más bajos corresponde al 6% que está en desacuerdo y al 4% totalmente en desacuerdo. Aunque el grupo es reducido, esta percepción puede relacionarse con demoras, inconvenientes en la presentación de documentos, falta de claridad o una atención inadecuada. Para concluir, los resultados en conjunto muestran que predomina la experiencia positiva con el proceso de devolución del impuesto a la renta, junto con respuesta no favorables que indica que existen aspectos por reforzar para consolidar una experiencia más satisfactoria.

Figura 34

Experiencia general sobre el proceso de devolución del IR



Determinación de indicadores de eficiencia de la gestión tributaria a partir de datos proporcionados por el SRI

Con la finalidad de complementar el análisis de percepción de eficiencia tributaria obtenido a través de las encuestas aplicadas a profesionales contables y tributarios de

la provincia de Tungurahua, se procede al análisis de indicadores de eficiencia tributaria con uso de información estadística proporcionada por el SRI. La información obtenida corresponde al período 2020-2024 y contempla datos relacionados con devoluciones del impuesto a la renta, específicamente en el concepto de devolución por pago en exceso y reclamo de pago indebido. Si bien el SRI proporcionó información correspondiente a otros conceptos de devolución del impuesto a la renta, estos presentaron registros mínimos y poco representativos para el análisis estadístico, razón por la cual el presente estudio se enfoca principalmente en las devoluciones por pago en exceso y reclamo de pago indebido, debido a que concentra el mayor número de beneficiarios, tramites ingresados y montos devueltos en la provincia de Tungurahua.

En contexto, el análisis de estos indicadores permite medir la eficiencia de la gestión tributaria desde un enfoque cuantitativo en cuanto a las variables a partir de los datos obtenidos, lo que hace posible comparar la información institucional con la percepción de eficiencia expresada en la encuesta.

Datos proporcionados por el SRI

En la **Tabla 11**, devolución por pago en exceso y reclamo de pago indebido del impuesto a la renta se observa una participación considerable durante el período 2020-2024. El número de beneficiarios se mantiene alto en cada período analizado, lo que refleja una demanda constante de este tipo de devoluciones. De igual manera, los montos solicitados y devueltos evidencian una tendencia crecimiento progresivo, aunque persiste una diferencia entre ambos valores, lo que resulta relevante para evaluar la eficiencia de este proceso.

Tabla 11

Beneficiarios de la devolución de impuesto a la renta por concepto de pago en exceso y reclamo de pago indebido

Año	Beneficiarios	Monto solicitado (\$)	Monto devuelto (\$)
2020	6313	14.558.170,98	13.176.345,02
2021	5132	7.348.119,79	6.212.748,61
2022	6338	7.803.496,75	7.355.687,77
2023	6437	11.511.685,34	10.672.932,90
2024	6944	21.231.811,32	19.283.134,42

Nota: Beneficiarios, montos solicitados y montos devueltos por pago en exceso y reclamo de pago indebido del impuesto a la renta en Tungurahua 2020-2024. **Fuente:** SRI (2026)

Asimismo, en la **Tabla 12**, la relación entre trámites ingresados y trámites aprobados muestra que la mayor parte de solicitudes logran concretarse positivamente, lo cual puede interpretarse como un indicador de capacidad en las respuestas por parte de la institución. No obstante, las diferencias existentes entre el número de trámites ingresados y los aprobados también evidencian que el proceso presenta algunas limitaciones que pueden influir en la resolución de estos casos.

Tabla 12

Número de trámites ingresados y aprobados por devolución de impuesto a la renta

Año	Trámites ingresados	Trámites aprobados
2020	6820	6387
2021	6156	5254
2022	7250	7703
2023	7627	7536
2024	7891	7621

Nota: Trámites ingresados y aprobados por devolución del pago en exceso y reclamo del pago indebido del impuesto a la renta en Tungurahua 2020-2024. **Fuente:** SRI (2026)

Indicadores de eficiencia tributaria

1. Tasa de aprobación de trámites

Este indicador permite medir el porcentaje de trámites aprobados respecto del total de trámites ingresados durante cada período fiscal. Un porcentaje elevado refleja mayor eficiencia en la atención y resolución de solicitudes de devolución del impuesto a la renta.

$$Tasa\ de\ aprobación = \frac{Trámites\ aprobados}{Trámites\ ingresados} \times 100$$

Tabla 13

Tasa de aprobación de trámites de devolución del impuesto a la renta

Año	Trámites ingresados	Trámites aprobados	Tasa de aprobación (%)
2020	6820	6387	93.65%
2021	6156	5254	85.35%
2022	7250	7703	106.25%
2023	7627	7536	98.81%
2024	7891	7621	96.58%

Nota: La tabla muestra los resultados del cálculo de la tasa de aprobación a partir de los trámites ingresados y aprobados de devolución del impuesto a la renta.

Los resultados de la **Tabla 13** evidencian que el SRI mantuvo niveles elevados de aprobación de trámites durante el período 2020-2024. En el año 2021, se evidencia una disminución de la tasa de aprobación que alcanza un 85,35%, esto podría relacionarse con retrasos administrativos o con revisiones más detalladas durante el proceso de validación de las solicitudes. Por otra parte, en 2022 se presenta una tasa que supera el 100%, dicha situación puede explicarse debido a la aprobación de trámites acumulados o pendientes de otros períodos.

En general, los resultados evidencian una gestión tributaria en su mayor parte eficiente en relación con la resolución de solicitudes de devolución del impuesto a la renta, un aspecto que coincide con la percepción que expresaron los encuestados.

2. Porcentaje de monto devuelto respecto al monto solicitado

El presente indicador evalúa el nivel de efectividad del SRI en la devolución de los valores solicitados por los contribuyentes. Un porcentaje alto refleja mayor capacidad institucional para atender las solicitudes de devolución del impuesto a la renta de manera eficiente.

$$\text{Porcentaje devuelto} = \frac{\text{Monto devuelto}}{\text{Monto solicitado}} \times 100$$

Tabla 14

Porcentaje del monto devuelto respecto al monto solicitado

Año	Monto solicitado	Monto devuelto	Porcentaje devuelto (%)
2020	\$1,455,817,098.00	\$1,317,634,502.00	90.51%
2021	\$ 734,811,979.00	\$ 621,274,861.00	84.55%
2022	\$ 780,349,675.00	\$ 735,568,777.00	94.26%
2023	\$1,151,168,534.00	\$1,067,293,290.00	92.71%
2024	\$2,123,181,132.00	\$1,928,313,442.00	90.82%

Nota: La tabla muestra los resultados del cálculo del porcentaje del monto devuelto respecto al monto solicitado.

Los porcentajes de devolución presentados en la **Tabla 14**, se mantienen por encima del 84% durante todo el período analizado, lo que demuestra que la gran parte de los valores que fueron solicitados han sido efectivamente restituidos a los contribuyentes. El año 2021 presentó el porcentaje más bajo con un 84,55%, mientras que en 2022 se registró el nivel más alto de devolución efectiva con el 94,26%.

Estos resultados evidencian una gestión tributaria favorable con respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta, aunque la diferencia entre los montos solicitados y devueltos puede influir en la percepción de inconformidad de ciertos usuarios respecto a este proceso.

3. Variación anual del monto devuelto

Este indicador mide el porcentaje de incremento o disminución de los montos devueltos entre un año y el otro, lo que permite identificar tendencias de crecimiento, reducción o recuperación en los procesos de devolución del impuesto a la renta.

$$\text{Variación anual} = \frac{\text{Monto actual} - \text{Monto anterior}}{\text{Monto anterior}} \times 100$$

Tabla 15*Variación anual del monto devuelto*

Año	Monto devuelto	Variación anual (%)
2020	\$ 13,176,345.02	-
2021	\$ 6,212,748.61	-52.85%
2022	\$ 7,355,687.77	18.40%
2023	\$ 10,672,932.90	45.10%
2024	\$ 19,283,134.42	80.67%

Nota: La tabla muestra los resultados del cálculo de la variación anual del monto devuelto.

Los resultados presentados en la **Tabla 15** muestran variaciones relevantes en los montos devueltos por el SRI. En 2021 se evidencia una disminución considerable del 52,85%, mientras que a partir de 2022 se observa una recuperación respecto a las devoluciones de impuesto a la renta. El año 2024 muestra el crecimiento más significativo, con una variación anual del 80,67%, lo cual demuestra un incremento en los valores devueltos a los contribuyentes de la provincia de Tungurahua. Dicho comportamiento permite inferir una mejora en la capacidad operativa y financiera del SRI para gestionar procesos como la devolución de impuesto a la renta, aspecto que se relaciona con una percepción más favorable a la eficiencia tributaria.

Interpretación general de los indicadores calculados

Los indicadores analizados con anterioridad evidencian que el SRI mantuvo niveles relativamente altos de eficiencia en la gestión de devoluciones del impuesto a la renta en la Provincia de Tungurahua. En este contexto, tanto la tasa de aprobación de los trámites como el porcentaje de valores efectivamente devueltos evidencian un desempeño favorable en el proceso de devolución del impuesto a la renta. De la misma manera, el aumento en los montos devueltos permite apreciar una evolución en la capacidad que tiene el SRI para atender solicitudes por este concepto.

Sin embargo, las variaciones mostradas en ciertos años podrían incidir en la percepción de los contribuyentes en relación con aspectos como la rapidez, transparencia y efectividad del proceso, aspectos que fueron analizados en la encuesta aplicada dentro de la presente investigación. En este sentido, los resultados cuantitativos obtenidos mediante los indicadores calculados a partir de la base del SRI

complementan el análisis de percepción de eficiencia tributaria realizado a los contribuyentes de la provincia de Tungurahua, permitiendo una comprensión más integral del fenómeno estudiado.

4.1.3 Establecer la relación entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de la eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes de la provincia de Tungurahua para establecer el grado de asociación de las variables.

En relación con el tercer objetivo, orientado a determinar la relación que existe entre las variables de estudio, se presentan a continuación los resultados obtenidos a partir del análisis de la información recopilada. Este apartado permite identificar cómo las características de la variable devolución de impuesto a la renta influyen en la percepción que tienen los contribuyentes respecto a la eficiencia de la administración tributaria. De este modo, los resultados expuestos a continuación contribuyen a comprender el nivel de asociación entre las variables y su impacto en la satisfacción de los contribuyentes.

Prueba de normalidad aplicada a los datos para reconocer el estadístico aplicable al estudio

Previo al análisis correlacional entre las variables, devolución del impuesto a la renta y eficiencia tributaria, se realiza una prueba de normalidad con la utilización de herramienta principal el software estadístico IBM SPSS Statistics en su versión 25, con la finalidad de identificar el comportamiento de los datos y de esta manera determinar el análisis estadístico adecuado para el desarrollo del objetivo.

Se toma en consideración que la muestra de 100 encuestados se ubica entre niveles moderados a grandes, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual permite analizar la normalidad de datos en muestras mayores a 50 observaciones. Los resultados obtenidos en la **Tabla 16** permiten identificar si las variables presentan una distribución normal o no normal, lo que facilita la selección de pruebas paramétricas o no paramétricas.

Tabla 16*Prueba de normalidad aplicada a las variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
La devolución del impuesto a la renta	.215	100	.000
Eficiencia tributaria	.135	100	.000

Nota: la tabla muestra la prueba de normalidad aplicada a las variables de estudio de acuerdo a la muestra.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se observa que las variables de estudio, presentan un nivel de significancia de 0,000. Se considera que en ambas variables el valor de significancia es menor a 0,05 ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula de normalidad, concluyéndose que los datos no presentan una distribución normal. Por lo tanto, se determina la aplicación de pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis del tercer objetivo, en el que se selecciona a la correlación de Spearman como método estadístico pertinente para la investigación.

Correlación de Spearman aplicada a las variables de estudio

Una vez verificada la distribución de los datos, se muestra que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se aplica la correlación de Spearman, esta permite medir el grado de asociación entre ambas variables con distribución no paramétrica. Este análisis tiene como finalidad determinar el nivel de asociación entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

Tabla 17

Correlación entre la devolución del impuesto a la renta y la eficiencia tributaria

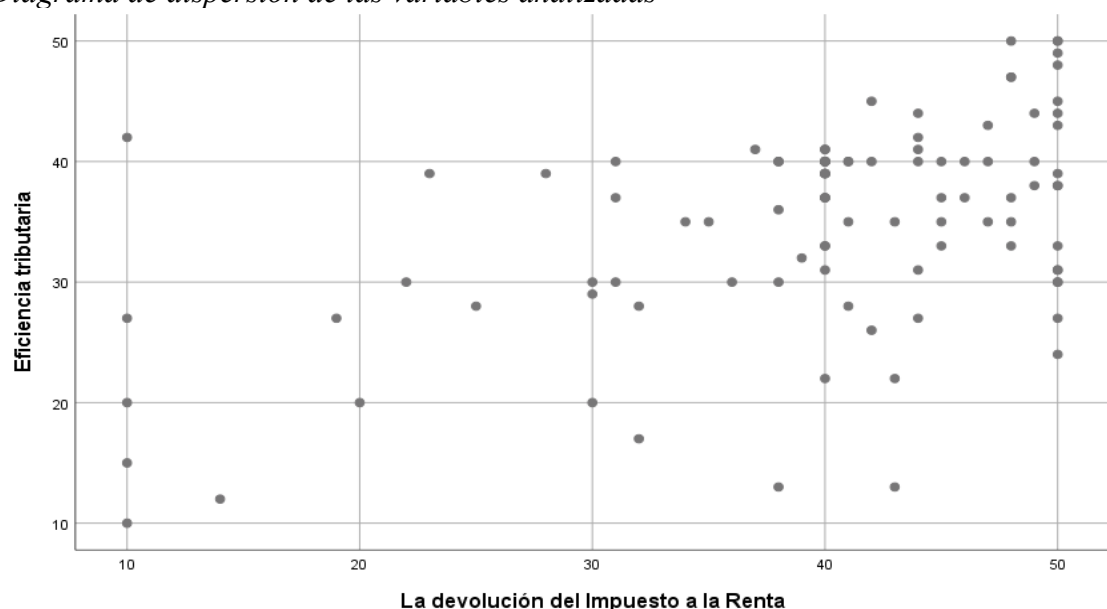
<i>Rho de Spearman</i>	<i>de</i>	<i>La devolución del Impuesto a la Renta</i>		<i>Eficiencia tributaria</i>
		<i>La devolución del impuesto a la renta</i>	<i>Eficiencia tributaria</i>	
	<i>La devolución del impuesto a la renta</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1.000	.396**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	.000
		<i>N</i>	100	100
	<i>Eficiencia tributaria</i>	<i>Coeficiente de correlación</i>	.396**	1.000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.000	.
		<i>N</i>	100	100

Nota: la tabla muestra la correlación de Spearman y el nivel de significancia de las variables de estudio. La correlación es significativa cuando $p < 0,01$.

Los resultados obtenidos posterior al análisis estadístico evidencian que el coeficiente de correlación de Spearman presenta un valor de $p=0,396$, lo que evidencia una correlación positiva moderada entre la devolución de impuesto a la renta y la eficiencia tributaria. Asimismo, el nivel de significancia corresponde a 0,000, valor inferior a 0,05 ($p < 0,05$), lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es estadísticamente significativa. Como complemento al análisis de correlación de Spearman, se presentan un diagrama de dispersión para identificar visualmente la dirección y tendencia de la relación de las variables.

Figura 35

Diagrama de dispersión de las variables analizadas



En la **Figura 35** se observa una tendencia ascendente en la distribución de los datos, lo que indica la presencia de una relación positiva entre las variables. De la misma manera, se evidencia que, a medida que aumentan los niveles de devolución del impuesto a la renta, también incrementa la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes. Teniendo en cuenta que los datos presentan cierta dispersión, la tendencia general demuestra una asociación moderada entre las variables, resultado que coincide con el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($p=0,396$), permitiendo confirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

Finalmente, los resultados evidencian que mientras los contribuyentes perciben mayor agilidad y eficiencia en el proceso de devolución del impuesto a la renta, también mejora la percepción que poseen sobre la eficiencia de la gestión de la administración tributaria. Por consiguiente, la calidad de los procedimientos que ofrece la administración tributaria representa un factor clave en la valoración que los contribuyentes realizan sobre el desempeño institucional del SRI.

4.1.4 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el proceso de devolución del impuesto a la renta constituye un componente relevante dentro de la percepción que los contribuyentes tienen sobre la eficiencia de la gestión tributaria. A partir de la revisión normativa realizada, se identificó que el Servicio de Rentas Internas dispone de procedimientos, requisitos y canales definidos para la gestión de este trámite, lo que proporciona un marco estructurado para la atención de las solicitudes de devolución. Asimismo, los resultados de la encuesta reflejan que la mayoría de los profesionales contables y tributarios encuestados posee conocimientos sobre la normativa, requisitos, plazos y etapas del proceso, lo que facilita su correcta ejecución.

Por otra parte, la evaluación de la eficiencia tributaria evidenció una percepción mayoritariamente favorable respecto a la gestión desarrollada por la administración tributaria. Los encuestados reconocen aspectos positivos relacionados con la organización institucional, la capacidad de gestión, la atención al contribuyente y la

utilización de herramientas tecnológicas para la realización de trámites. De igual manera, los indicadores calculados a partir de la información proporcionada por el SRI muestran altos niveles de aprobación de solicitudes y porcentajes significativos de valores efectivamente devueltos, resultados que reflejan un desempeño institucional favorable en la gestión de devoluciones del impuesto a la renta durante el período analizado.

Finalmente, el análisis de correlación permitió determinar la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria. Este hallazgo demuestra que una mejor valoración de aspectos relacionados con la devolución del impuesto se asocia con una percepción más favorable sobre el desempeño de la administración tributaria. En consecuencia, los resultados obtenidos permiten afirmar que la calidad y eficiencia de los procedimientos de devolución influyen en la percepción que los contribuyentes construyen sobre la gestión tributaria, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el SRI.

4.2 Verificación de la hipótesis

Con la finalidad de verificar la hipótesis planteada en la investigación, se realizó un análisis de correlación de Spearman entre las variables. Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que los datos no presentan una distribución normal ($p < 0,05$), por lo que se empleó una prueba estadística no paramétrica. Los resultados obtenidos muestran un coeficiente de Spearman de $p = 0,396$, con una relación positiva moderada entre las variables analizadas. Asimismo, el nivel de significancia fue de 0,000, valor inferior al nivel de significancia establecido de 0,05, lo que demuestra que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

En función de estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que plantea que el proceso de devolución del impuesto a la renta influye positivamente en la percepción de eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

En el desarrollo del presente estudio se obtuvo una visión clara sobre el funcionamiento del proceso de devolución del impuesto a la renta y su relación con la percepción de eficiencia tributaria que tienen los contribuyentes de la provincia de Tungurahua. De esta manera, los resultados mostraron tanto puntos fuertes como algunas debilidades en el desarrollo de este trámite que evidencian que la experiencia del contribuyente afecta cómo se valora la gestión de las administraciones tributarias.

Por lo tanto, el SRI cuenta con una estructura administrativa formal para el trámite de devolución del impuesto a la renta. Sin embargo, en la práctica de este proceso aún se evidencian problemas como la poca comprensión de la normativa vigente junto con los requisitos y la atención no oportuna de este tipo de solicitudes. Esto evidencia que tener un procedimiento definido no siempre garantiza que el contribuyente lo perciba de manera positiva.

Analizados los resultados tras realizar la encuesta sobre la eficiencia que posee la gestión tributaria en la provincia por parte de los contribuyentes fue relativamente positiva, aunque señalaron que existe un margen de mejora en cuanto a términos de rapidez y efectividad del proceso. En otras palabras, los usuarios reconocen que el SRI presenta avances, pero siguen existiendo fallas en la atención y en la ejecución de sus procedimientos lo que lleva a una afectación en su satisfacción y confianza. En otro contexto, los indicadores que se analizaron a partir de datos que el SRI proporcionó, muestran que la institución mantiene niveles altos de eficiencia en las devoluciones del impuesto a la renta, lo que refleja una mejora en su capacidad para gestionar estas solicitudes.

Esta investigación permitió evidenciar la relación existente entre el proceso de devolución del impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua. Inicialmente, se aplicó la prueba de normalidad para determinar el estadístico que se ajuste correctamente a los datos obtenidos, en el que Kolmogorov-Smirnov, estableció un nivel de significancia de

0,000 para ambas variables, un valor inferior a 0,05 ($p < 0,05$). De esta manera, se aplicó de la correlación de Spearman, que determinó que ambas variables presentan una relación positiva moderada y estadísticamente significativa, con un coeficiente de 0,396 y un nivel de significancia de 0,000, lo que confirma que existe una asociación real entre ellas, se demuestra estadísticamente que se acepta la hipótesis alternativa (H1). En otras palabras, mientras más ágil, claro y eficiente sea el proceso de devolución del impuesto a la renta, más favorable será la percepción de los contribuyentes respecto a la gestión tributaria del SRI.

Para finalizar, esta investigación concluye que modernizar los procesos tributarios con mejoras continuas puede aumentar de forma considerable la eficiencia y mejorar la satisfacción de los contribuyentes a través de simplificación de trámites, capacitaciones constantes acompañadas de conocimiento en herramientas tecnológicas que faciliten al usuario realizar y entender los procedimientos que ofrece la administración tributaria, de igual forma, la reducción de tiempos de respuesta son medidas clave para lograr un servicio más ágil y accesible para los contribuyentes de Tungurahua.

5.2 Limitaciones del estudio

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron diversas limitaciones que incidieron principalmente en la recopilación y análisis de la información relacionada con el proceso de devolución del impuesto a la renta y la eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

Una de las principales limitación fue el acceso restringido a la información institucional proporcionada por el SRI, si bien es cierto, se facilitaron pocos datos con respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta en Tungurahua, no fue posible obtener información completa y detallada sobre ciertos procedimientos internos, estadísticas específicas y datos relacionados con los tiempos de gestión para la devolución de este impuesto, debido a políticas de confidencialidad y restricciones administrativas de la institución. La situación mencionada dificultó profundizar los resultados con respecto al análisis de indicadores que muestren eficiencia en este proceso.

Por otra parte, para la aplicación de las encuestas en la que se eligió profesionales contables, por su rol directo en la gestión tributaria y en los trámites de devolución del impuesto a la renta. Un segmento de estos profesionales se negó a participar o a completar la encuesta, ya sea por falta de tiempo, desconfianza en el uso de la información o desinterés en el tema, lo cual prolongó el tiempo destinado al trabajo de campo.

Finalmente, el estudio se establece a un período específico y al marco normativo vigente en este momento, por lo que cambios posteriores en la legislación tributaria, en los procedimientos del SRI o en las herramientas tecnológicas destinadas para la gestión de devoluciones del impuesto a la renta pueden modificar las percepciones de eficiencia tributaria aquí descritas. Por ello, las conclusiones deben entenderse dentro de este contexto temporal y normativo.

5.3 Futuras líneas de investigación

A partir de los resultados y las limitaciones identificadas en el estudio, resulta conveniente plantar nuevas líneas de investigación que permitan profundizar el tema. Primero, sería útil llevar a cabo estudios que cuenten con un mayor acceso a las bases de datos del SRI, en el que se desglosen los tipos de contribuyentes y también incluya los tiempos de respuesta con el fin de construir indicadores de eficiencia más detallados y que permitan realizar comparaciones.

También, se sugiere realizar estudios que amplíen la población de análisis, incluyendo no solo a profesionales contables, sino también a contribuyentes de distintos sectores económicos y tamaños de empresas, lo que permitiría contrastar percepciones entre usuarios directos del servicio y asesores especializados en la materia. De igual manera, resultaría relevante comparar la realidad de Tungurahua con otras provincias del país, o incluso con experiencias de administraciones tributarias de la región, con el propósito de identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora en los procesos de devolución del impuesto a la renta y en la eficiencia tributaria percibida por los contribuyentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto, H. (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. *Biblioteca Jurídica Virtual Del Instituto de Investigaciones Jurídicas de La UNAM*, 12, 197–208.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4529/14.pdf>
- Aimacaña, M., & Aimacaña, E. (2025). Las obligaciones tributarias en el ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(4), 11305–11316.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19720
- Arango, S., Tejada, D., & Góomez, L. (2025). Transformación digital en la gestión fiscal colombiana : impacto de las TIC en la eficiencia y transparencia tributaria. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 86, 231–248.
[https://doi.org/https://doi.org/10.17533/ udea.rc.n86a10](https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.rc.n86a10)
- Bailón, D. (2020). *El impuesto a la renta de las personas naturales en Ecuador: ¿cómo declarar?*
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/17b70f79-a61b-4c99-ac59-34512bcac40f/content>
- Bastidas, M., Chicaiza, M. D. P., & Aizaga, M. (2020). Impacto económico de la devolución del impuesto a la renta y el IVA en el sector florícola. *Revista Eruditus*, 1(2), 27–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.285>
- Borja-Barrera, M., & Barragán-Morales, C. (2025). Análisis de la percepción de la cultura tributaria en Colombia durante el periodo pospandemia. *Dictamen Libre*, 36, 173–182. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.36.12328>
- Bravo, M. I., & Hidalgo, A. A. (2020). Análisis de la presión fiscal en el ámbito ecuatoriano, periodo 2004 – 2019. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5–1), 80–89.
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.325>
- Cabrera, M., Sánchez, M., Cachay, L. del C., & Rosas, C. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 204–216.
- Cachanosky, I. (2021). Eficiencia técnica, eficiencia económica y eficiencia dinámica. *Revista Procesos De Mercado*, IX, 51–80.
<https://doi.org/10.52195/pm.v9i2.224>
- Caicedo, T. (2023). *Análisis del Sistema Tributario Ecuatoriano y su incidencia en el*

- Presupuesto General del Estado año 2021* [Universidad Israel].
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3605>
- Código Tributario, 1 (2025).
https://www.majconsultores.com/_files/ugd/aee68b_a75e99a7087c46afa920cbcf0b67f37a.pdf
- Cruz, M. (2009). *Análisis del Régimen Tributario en la Nueva Constitución*.
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/515/1/UDLA-EC-TAB-2009-38.pdf>
- Dávila, W. (2023). *Devolución por pago en exceso y pago indebido del impuesto a la renta y su impacto en la recaudación tributaria en la provincia de Tungurahua*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/36932cb0-1522-436f-8915-15b47dd87f25/content>
- Díaz, W., & Lobato, J. (2020). Fiscalización de la administración tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias, según percepción de los microempresarios de Ceres, Perú. *Revista Científica Valor Contable*, 5(1), 27–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v5i1.1247>
- Duarte, D., & Guerrero, R. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativa*, 3(2), 94–107.
<https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70>
- Durán-Fernández, A., & Torres-Negrete, A. de las M. (2024). Impacto de las reformas tributarias: comportamiento de los contribuyentes y su cumplimiento en Latinoamérica. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(S1), 71–84.
<https://doi.org/https://doi.org/10.62452/bzdw554>
- Franco, C., & Velásquez, F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. *Estudios Gerenciales*, 76, 27–35.
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21207602.pdf>
- Frías, A., & Delgado, M. (2025). La eficiencia de los mecanismos de control para evitar la evasión tributaria en el sector comercial de santo domingo de los colorados. *Horizonte Académico*, 5(1), 512–530.
<https://doi.org/https://doi.org/10.70208/3007.8245.v5.n1.102>
- Ganchozo, M. B., & Zamora, Y. (2024). Recaudación del impuesto a la renta y eficiencia del sistema tributario en Ecuador , periodo 2020-2023. *Santiago*, 16(3), 159–171. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/issue/view/330>

- García-Revelo, L., & Valverde-Obando, A. (2025). La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes de la provincia del Carchi. *MQRInvestigar Revista Científica*, 9(2), 1–31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.2.2025.e574>
- Garzón, M., Ahmed, A., & Peñaherrera, J. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 5(1), 38–53.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756345>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). Dialnet, 634.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Ibarra-Carrera, O., Pizarro-Vargas, V., Constantino-Castro, J., & Guerrero-Cortez, V. (2023). El Impuesto a la Renta y su Incidencia en la Recaudación Tributaria Ecuatoriana. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(4), 346–357.
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1953 V8-N4>
- Jaramillo, V., & Torres, J. (2025). Análisis de la cultura tributaria y la recaudación del impuesto al valor agregado en el Ecuador , Colombia y Chile. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(1), 3324–3337. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3575>
- Lazzeres, V., & Nichele, D. (2025). La importancia de la percepción tributaria brasileña desde una perspectiva cultural. *Revista Do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional*, 13, 1–21. <https://doi.org/10.37497/revistacejur.v13i-TJSC-.475>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. In *Dipòst digital de la Universitat Autònoma de Barcelona: Vol. 1º edició*n. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- LRTI, Pub. L. No. Codificación No.26, Suplemento 463, 1 (2025).
<https://www.gob.ec/regulaciones/ley-regimen-tributario-interno-lrti>
- Mendoza, H., Campo, J., & Clavijo, P. (2022). *Eficiencia tributaria y dinámica económica regional en Colombia* (Editorial).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9786287554184.2022>
- Merejildo, C. (2020). *Devolución del pago en exceso del impuesto a la renta en Ecuador*. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7b4adf9f-f2d2-44c6-ace6-e2e12a9da586/content>

- Mokate, K. M. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Karen Marie Mokate Departamento. *Departamento de Integración y Programas Regionales Instituto Interamericano Para El Desarrollo Social*, 59. <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad de Ciencias Políticas y Sociales/Guía Docente Gerencia Social 1/Bibliografía digital/Guía 3/Unidad 9/MOKATE1.PDF>
- Mora, M., & Villarreal, J. (2020). Percepciones fiscales de los contribuyentes a la luz de las Teorías de las Relaciones Tributarias. *Revista Academia & Derecho*, 11(20), 287–318. file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-PercepcionesFiscalesDeLosContribuyentesALaLuzDeLas-8308531.pdf
- Morles, V. (2007). Revista de pedagogia. *Revista de Pedagogía*, 23(66), 121–146. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Motenegro-Pérez, A., Verdezoto-Águila, P., Padilla-Romero, F., Ruiz-Cortez, S., & Romero-Mera, W. (2024). Análisis del cumplimiento de obligaciones del Impuesto a la Renta , en las PYMES de Urdaneta . *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 258–277. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n4/145>
- Pabón, A. X. (2024). Generalidad de los impuestos y la cultura tributaria en Colombia. *Reflexiones Contables*, 7(1), 78–91. <https://doi.org/Artículo Original> <https://doi.org/10.22463/26651408.4429>
- Ramírez-Álvarez, J., & Carrillo-Maldonado, P. (2020). Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta del Ecuador. *Revista CEPAL*, 2020(131), 77–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.18356/16820908-2020-131-4>
- RLRTI, Pub. L. No. Suplemento del Registro Oficial No. 209, 8 de Junio 2010 Normativa, 1 (2025).
- SRI. (2025). *Cero tolerancia del SRI frente a tramas de defraudación en procesos de devolución de impuestos*. <https://www.sri.gob.ec/boletines-2025>
- Valverde, A. (2025). La Estructura Tributaria en el Ecuador : Composición , Tipos de Impuestos y Mecanismos de Administración Fiscal. *Arandu UTIC*, 12(3), 423–431. <https://doi.org/https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1319>
- Vazquez-Rivera, G., Pinda-Guanolema, B., & Romero-Fernández, A. (2025).

- Cultura tributaria en los deberes formales de las microempresas del Cantón Buena Fe. *Noesis*, 7(1), 673–690. <https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.422>
- Velasco, M., Paredes, S., Vargas, E., Loor, A., & Hidrobo, M. (2025). Sistema Tributario Ecuatoriano : Confianza Institucional, Cultura y Cumplimiento. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9, 8194–8203. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20156
- Villasmil, M., Maza, C., Barros, J., & Torres, J. (2024). Cultura tributaria en Colombia : Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(9), 422–436. <https://revistalex.org/index.php/revistalex/article/view/573/1220>
- Villón-Ramírez, A., & Estefano-Almeida, M. (2025). Evaluación de las reformas tributarias y su influencia en la recaudación del impuesto a la renta en Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 4(1), 328–344. <https://doi.org/https://doi.org/10.69484/rcz/v4/n1/93>
- Yamou, T., Thomas, A., & Cai, K. (2024). Citizens ' Perception of Tax Authorities and Tax Efficiency in Africa. *Documentos de Trabajo Del FMI* 2024, 2024(234), 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.5089/9798400292866.001>
- Zabaleta, I., Pascual, P., & Ubago, Y. (2022). Tax collection efficiency in OECD countries improves via decentralization, simplification, digitalization and education. *Journal of Policy Modeling*, 44(2), 298–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2022.03.003>
- Zamora-Pucha, L. (2020). Impacto del sistema tributario ecuatoriano en las microempresas . Caso Tungurahua. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4), 208–222. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.239>

ANEXOS

Anexo 1

Solicitud presentada al SRI para la obtención de información

Ambato, 11 de febrero de 2026

Economista
Verónica Dávila

Directora.
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ZONA 3

En su Despacho

De mi consideración:

SRI		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
SECRETARIA ZONAL 3		TRAMITE: 1180120260017387	
11 FEB 2026		HORA 10:47	
RECIBIDO POR: <i>Moneros</i>			
HOJAS	CARPETAS	SOBRES	CD'S/USB
1			

Con un saludo cordial y el deseo de éxitos en vuestras delicadas funciones, Yo, **Aldas Oñate Estefany Mayerli**, con C.I. **1850992718**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Octavo 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 a la Renta 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 Impuesto a la Renta retenido a no residentes
 - Devolución de pago en exceso y reclamo de pago indebido del Impuesto a la Renta
2. Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes aprobadas, por los siguientes conceptos:
 - Devolución del Impuesto a la Renta retenido a no residentes
 - Devolución de pago en exceso y reclamo de pago indebido del Impuesto a la Renta

El propósito de esta solicitud es llevar a cabo mi proyecto de investigación, bajo la tutoría de la Ingeniera Priscila Campos, que tiene como tema "El proceso de devolución del Impuesto a la Renta y la eficiencia administrativa del Servicio de Rentas Internas". 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.

SRI		Certifico que los originales de los siguientes documentos fueron presentados por el contribuyente:	
Cedula de Identidad	☒	Paseleta de Votación	☒
11 FEB 2026		E2333 I 2222	
		Nombre y Firma del servidor	

Atentamente,

Aldas Oñate Estefany Mayerli
C.I. 1850992718
0989511246
ealdas2718@uta.edu.ec

SRI		UBICACION DEL CONTRIBUYENTE	
CIUDAD <i>Pelileo</i>			
CALLE PRINCIPAL <i>Via Huambato</i>			
N°			
INTERSECCION			
REFERENCIA <i>cerca del estadio, casa y piso color verde</i>			
TELEFONO <i>0989511246</i> CELULAR			
CASILLERO JUDICIAL			

Anexo 2

Respuesta del SRI ante la solicitud presentada para la obtención de información

	REPÚBLICA DEL ECUADOR	SRI
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DIRECCIÓN ZONAL 3 DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN		
OFICIO N°: 118012026OPLN0000882		
FECHA: 20 de febrero del 2026 ASUNTO: Se atiende petición TRÁMITE N°: 1180120260017387 CI: 1850992718		
Señorita:		
ALDAS OÑATE ESTEFANY MAYERLI		
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: <i>"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."</i> 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-DNJRGE24-00000009 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-DGERGCG16-00000383, 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. En atención al trámite Nro. 1180120260017387, ingresado el 11 de febrero del 2026, en el que se solicita la siguiente información:		
Zonal 3 – Centro de Atención Ambato Dirección: Bolívar 15-60 entre Martínez y Lalama Código postal: 180103 / Tungurahua – Ecuador Teléfonos: (03) 2422240 www.sri.gob.ec		
EL NUEVO ECUADOR		



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

SRI

La base de datos del número de contribuyentes que han solicitado la devolución del Impuesto a la renta 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 Impuesto a la renta retenido a no residentes:

AÑO	BENEFICIARIOS	MONTO SOLICITADO	MONTO DEVUELTO
2020	1	20.580,65	20.580,65

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 18/2/2026
Cifras en dólares.

- Devolución del pago en exceso y reclamo de pago indebido del impuesto a la renta:

AÑO	BENEFICIARIOS	MONTO SOLICITADO	MONTO DEVUELTO
2020	6313	14.558.170,98	13.176.345,02
2021	5132	7.348.119,79	6.212.748,61
2022	6338	7.803.496,75	7.355.687,77
2023	6437	11.511.685,34	10.672.932,90
2024	6944	21.231.811,32	19.283.134,42

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 18/2/2026
Cifras en dólares.

Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes aprobadas, por los siguientes conceptos:

- Devolución del Impuesto a la renta retenido a no residentes

AÑO	TRÁMITES INGRESADOS	TRÁMITES APROBADOS
2020	1	2

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 18/2/2026
Se considera aprobados a los trámites en los cuales exista valor a devolver

- Devolución del pago en exceso y reclamo de pago indebido del impuesto a la renta

AÑO	TRÁMITES INGRESADOS	TRÁMITES APROBADOS
2020	6820	6387
2021	6156	5254
2022	7250	7703
2023	7627	7536
2024	7891	7621

Fuente: Bases de datos SRI Discoverer
Elaborado por: Departamento de devoluciones
Fecha de corte: 18/2/2026
Se incluyen trámites ingresados y resueltos por internet
Se considera aprobados a los trámites en los cuales exista valor a devolver

Zonal 3 – Centro de Atención Ambato
Dirección: Bolívar 15-60 entre Martínez y Lalama
Código postal: 180103 / Tungurahua – Ecuador
Teléfonos: (03) 2422240
www.sri.gob.ec

EL NUEVO
ECUADOR



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

SRI

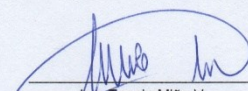
Para su conocimiento el Servicio de Rentas Internas en cumplimiento del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Servicio de Rentas Internas a través de su portal web (www.sri.gob.ec) pone a disposición de la ciudadanía en general información de carácter público,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

NOTIFICAR a la señora **ALDAS OÑATE ESTEFANY MAYERLI**, con número de **CC: 1850992718**, en el domicilio señalado para el efecto:

Dictó y firmo el documento que antecede la Econ. Verónica Dávila Villavicencio., Dirección Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas, en la ciudad de Ambato a,

20 FEB 2026

Lo certifico.


Tania Miño V.
SECRETARIO ZONAL 3
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Zonal 3 – Centro de Atención Ambato
Dirección: Bolívar 15-60 entre Martínez y Lalama
Código postal: 180103 / Tungurahua – Ecuador
Teléfonos: (03) 2422240
www.sri.gob.ec

EL NUEVO
ECUADOR

Anexo 3

Solicitud docente 1 para validación del instrumento de recolección de información

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Ambato, 03 de Abril..... 2026..

Dr. Tito Mayorga

Presente. –

De mis consideraciones:

Me dirijo a usted de la manera más respetuosa con el fin de solicitar su valiosa colaboración en la validación de los instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en el desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado *"La devolución del Impuesto a la Renta y la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes de la Provincia de Tungurahua"*.

Considerando su experiencia y trayectoria en el ámbito educativo, su criterio profesional resulta fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y coherencia de los instrumentos elaborados.

Adjunto a este mensaje encontrará los instrumentos, así como el formato de validación correspondiente, para su revisión.

Agradezco de antemano el tiempo y la atención brindada a esta solicitud. Quedo atenta a sus valiosos comentarios y sugerencias.

Atentamente,



Estefany Mayerli Aldas Oñate

C.I.: 1850992718

RECIBIDO
7 de abril 2026
Oñate

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Información General:

- **Título del proyecto:** La devolución del Impuesto a la Renta y la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes de la Provincia de Tungurahua.
- **Investigador/a:** Estefany Mayerli Aldas Oñate
- **Universidad:** Universidad Técnica de Ambato
- **Fecha:** 07-ABRIL-2020
- **Objetivo de la encuesta:** Recopilar información sobre la percepción de los profesionales contables respecto al proceso de devolución del Impuesto a la Renta y la eficiencia de la gestión tributaria.

Datos del evaluador:

- **Nombre y apellido:** TITO PATRICIO MAYORGA MORALES
- **Título profesional:** DR. CONTABILIDAD
- **Área de especialización:** TRIBUTACIÓN
- **Institución donde labora:** UTA - FACULTAD DE CONTABILIDAD
- **Cargo actual:** DOCENTE
- **Correo electrónico:** titopmayorga@uta.edu.ec

Instrucciones para el evaluador

1. Lea detenidamente cada uno de los ítems del instrumento.
2. Evalúe cada ítem según los criterios establecidos:
 - Claridad: El ítem se entiende fácilmente.
 - Pertinencia: El ítem es adecuado para los objetivos de la investigación.
 - Coherencia: El ítem guarda relación lógica con la variable o dimensión que se evalúa.
3. Marque con una (X) o un (✓) en la opción que considere adecuada en cada criterio
4. En caso de considerarlo necesario, escriba observaciones o sugerencias que permitan mejorar el instrumento.
5. Procure responder de manera objetiva y fundamentada en su experiencia profesional.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Indicaciones:

Marque con una (X) o un (✓) en la opción que considere adecuada en cada criterio.

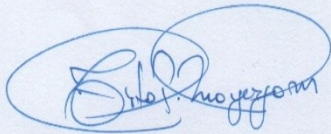
Nº Pregunta	Claridad	Coherencia	Comentarios/Observaciones
1	✓	✓	
2	✓	✓	
3	✓	✓	
4	✓	✓	
5	✓	✓	
6	✓	✓	
7	✓	✓	
8	✓	✓	
9	✓	✓	
10	✓	✓	
11	✓	✓	
12	✓	✓	
13	✓	✓	
14	✓	✓	
15	✓	✓	
16	✓	✓	
17	✓	✓	
18	✓	✓	
19	✓	✓	

20	/		
----	---	--	--

Observaciones generales:

DETERMINAR UNA MUESTRA REPRESENTATIVA
DE LOS CONTADORES DE TUNGURAHUA

Aprobación del Evaluador



Firma: Dr. Tito Mayorga

Fecha: 2026-04-07

Encuesta dirigida a profesionales contables y tributarios de la provincia de Tungurahua

Tema: La devolución del Impuesto a la Renta y la percepción de eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción de los profesionales contables respecto al proceso de devolución del Impuesto a la Renta y la eficiencia de la gestión tributaria.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una (X) la opción que refleja su nivel de acuerdo. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial.

1. Años de experiencia profesional

- ☐ 1-5 años
- ☐ 6-10 años
- ☐ 11-15 años
- ☐ Más de 15 años

☐ Independiente
☐ Empresa privada
☐ Estado público

3. Número aproximado de devoluciones IR gestionadas al año: _____

VAROL X PANGE

0	1000
-	2000
1000	1000
1000	2000
+5000	5000

Item	Nº
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20
21	21
22	22
23	23
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28
29	29
30	30
31	31
32	32
33	33
34	34
35	35
36	36
37	37
38	38
39	39
40	40
41	41
42	42
43	43
44	44
45	45
46	46
47	47
48	48
49	49
50	50
51	51
52	52
53	53
54	54
55	55
56	56
57	57
58	58
59	59
60	60
61	61
62	62
63	63
64	64
65	65
66	66
67	67
68	68
69	69
70	70
71	71
72	72
73	73
74	74
75	75
76	76
77	77
78	78
79	79
80	80
81	81
82	82
83	83
84	84
85	85
86	86
87	87
88	88
89	89
90	90
91	91
92	92
93	93
94	94
95	95
96	96
97	97
98	98
99	99
100	100

- | | | | | |
|----|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Conozco la normativa vigente para la devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☒ | ☐ |
| 2 | Comprendo los requisitos necesarios para solicitar una devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | Identifico las diferencias entre pago indebido y pago en exceso. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | Conozco las etapas del proceso de devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | Sé cómo presentar correctamente una solicitud de devolución del Impuesto a la Renta en el sistema del SRL. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | Identifico los documentos necesarios para sustentar una solicitud de devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | Conozco los plazos establecidos para el proceso de devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | Comprendo cómo se realiza el seguimiento del trámite. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | Comprendo el procedimiento para corregir errores en una solicitud. | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | Conozco los derechos del contribuyente en el proceso de devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ |

$$\text{devolución del Impuesto a la Renta} \\ \text{EFT} \text{ curen ent} - \text{TA} \text{ Bu} + \text{AD} \text{ id}$$

- | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11 | La administración tributaria gestiona eficientemente los procesos de devolución del Impuesto a la Renta. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | Los procedimientos aplicados por el Servicio de Rentas Internas reflejan organización institucional. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Anexo 4

Solicitud docente 2 para validación del instrumento de recolección de información

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Ambato, 03 de Diciembre de 2024.

Dr. Carlos Meléndez

Presente. –

De mis consideraciones:

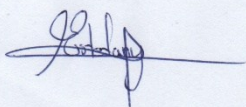
Me dirijo a usted de la manera más respetuosa con el fin de solicitar su valiosa colaboración en la validación de los instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en el desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado *“La devolución del Impuesto a la Renta y la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes de la Provincia de Tungurahua”*.

Considerando su experiencia y trayectoria en el ámbito educativo, su criterio profesional resulta fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y coherencia de los instrumentos elaborados.

Adjunto a este mensaje encontrará los instrumentos, así como el formato de validación correspondiente, para su revisión.

Agradezco de antemano el tiempo y la atención brindada a esta solicitud. Quedo atenta a sus valiosos comentarios y sugerencias.

Atentamente,



Estefany Mayerli Aldas Oñate

C.I.: 1850992718

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Información General:

- **Título del proyecto:** La devolución del Impuesto a la Renta y la percepción de eficiencia tributaria por parte de los contribuyentes de la Provincia de Tungurahua.
- **Investigador/a:** Estefany Mayerli Aldas Oñate
- **Universidad:** Universidad Técnica de Ambato
- **Fecha:** 09 de octubre de 2014
- **Objetivo de la encuesta:** Recopilar información sobre la percepción de los profesionales contables respecto al proceso de devolución del Impuesto a la Renta y la eficiencia de la gestión tributaria.

Datos del evaluador:

- **Nombre y apellido:** Carlos Melendez
- **Título profesional:** Doctor (PhD)
- **Área de especialización:** Ensayos y Teoría de la Contabilidad
- **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
- **Cargo actual:** Profesor Titular
- **Correo electrónico:** cmelendez@uta.edu.ec

Instrucciones para el evaluador

6. Lea detenidamente cada uno de los ítems del instrumento.
7. Evalúe cada ítem según los criterios establecidos:
 - Claridad: El ítem se entiende fácilmente.
 - Pertinencia: El ítem es adecuado para los objetivos de la investigación.
 - Coherencia: El ítem guarda relación lógica con la variable o dimensión que se evalúa.
8. Marque con una (X) o un (✓) en la opción que considere adecuada en cada criterio
9. En caso de considerarlo necesario, escriba observaciones o sugerencias que permitan mejorar el instrumento.
10. Procure responder de manera objetiva y fundamentada en su experiencia profesional.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Indicaciones:

Marque con una (X) o un (✓) en la opción que considere adecuada en cada criterio.

Nº Pregunta	Claridad	Coherencia	Comentarios/Observaciones
1	✓	✓	Revisar espacios en 6-10 años
2			(QUE PASA SI NO TRABAJAS?)
3	✓	✓	
4	✓		SE PODRÍA GENERAR UN SUBO (COMO PREG 1)
5		/	SE MENCIONA QUE SON DIFERENCIAS NO PREGUNTO.
6	/	/	
7			
8	/	✓	REVISAR DEBE SER DIFERENCIA
9	/	✓	
10	/	/	
11	✓	/	
12	✓	✓	
13	✓	✓	
14	/	✓	
15	✓	/	
16	/	/	
17	✓	/	
18	/	/	RECORDAR QUE ES DIFERENCIA
19	/	/	

20	/	/	
----	---	---	--

Observaciones generales:

MEUSM CORRECTAMENTE US HUMANSO¹ ESP 1,2,3,4 EN
 DATOS INFORMATIVOS 1-2-3-4 EN LOS ITEMS
 LAS INSTRUCCIONES DEBE ESTAR EN LA SECCION B

Aprobación del Evaluador

Firma: Dr. Carlos Meléndez

Fecha: 10/04/2016

(Firma manuscrita)

Anexo 5

Cuestionario final con todas las correcciones sugeridas

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

**Encuesta dirigida a profesionales contables y tributarios de la provincia de
Tungurahua**

Tema: La devolución del impuesto a la renta y la percepción de eficiencia tributaria de los contribuyentes de la provincia de Tungurahua.

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción de los profesionales contables respecto al proceso de devolución del impuesto a la renta y la eficiencia de la gestión tributaria.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una (X) la opción que refleje su nivel de acuerdo. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada de manera confidencial.

Sección A: Datos generales

a. Años de experiencia profesional

- ☐ 1-3 años
- ☐ 4-6 años
- ☐ 7-10 años
- ☐ Más de 10 años

b. Tipo de ejercicio profesional

- ☐ Independiente
- ☐ Dependiente

c. Si seleccionó “dependiente”, especifique a que sector pertenece:

- ☐ Público
- ☐ Privado

d. Número aproximado de devoluciones IR gestionadas al año: ____

Sección B: La devolución del impuesto a la renta

Nº	Ítem	Totalmente en desacuerdo					En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5								
1	Conoce la normativa vigente para la devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
2	Comprende los requisitos necesarios para solicitar una devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
3	Identifica las diferencias entre pago indebido y pago en exceso.	☐	☐	☐	☐	☐								
4	Conoce las etapas del proceso de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
5	Sabe cómo presentar correctamente una solicitud de devolución del impuesto a la renta en el sistema del SRI.	☐	☐	☐	☐	☐								
6	Identifica los documentos necesarios para sustentar una solicitud de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
7	Conoce los plazos establecidos para el proceso de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
8	Comprende cómo se realiza el seguimiento del trámite.	☐	☐	☐	☐	☐								
9	Comprende el procedimiento para corregir errores en una solicitud.	☐	☐	☐	☐	☐								
10	Conoce los derechos del contribuyente en el proceso de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								

Sección C: Eficiencia Tributaria

11	La administración tributaria gestiona eficientemente los procesos de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
12	Los procedimientos aplicados por el Servicio de Rentas Internas reflejan organización institucional.	☐	☐	☐	☐	☐								
13	La gestión de devoluciones del impuesto a la renta genera confianza en el sistema tributario.	☐	☐	☐	☐	☐								
14	Los retrasos en devoluciones del impuesto a la renta afectan su percepción del sistema tributario.	☐	☐	☐	☐	☐								
15	La administración tributaria demuestra capacidad para cumplir sus funciones.	☐	☐	☐	☐	☐								
16	El sistema tecnológico del SRI facilita la gestión de trámites tributarios como la devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
17	La atención al contribuyente es adecuada durante el proceso de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
18	Está satisfecho/a con el proceso de devolución del impuesto a la renta.	☐	☐	☐	☐	☐								
19	El proceso de devolución del impuesto a la renta cumple con mis expectativas.	☐	☐	☐	☐	☐								
20	Su experiencia general con el proceso de devolución del impuesto a la renta ha sido positiva.	☐	☐	☐	☐	☐								