

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad y Auditoria

Mención en Gestión Tributaria

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS SOCIEDADES AGENTES DE RETENCIÓN DEL IVA EN CUENCA

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA

AUTOR: DIEGO FELIPE GUAMÁN ANDRADE

DIRECTOR: NARCIZA AZUCENA REYES CÁRDENAS

Cuenca – Ecuador

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE POSGRADOS

Maestría en Contabilidad Y Auditoría (Mención En Gestión Tributaria)

CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS SOCIEDADES AGENTES DE RETENCIÓN DEL IVA EN CUENCA

INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA

AUTOR: DIEGO FELIPE GUAMAN ANDRADE

DIRECTOR: NARCIZA AZUCENA REYES CÁRDENAS

CUENCA – ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Certificado del Asesor

Se certifica que:

El informe de investigación Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de las Sociedades Agentes de retención del Iva en Cuenca, de autoría del Sr. Diego Felipe Guamán Andrade con número de identidad 0107192072 con nacionalidad Ecuatoriana, previo a la obtención del Titulo de Cuarto Nivel o Posgrado correspondiente a Magister en Contabilidad y Auditoría (Mención en Gestión Tributaria), cumple con la caracterización y estructura (parte protocolaria y parte expositiva) y se sujeta a la normativa pertinente exigida por el Consejo de Educación Superior, CES y la Universidad Católica de Cuenca, en consecuencia se autoriza su presentación para los tramites pertinentes.

Santa Ana de los Ríos de Cuenca

Cuenca,08 de octubre del 2026.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
NARCIZA AZUCENA REYES CARDENAS

Asesor Científico

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN DIEGO OCHOA CRESPO

Asesor Metodológico

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Diego Felipe Guamán Andrade portador de la cédula de ciudadanía Nº **0107192072**. Declaro ser el autor de la obra: **CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS SOCIEDADES AGENTES DE RETENCIÓN DEL IVA EN CUENCA**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 08 de octubre del 2026.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
DIEGO FELIPE GUAMAN ANDRADE

F: ……..

Diego Felipe Guamán Andrade

C.I. **0107192072**

Agradecimientos

- A mis padres

Agradezco de manera especial a mis padres, quienes han sido mi mayor ejemplo en esta profesión. Su esfuerzo, dedicación y valores me han inspirado a seguir adelante, a formarme con responsabilidad y a asumir cada reto académico y profesional con compromiso. Gracias por su apoyo constante, por sus consejos y por ser una guía fundamental en mi vida.

- A familia Saravia Guaman

A mi hermana Doménica, por ser un ejemplo de perseverancia, disciplina y fortaleza. Su capacidad para salir adelante, incluso frente a las dificultades y obstáculos de la vida, ha sido una inspiración constante para mí. Asimismo, a José y Santiago, quienes forman parte importante de mi familia y de mi vida, por su cariño, compañía y apoyo durante este proceso.

- A mis Amigos

A mis amigos y colegas Jonathan Tacuri, Mateo Andrade y Carlos Cabrera, quienes desde hace muchos años me han brindado su apoyo y compañía en mi crecimiento profesional. Gracias por sus consejos, motivación y por formar parte de este camino de aprendizaje, esfuerzo y superación constante.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, especialmente a Luis Guamán y Patricia Andrade, quienes siempre me han brindado su apoyo, inspiración y guía en las decisiones relacionadas con mi formación académica y mi carrera profesional. Su confianza, consejos y acompañamiento han sido fundamentales para avanzar con perseverancia en este proceso.

De igual manera, dedico este logro a la familia Saravia Guamán, por estar siempre dispuesta a orientarme y apoyarme durante mi proceso de aprendizaje. Su presencia, palabras de aliento y disposición para compartir sus conocimientos han contribuido de manera significativa a mi crecimiento personal y profesional.

Cumplimiento de las obligaciones tributarias de las sociedades agentes de retención del IVA en cuenca

RESUMEN

El estudio analiza el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca, a partir de la relación entre factores internos empresariales y gestión fiscal. La investigación se desarrolló con enfoque mixto, alcance relacional y diseño no experimental. La información se obtuvo mediante una encuesta aplicada a 48 sociedades seleccionadas de un universo de 164 empresas, complementada con una entrevista a un profesional del área contable, tributaria, financiera y de auditoría. Los resultados evidencian que el cumplimiento tributario se encuentra condicionado por la carga normativa y operativa asumida por los agentes de retención, en especial por el número de obligaciones, el tiempo requerido, la correcta aplicación de retenciones, el registro documental y el control de valores declarados. El análisis estadístico no permitió comprobar la hipótesis en términos generales, debido a que las asociaciones significativas se presentaron solo en algunas dimensiones. Se concluye que el cumplimiento de las retenciones del IVA depende de las capacidades internas de las sociedades y de la carga operativa impuesta por el sistema tributario.

Palabras clave: Cumplimiento tributario; IVA; Agentes de retención; Obligaciones fiscales; Control interno; Gestión tributaria.

Compliance with tax obligations of companies acting as IVA withholding agents in Cuenca

ABSTRACT

The study analyzes compliance with tax obligations among companies acting as VAT withholding agents in Cuenca, based on the relationship between internal business factors and tax management. The research followed a mixed-method approach, with a relational scope and a non-experimental design. Data were collected through a survey applied to 48 companies selected from a population of 164 firms, complemented by an interview with a professional in the accounting, tax, financial, and auditing fields. The results show that tax compliance is conditioned by the regulatory and operational burden assumed by withholding agents, especially by the number of obligations, the time required, the correct application of withholdings, documentary records, and control of reported amounts. The statistical analysis did not allow the hypothesis to be confirmed in general terms, since significant associations were found only in some dimensions. It is concluded that compliance with VAT withholding obligations depends on both the internal capacities of companies and the operational burden imposed by the tax system.

Keywords: tax compliance, VAT, withholding agents, tax obligations, internal control, tax management

Índice

Resumen Ejecutivo 7

Abstract 8

Capítulo I. Problema 1

Situación problemática 1

Problema científico 3

Línea de investigación 3

Objeto de estudio de la investigación 3

Campo de acción 3

Objetivo general 3

Objetivos específicos 4

Hipótesis 4

Variables 4

Variable independiente: factores internos empresariales. 4

Variable dependiente: cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA. 5

Justificación de la investigación 5

Capítulo II. Marco Teórico 6

Fundamentación conceptual 6

Fundamentación normativa 8

Fundamentación teórica 9

Comportamiento fiscal y cumplimiento de las obligaciones de retención del IVA 11

Capítulo III. Metodología 13

Tipo de investigación 13

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación 14

Universo de estudio y tratamiento muestral..... 16

Tratamiento estadístico y representación gráfica 17

Capítulo IV. La Propuesta 18

Esquema de la propuesta:..... 18

Diagnóstico que sustenta la propuesta 19

Empresa según tamaño..... 19

Trayectoria de la empresa..... 20

Clasificación sectorial de las empresas 21

Percepción de carga operativa tributaria en sociedades agentes de retención: 22

Presión financiera asociada al cumplimiento de retenciones del IVA..... 23

Efectos percibidos de las retenciones del IVA en la gestión empresarial..... 24

Efectos operativos percibidos por la aplicación de retenciones del IVA 25

Incremento de obligaciones y tiempo destinado al cumplimiento tributario 25

Análisis de normalidad de variable mediante la prueba de Shapiro-Wilk 26

Relación entre variables mediante estadística no paramétrica..... 27

Objetivo de la propuesta 32

Componentes de la propuesta 32

Desarrollo de la propuesta 32

Fortalecimiento de la capacidad administrativa 32

Mejora de la gestión contable y tributaria 33

Fortalecimiento de la cultura tributaria 33

Seguimiento y control 33

Capítulo V. Discusión 33

Capítulo VI. Conclusiones 35

Capítulo VII. Recomendación 36

Referencias Bibliográficas 36

Índice de Tablas

Tabla 1.....20
Tabla 2.....22
Tabla 3.....23
Tabla 4.....24
Tabla 5.....25
Tabla 6.....26
Tabla 7.....27

Índice de Esquemas

Esquema 1 19
Esquema 2 32

Índice de Ilustraciones

Figura1 20
Figura 2 21

Índice de Anexos

Anexo 1.....**¡Error! Marcador no definido.**
Anexo 2.....**¡Error! Marcador no definido.**
Anexo 3.....**¡Error! Marcador no definido.**
Anexo 4.....**¡Error! Marcador no definido.**
Anexo 5.....**¡Error! Marcador no definido.**

Capítulo I. Problema

Situación problemática

En América Latina y el Caribe, la administración tributaria enfrenta diversos retos relacionados con su capacidad recaudatoria y redistributiva. A este contexto se añade el aumento de la deuda pública, situación que ha llevado a varios países a elevar la presión fiscal a los sujetos pasivos. Esta situación ha dado como resultado el aumento de la evasión y elusión tributaria causando efectos adversos sobre la inversión estatal y las decisiones de inversión privada (Díaz, 2024).

Desde esta perspectiva, el impuesto al valor agregado IVA representa cerca del 33,5 % de los ingresos de las finanzas públicas, razón por la cual las entidades recaudatorias orientan sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de los mecanismos de captación, procurando mantener la estabilidad en la actividad económica. La pandemia de COVID-19 provocó una reducción de los ingresos fiscales, lo que condujo a la adopción de estrategias orientadas a mitigar el impacto económico apoyándose del sector empresarial (Espinosa et al., 2025). En el contexto latinoamericano, se observa cierta uniformidad en los métodos aplicados para la recaudación del IVA, dado que el tributo recae sobre el consumidor reflejándolo en el precio final. Este modelo lleva al Estado a recaudar el impuesto en distintas etapas, situación en la que toma relevancia la retención total o parcial del impuesto como mecanismo complementario de cobro (Mendoza, 2024).

En Perú el incumplimiento tributario es una situación que afecta los ingresos estatales y reduce la capacidad gubernamental para ejecutar inversiones públicas. En respuesta a esta problemática, se han aplicado diversas estrategias de recaudación, entre las que destaca el perfilamiento de contribuyentes y mecanismo orientado a clasificarlos según su comportamiento

tributario. Para establecer este perfil se consideran diversas variables, entre ellas el nivel de cumplimiento de obligaciones, la periodicidad de los pagos y la fiabilidad de las declaraciones presentadas (Peñaranda & Peña, 2024).

En el ecuador, la recaudación fiscal es una actividad laboriosa y compleja, debido a la informalidad económica que ha sido una realidad constante en el país, la diversidad de contribuyentes y los factores críticos propios del cumplimiento tributario. Por lo mencionado el Estado mediante el SRI designa a determinados sujetos pasivos a la función de actuar como agentes de retención con el fin de garantizar una captación constante de dinero.

Estos contribuyentes facilitan la recaudación de impuestos en las distintas etapas de la actividad económica, integrándose en un proceso de carácter circular que permite el cobro anticipado de tributos y reduce los riesgos de evasión y elusión fiscal (Sandoya et al., 2021). Esta categorización genera desafíos administrativos y operativos para los agentes de retención, quienes asumen responsabilidades adicionales que pueden afectar su gestión contable y financiera, convirtiéndose en un problema dentro del sistema tributario ecuatoriano.

En la ciudad de Cuenca, el cumplimiento tributario constituye un aspecto relevante para las empresas, debido a la importancia económica y fiscal del cantón dentro de la provincia del Azuay. Al respecto, Galarza et al. (2022) evidenciaron que Cuenca concentra una parte significativa de la actividad empresarial provincial y que la recaudación tributaria del cantón presentó variaciones importantes entre 2016 y 2020, lo que refleja la necesidad de fortalecer estrategias de control interno, planificación y cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.

A pesar de la existencia de investigaciones que tratan de las obligaciones fiscales y el incumplimiento tributario de las PYMES, son poco frecuentes los estudios que analizan de forma específica la relación entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario de las sociedades designadas como agentes de retención del IVA. Esta brecha adquiere mayor relevancia en el contexto ecuatoriano y, de manera concreta, en la ciudad de Cuenca, donde las empresas designadas como agentes de retención asumen responsabilidades adicionales de control, registro, declaración y pago, lo que puede incidir en su gestión administrativa, contable y financiera.

Problema científico

¿Cómo se relacionan los factores internos empresariales con el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA en las sociedades agentes de retención de la ciudad de Cuenca?

Línea de investigación

Administración financiera, tributación, auditoría y control interno empresarial.

Objeto de estudio de la investigación

El cumplimiento de las obligaciones tributarias de las sociedades agentes de retención del IVA.

Campo de acción

Factores internos empresariales y cumplimiento tributario relacionado con las retenciones del IVA en sociedades agentes de retención ubicadas en la ciudad de Cuenca.

Objetivo general

Identificar la relación entre los factores internos empresariales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA en las sociedades agentes de retención de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los factores internos empresariales y el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA.
- Diagnosticar la situación actual de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca respecto a su capacidad administrativa, gestión contable, control interno, cultura tributaria y cumplimiento fiscal.
- Analizar la relación entre los factores internos empresariales y las dimensiones del cumplimiento tributario mediante técnicas estadísticas acordes con la naturaleza de los datos.
- Proponer lineamientos administrativos, contables y tributarios que contribuyan al fortalecimiento del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con las retenciones del IVA.

Hipótesis

Los factores internos empresariales se asocian de manera significativa con el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA en las sociedades agentes de retención de la ciudad de Cuenca.

Variables

Variable independiente: factores internos empresariales.

Dimensiones de la variable independiente: capacidad administrativa, conocimiento y formación tributaria, gestión contable y tributaria, sistemas de información y control interno, cultura organizacional y ética tributaria.

Variable dependiente: cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA.

Dimensiones de la variable dependiente: oportunidad en el cumplimiento, exactitud en las retenciones, cumplimiento formal, cumplimiento sustancial e historial de cumplimiento.

Justificación de la investigación

La investigación se justifica por la importancia que tiene el cumplimiento tributario dentro de la gestión empresarial y del sistema fiscal ecuatoriano. Las sociedades agentes de retención del IVA cumplen una función relevante en la recaudación anticipada del impuesto, ya que actúan como intermediarias entre el contribuyente retenido y la administración tributaria. Esta responsabilidad exige procesos administrativos, contables y de control que permitan cumplir las obligaciones fiscales con oportunidad y exactitud.

Desde el punto de vista teórico, el estudio aporta al análisis del cumplimiento tributario desde una perspectiva empresarial, al relacionar los factores internos de las sociedades con sus obligaciones como agentes de retención. Esto permite ampliar la comprensión del problema, ya que el cumplimiento fiscal no depende solo de la normativa, sino también de las capacidades organizacionales que posee cada empresa.

Desde el punto de vista práctico, los resultados permitirán identificar debilidades en la gestión administrativa, contable y tributaria de las sociedades analizadas. Con base en ello, se podrán plantear lineamientos que ayuden a reducir errores, mejorar la planificación fiscal, fortalecer el control interno y prevenir sanciones derivadas del incumplimiento.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se sustenta en un enfoque mixto y en el uso de técnicas estadísticas que permiten analizar la relación entre las variables de estudio.

Además, el instrumento aplicado permite obtener información ordenada sobre las dimensiones vinculadas con los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario.

Finalmente, el estudio posee relevancia social y fiscal, debido a que un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias contribuye al fortalecimiento de la cultura tributaria, a la transparencia empresarial y a la recaudación de recursos públicos necesarios para el desarrollo del país.

Capítulo II. Marco Teórico

Fundamentación conceptual

El cumplimiento tributario comprende la atención de los deberes fiscales que corresponden al contribuyente dentro de los plazos, formas y condiciones previstos por la normativa. En Ecuador, el Código Tributario establece que la obligación tributaria constituye el vínculo jurídico entre el Estado y los sujetos pasivos, mediante el cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero cuando se verifica el hecho generador previsto por la ley (Código Tributario, 2023). En esta investigación, el cumplimiento tributario se entiende como la capacidad de las sociedades agentes de retención del IVA para declarar, pagar, registrar, respaldar y atender sus obligaciones fiscales.

El agente de retención es el sujeto que, por disposición del Servicio de Rentas Internas, debe retener una parte del tributo generado en una operación económica y transferirlo a la administración tributaria. La Ley de Régimen Tributario Interno reconoce la intervención de agentes de retención dentro del sistema tributario ecuatoriano, (Ley de Régimen Tributario Interno, 2023). En este estudio, el agente de retención se concibe como una sociedad que asume responsabilidades de control, registro, emisión de comprobantes y entrega de valores retenidos al Servicio de Rentas Internas.

Las obligaciones tributarias comprenden deberes sustanciales y formales. Los deberes sustanciales se relacionan con el pago del tributo, mientras que los deberes formales incluyen acciones como emitir comprobantes, llevar registros contables, conservar respaldos, presentar declaraciones y atender requerimientos de la administración tributaria, conforme al Código Tributario (2023). Para esta investigación, las obligaciones tributarias se analizan desde la gestión que realizan las sociedades agentes de retención para cumplir con las retenciones del IVA.

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un tributo que grava el consumo y se aplica sobre la transferencia de bienes y la prestación de servicios sujetos a imposición. La Ley de Régimen Tributario Interno regula este impuesto dentro del sistema fiscal ecuatoriano, definiendo sus elementos, operaciones gravadas y responsabilidades del sujeto pasivo (Ley de Régimen Tributario Interno, 2023). En el caso de los agentes de retención, el IVA adquiere una dimensión operativa adicional, debido a que estos contribuyentes deben aplicar porcentajes de retención, emitir comprobantes, registrar operaciones y entregar los valores correspondientes al Servicio de Rentas Internas.

La retención en la fuente constituye un mecanismo de recaudación anticipada mediante el cual un sujeto obligado retiene una parte del impuesto causado en una transacción y la entrega a la administración tributaria. En materia de IVA, el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno establece disposiciones sobre la actuación de los agentes de retención y el tratamiento de los valores retenidos (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2023). En esta investigación, la retención en la fuente del IVA se entiende como un proceso que exige control contable, conocimiento normativo, revisión documental y cumplimiento oportuno por parte de las sociedades calificadas como agentes de retención.

Los factores internos empresariales son las capacidades, recursos y prácticas organizacionales que influyen en la gestión de una empresa. En el ámbito tributario, estos factores comprenden la capacidad administrativa, el conocimiento y formación tributaria, la gestión contable, los sistemas de información, el control interno, la cultura organizacional y la ética fiscal. La literatura sobre gestión empresarial y control interno reconoce que estos componentes inciden en la organización de procesos, la calidad de la información y la prevención de errores en el cumplimiento normativo (Morante et al., 2021). Para este estudio, los factores internos empresariales se comprenden como condiciones internas que pueden favorecer o limitar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con las retenciones del IVA.

Fundamentación normativa

El sustento normativo de la investigación se apoya en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno y el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. El Código Tributario regula las relaciones jurídicas provenientes de los tributos entre el sujeto activo y los contribuyentes o responsables, y define la obligación tributaria como el vínculo jurídico que surge cuando se verifica el hecho generador previsto por la ley. Además, establece la figura del sujeto pasivo y reconoce a los agentes de retención como responsables tributarios obligados a retener tributos por mandato legal, reglamentario u orden administrativa (Código Tributario, 2023, arts. 1, 15, 24 y 29).

En relación con el objeto del estudio, la Ley de Régimen Tributario Interno regula el Impuesto al Valor Agregado dentro del sistema tributario ecuatoriano y establece las condiciones generales aplicables a los sujetos pasivos, operaciones gravadas, declaración y pago del impuesto. Esta norma permite comprender el IVA como un tributo de relevancia fiscal que exige procesos de

registro, declaración y control por parte de los contribuyentes y responsables tributarios (Ley de Régimen Tributario Interno, 2023).

Por su parte, el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno desarrolla disposiciones operativas para la aplicación de la ley, entre ellas las obligaciones de los agentes de retención del Impuesto a la Renta y del Impuesto al Valor Agregado. El Servicio de Rentas Internas precisa que los contribuyentes calificados como agentes de retención deben efectuar las retenciones del IVA conforme a lo previsto en el Reglamento, en especial en los artículos 92, 147 y 254, entre otros relacionados con esta materia (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2023).

Fundamentación teórica

Los factores internos administrativos constituyen elementos fundamentales que inciden de manera directa en el desempeño y los resultados de las empresas. Dichos factores se reflejan a través de resultados favorables o desfavorables, los cuales son consecuencia de las decisiones estratégicas y operativas adoptadas por los gerentes o propietarios. Los factores internos reflejan la capacidad de la organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos de manera eficiente (Morante et al., 2021).

Desde este enfoque, la planificación tributaria forma parte de los factores internos empresariales al integrarse a la estrategia operativa de la empresa. Su aplicación permite optimizar la carga fiscal conforme a la normativa vigente y reducir contingencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones tributarias. Una planificación tributaria estructurada de manera correcta incide de manera positiva en el desarrollo de las operaciones cotidianas y contribuye a la sostenibilidad organizacional a largo plazo (Moreno et al., 2024).

El comportamiento fiscal empresarial se encuentra condicionado por tres elementos interrelacionados: el normativo, vinculado con el nivel de confianza en el sistema tributario; el cognitivo, asociado a la identificación de los contribuyentes con las políticas públicas; y el regulatorio, relacionado con la percepción de la disuasión frente al incumplimiento. Este enfoque permite comprender que la ética tributaria empresarial se sustenta en factores internos de carácter organizacional y estructural, junto con la percepción que se construye respecto al sistema fiscal y el uso de los recursos públicos (Barberán et al., 2025).

En un entorno empresarial caracterizado por elevados niveles de dinamismo y complejidad, el rol del Contador ha experimentado una evolución dentro de la estructura organizacional. Su función trasciende la gestión contable y tributaria relacionada a la declaración de impuestos y a la elaboración de informes financieros, para consolidarse como un componente relevante en la gestión organizacional y financiera empresarial. Este desempeño exige el dominio de la normativa vigente, conocimientos contables sólidos y la aplicación de criterio profesional en la toma de decisiones, elementos que forman parte de los factores internos que inciden en la gestión tributaria de las sociedades (Vera et al., 2024).

En coherencia con este rol estratégico, el control interno se posiciona como un factor interno de relevancia en la gestión tributaria de las organizaciones, al proporcionar un marco estructurado para la supervisión y el cumplimiento normativo. Dicho control se sustenta en el modelo del Committee of Sponsoring Organizations (COSO), concebido como un proceso orientado a ofrecer un nivel razonable de seguridad respecto a la confiabilidad de la información financiera y al logro de los objetivos organizacionales. Este proceso se integra con los sistemas de información y es ejecutado por la administración y el personal de la organización, siendo el apego

a las disposiciones legales y regulatorias un componente esencial del control interno en las sociedades (Grageola et al., 2020).

En conjunto, los aportes revisados permiten observar que los factores internos empresariales no se limitan a la capacidad administrativa general, sino que integran componentes tributarios, contables, tecnológicos y culturales. Morante et al. (2021) centran su análisis en la planificación, organización y control de los recursos internos, mientras que Moreno et al. (2024) ubican la planificación tributaria como parte de la estrategia operativa de la empresa. A diferencia de estos enfoques, Barberán et al. (2025) incorporan una perspectiva conductual al relacionar el cumplimiento fiscal con la confianza, la percepción normativa y la ética tributaria. Por su parte, Vera et al. (2024) y Grageola et al. (2020) fortalecen esta visión al destacar el rol del contador y del control interno como mecanismos técnicos que permiten reducir errores, ordenar procesos y responder ante las obligaciones fiscales. Esta comparación evidencia que el cumplimiento tributario depende de una interacción entre gestión administrativa, conocimiento técnico, cultura organizacional y control interno.

Comportamiento fiscal y cumplimiento de las obligaciones de retención del IVA

Se entiende como cumplimiento tributario al comportamiento mediante el cual el sujeto pasivo responde a sus obligaciones fiscales, ya sea por iniciativa propia o como resultado de los mecanismos de control establecidos por la administración tributaria. En el contexto ecuatoriano, durante el período 2019–2023, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) se consolidó como uno de los tributos con mayor aporte a los ingresos fiscales, al representar el 16,02 % del total de la recaudación, lo que evidencia su relevancia en el financiamiento de las arcas estatales (Toro et al., 2024).

El cumplimiento tributario se relaciona de manera directa con el comportamiento fiscal que a partir de la interacción entre el poder de las autoridades tributarias y la confianza de los contribuyentes hacia estas. El poder se relaciona con la percepción sobre la capacidad institucional para detectar infracciones y aplicar sanciones, mientras que la confianza se vincula con la valoración del accionar de las autoridades como orientado al interés colectivo. En este contexto se debe tener en cuenta que el comportamiento tributario de los contribuyentes con respecto al cumplimiento se genera tanto de manera voluntaria como para evitar sanciones, factores que inciden directamente en la atención de sus obligaciones fiscales (Tanos et al., 2020).

El agente de retención del IVA se define como el sujeto que en su calidad de comprador de bienes o servicios gravados asume la obligación de retener un porcentaje del impuesto correspondiente al proveedor y transferir dicho valor a la administración tributaria en su nombre. Esta retención constituye un anticipo del impuesto para el contribuyente retenido y forma parte de las responsabilidades jurídicas que recaen sobre personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas que realizan pagos o acreditaciones sujetas a gravamen (Parra et al ., 2019).

En el sistema fiscal, el contribuyente categorizado como agente de retención tiene la obligacion de controlar y asegurar la recaudación anticipada del IVA, mediante la adecuada emision de comprobantes con la correcta aplicación de porcentajes, teniendo en cuenta los plazos establecuidos por norma. Esta actuación se relaciona con los factores internos organizacionales que sostienen la gestión tributaria empresarial. (Gavilanes, 2024).

Esta situación fundamenta para el análisis del incumplimiento fiscal frente al incremento de la evasión y el fraude, lo que dificulta el control tributario y afecta la sostenibilidad empresarial, en especial en los pequeños y medianos negocios. En contextos locales, como el de Riobamba el incumplimiento de obligaciones fiscales se asocia al desconocimiento normativo y a la baja

disposición para atender plazos y deberes formales, lo que deriva en procesos de control, sanciones y retrasos ante la administración tributaria. La oportunidad de cumplimiento adquiere relevancia al vincularse con la presentación y el pago oportunos de impuestos, conforme a la normativa vigente que define a los agentes de retención y fija los porcentajes aplicables (Castelo et al., 2024).

Desde la perspectiva del cumplimiento tributario, los autores coinciden en que la declaración y el pago de impuestos no dependen únicamente de la obligación legal, sino también de condiciones institucionales y organizacionales. Toro et al. (2024) resaltan la importancia fiscal del IVA dentro de la recaudación ecuatoriana, mientras que Tanos et al. (2020) explican el cumplimiento desde la relación entre poder de control de la administración tributaria y confianza del contribuyente. En cambio, Parra et al. (2019) y Gavilanes (2024) abordan el papel del agente de retención desde una dimensión operativa, asociada con la aplicación de porcentajes y emisión de comprobantes. Castelo et al. (2024) complementan esta lectura al vincular el incumplimiento con desconocimiento normativo y baja atención a plazos y deberes formales. Así, el cumplimiento de las retenciones del IVA puede entenderse como un fenómeno que combina exigencias legales, capacidades internas y condiciones de control fiscal.

Capítulo III. Metodología

Tipo de investigación

La investigación se sustentó en el paradigma positivista, orientado al análisis objetivo y empírico de la relación entre los factores internos de las sociedades agentes de retención y el cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones en la fuente del IVA en la ciudad de Cuenca. El estudio partió de un problema delimitado y de una hipótesis verificable. Se analizaron variables como la capacidad administrativa, el conocimiento y la formación tributaria, la gestión contable y tributaria, los sistemas de información y control interno, así como

la cultura organizacional y la ética tributaria. La metodología se basó en la observación sistemática y la recolección de datos verificables,lo que permitió garantizar la validez de los resultados y la neutralidad del análisis (Sucari et al., 2024).

El estudio fue de tipo no experimental, dado que las variables se analizaron tal como se presentaron en su contexto real. Se adoptó un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, que permitió, interpretar los criterios y prácticas internas de las empresas y medir de forma cuantificable su incidencia en el nivel de cumplimiento tributario.

El alcance de la investigación fue relacional, al buscar establecer la relación existente entre los factores internos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Para ello, se aplicaron los métodos deductivo, analítico y estadístico, los cuales facilitaron la formulación y contrastación de la hipótesis, el desagregado y la integración de los componentes del fenómeno estudiado, así como el análisis de los datos obtenidos. Las técnicas empleadas incluyeron la revisión documental y la encuesta, permitiendo recopilar información verificable y pertinente. La unidad de análisis estuvo conformada por sociedades catalogadas como agentes de retención del IVA ubicadas en la ciudad de Cuenca, Ecuador, garantizando coherencia metodológica y rigor científico.

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

En el desarrollo de la investigación se aplicó el método hipotético-deductivo, ya que el estudio partió de una hipótesis formulada sobre la relación entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario. Esta hipótesis fue contrastada mediante el análisis de los datos obtenidos en la encuesta.

También se empleó el método analítico-sintético, debido a que el problema de investigación fue desagregado en variables, dimensiones e indicadores. Posteriormente, los resultados fueron integrados para explicar el comportamiento del fenómeno estudiado.

Además, se utilizó el método estadístico, el cual permitió organizar, procesar e interpretar los datos recolectados. Este método fue necesario para aplicar pruebas descriptivas e inferenciales acordes con la naturaleza de las variables analizadas.

Las técnicas utilizadas fueron la revisión documental, la encuesta y la entrevista. La revisión documental permitió sustentar el estudio desde bases teóricas, normativas y empíricas relacionadas con el cumplimiento tributario, los agentes de retención del IVA y los factores internos empresariales. La encuesta permitió recolectar información cuantificable de las sociedades agentes de retención del IVA. La entrevista permitió obtener criterios profesionales sobre las dificultades y prácticas relacionadas con el cumplimiento fiscal.

El instrumento principal fue un cuestionario estructurado, conformado por 20 preguntas en escala Likert. Este instrumento se organizó en dos variables: factores internos empresariales y cumplimiento de las obligaciones tributarias relacionadas con las retenciones del IVA. La primera variable incluyó las dimensiones capacidad administrativa, conocimiento y formación tributaria, gestión contable y tributaria, sistemas de información y control interno, y cultura organizacional y ética tributaria. La segunda variable incluyó las dimensiones oportunidad en el cumplimiento, exactitud en las retenciones, cumplimiento formal, cumplimiento sustancial e historial de cumplimiento.

El componente cualitativo se desarrolló mediante una entrevista estructurada aplicada a un profesional con experiencia en el ámbito contable, tributario, financiero y de auditoría. Las preguntas se orientaron a conocer criterios sobre control interno, procesos contables, dificultades tributarias, efectos de los cambios normativos y estrategias de fortalecimiento para las sociedades agentes de retención del IVA.

La validez de contenido del cuestionario se revisó con el apoyo de expertos de las áreas contable, tributaria y administrativa, residentes en la ciudad de Cuenca. Para esta revisión se consideraron tres criterios: claridad, pertinencia y relevancia de los ítems. La confiabilidad del instrumento se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,73. Este valor respalda una consistencia interna aceptable para el análisis de las variables planteadas en el estudio.

Universo de estudio y tratamiento muestral

El universo de estudio estuvo conformado por 164 sociedades calificadas como agentes de retención del IVA, ubicadas en la ciudad de Cuenca, Ecuador. La información fue obtenida del Catastro de Agentes de Retención del Servicio de Rentas Internas y del Ranking de Compañías de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

La muestra fue seleccionada mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con el propósito de otorgar a todas las sociedades del universo la misma posibilidad de ser consideradas dentro del estudio. Este procedimiento permitió fortalecer la representatividad de los resultados y reducir sesgos en la selección de las unidades de análisis.

El tamaño de la muestra se calculó con un nivel de confianza del 90 %, un margen de error del 10 % y parámetros de máxima variabilidad, con $p = 0,5$ y $q = 0,5$. Como resultado, se obtuvo una muestra de 48 sociedades agentes de retención del IVA.

La unidad de análisis estuvo constituida por sociedades agentes de retención del IVA ubicadas en Cuenca. Los informantes fueron propietarios, gerentes, administradores, contadores u otros responsables vinculados con la gestión tributaria de las empresas encuestadas.

Tratamiento estadístico y representación gráfica

La información obtenida mediante la encuesta fue organizada en una base de datos para su procesamiento estadístico. En primer lugar, se aplicó estadística descriptiva mediante frecuencias, porcentajes y tablas de distribución, con el fin de caracterizar a las sociedades encuestadas según tamaño, trayectoria, sector económico y percepción sobre las obligaciones tributarias.

Posteriormente, se aplicaron pruebas de normalidad mediante Shapiro-Wilk, debido al tamaño de la muestra y a la necesidad de identificar el comportamiento de las variables. Los resultados evidenciaron valores de significancia inferiores a 0,05, por lo que se rechazó el supuesto de normalidad en las dimensiones analizadas.

Con base en estos resultados, se aplicó estadística no paramétrica mediante el coeficiente Rho de Spearman, con el propósito de identificar la asociación entre las dimensiones de los factores internos empresariales y las dimensiones del cumplimiento tributario. La significancia estadística fue interpretada con un nivel de $p < 0,05$.

Además, se utilizaron tablas de contingencia y contrastes Chi-cuadrado para analizar relaciones entre variables categóricas vinculadas con carga operativa tributaria, presión financiera, gestión empresarial y tiempo destinado al cumplimiento tributario. Estos resultados permitieron complementar la interpretación del fenómeno estudiado.

Los resultados se organizaron en tablas y figuras para facilitar su lectura e interpretación. Las tablas reunieron frecuencias, porcentajes, cruces de variables y pruebas inferenciales; las figuras, por su parte, ayudaron a observar con mayor claridad las características generales de las sociedades encuestadas.

Capítulo IV. La Propuesta

La propuesta se orienta al fortalecimiento administrativo, contable y tributario de las sociedades agentes de retención del IVA en la ciudad de Cuenca. Su diseño parte del diagnóstico obtenido mediante la encuesta y la entrevista aplicada, cuyos resultados permiten identificar aspectos vinculados con la carga operativa, la gestión contable, la cultura tributaria y la capacidad de cumplimiento. Estos hallazgos plantean lineamientos prácticos para mejorar la organización interna, reducir riesgos de incumplimiento y fortalecer la respuesta empresarial frente a las obligaciones derivadas de las retenciones del IVA.

Esquema de la propuesta:

La propuesta reúne lineamientos administrativos, contables y tributarios enfocados a fortalecer el cumplimiento de las obligaciones de las sociedades agentes de retención residentes en Cuenca. Su diseño parte del diagnóstico realizado en la investigación, donde se observaron relaciones entre la capacidad administrativa, la gestión contable y tributaria, la cultura organizacional y algunas dimensiones del cumplimiento tributario.

El esquema de la propuesta se organiza en cuatro componentes: fortalecimiento de la capacidad administrativa, mejora de la gestión contable y tributaria, fortalecimiento de la cultura tributaria y seguimiento del cumplimiento fiscal. Cada componente responde a una necesidad identificada en el análisis y plantea acciones prácticas para reducir errores, mejorar la oportunidad en el cumplimiento, fortalecer la exactitud de las retenciones y prevenir riesgos derivados del incumplimiento tributario.

Esquema de la propuesta

Esquema 1

Elemento	Descripción
Nombre de la propuesta	Lineamientos para fortalecer el cumplimiento tributario de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca
Beneficiarios	Sociedades agentes de retención del IVA ubicadas en la ciudad de Cuenca
Problema que atiende	Dificultades administrativas, contables y operativas para cumplir de forma oportuna y correcta con las retenciones del IVA
Objetivo	Fortalecer la gestión administrativa, contable y tributaria para mejorar el cumplimiento de las obligaciones como agentes de retención del IVA
Componentes	Capacidad administrativa, gestión contable y tributaria, cultura tributaria, seguimiento y control
Resultado esperado	Mayor orden interno, reducción de errores, cumplimiento oportuno y mejor control de las obligaciones tributarias

Diagnóstico que sustenta la propuesta

El diagnóstico se construyó a partir de la información obtenida en la encuesta aplicada a 48 sociedades agentes de retención del IVA ubicadas en Cuenca. Los resultados permiten identificar el perfil de las empresas, las principales presiones fiscales percibidas y las dimensiones internas que se relacionan con el cumplimiento tributario. Esta información sirve como base para formular los componentes de la propuesta.

Empresa según tamaño: en la muestra de 48 sociedades agentes de retención del IVA ubicadas en Cuenca, predominan las microempresas con 18 casos, que corresponden al 37,50 %, y las pequeñas empresas con 15 casos, equivalentes al 31,25 %. En conjunto, ambos grupos representan el 68,75 % del total. Las medianas empresas registran 11 casos, con el 22,92 %, mientras que las grandes empresas presentan 4 casos, equivalentes al 8,33 %. Esta composición

permite describir que el estudio se concentra en empresas de menor escala dentro del grupo analizado como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Empresa según tamaño

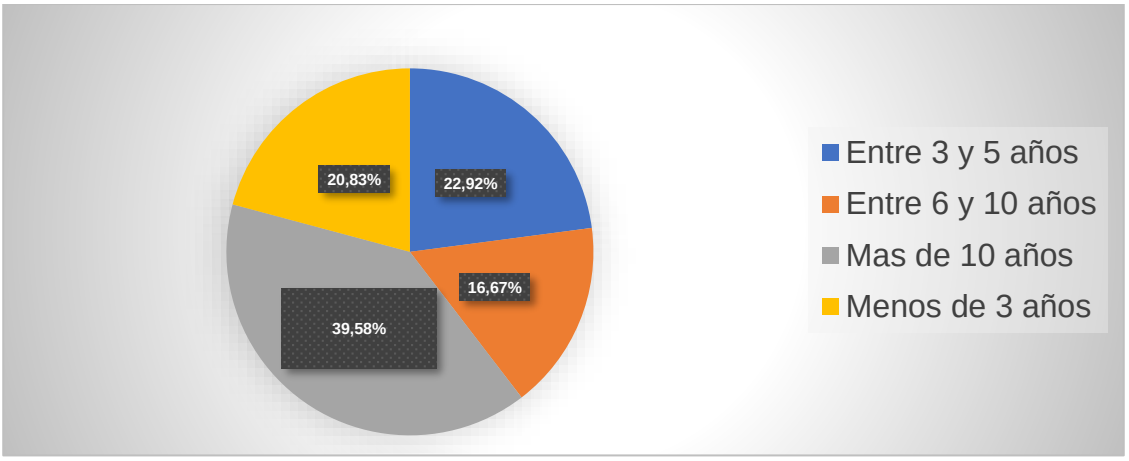
Tipo de empresa según tamaño	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Grande empresa	4	8,33	8,33	8,33
Mediana empresa	11	22,92	22,92	31,25
Microempresa	18	37,50	37,50	68,75
Pequeña empresa	15	31,25	31,25	100,0
Total	48	100,0		

Nota. Predominan las microempresas y pequeñas empresas dentro de la muestra.

Trayectoria de la empresa: en la muestra analizada predominan las empresas con más de 10 años de funcionamiento, con 19 casos que representan el 39,58 %. Le siguen las empresas con entre 3 y 5 años, con 11 casos equivalentes al 22,92 %, y aquellas con menos de 3 años, con 10 casos que corresponden al 20,83 %. Las empresas con entre 6 y 10 años registran 8 casos, equivalentes al 16,67 %. Esta distribución muestra que el estudio incluye una mayor presencia de empresas con trayectoria amplia en el mercado. (ver figura 1).

Figura 1

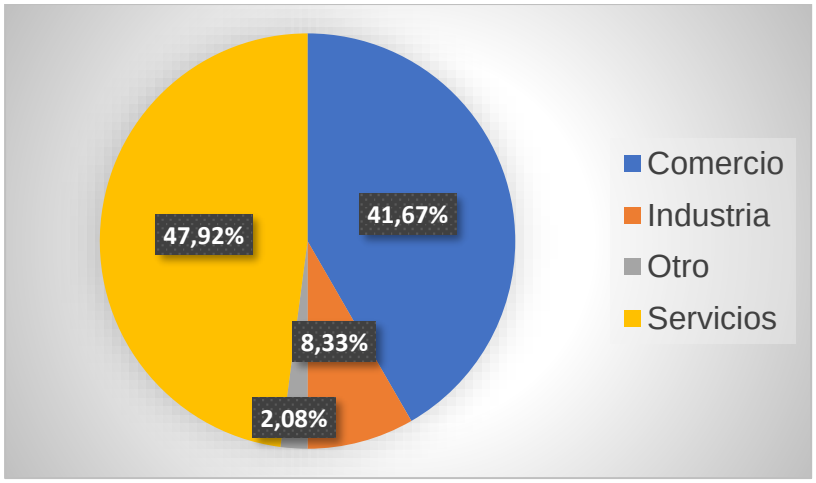
Trayectoria de la empresa



Nota. Predominan las empresas con más de 10 años de funcionamiento.

Clasificación sectorial de las empresas: la muestra presenta una concentración en el sector servicios, con 23 casos que representan el 47,92 %, seguido del sector comercio, con 20 casos equivalentes al 41,67 %. El sector industrial registra 4 casos, correspondientes al 8,33 %, y la categoría otro presenta 1 caso, equivalente al 2,08 %. Esta composición permite describir que el análisis se desarrolla, en su mayor parte, sobre empresas vinculadas con servicios y comercio. (ver figura 2)

Figura 2*Clasificación sectorial de las empresas*



Nota. Predominan los sectores servicios y comercio dentro de la muestra.

Percepción de carga operativa tributaria en sociedades agentes de retención: la Tabla 2 muestra una concentración de respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, tanto en el incremento de la carga fiscal como en la afectación en la gestión empresarial. El contraste Chi-cuadrado presentó un valor de 27,53 con 6 grados de libertad y $p < 0,01$, lo que indica una asociación con significancia entre ambas variables. Este resultado sugiere que, en la muestra analizada, la percepción de mayor carga fiscal se vincula con una menor capacidad de gestión y cumplimiento. En las sociedades agentes de retención del IVA, esta relación puede interpretarse como una presión operativa que afecta la gestión de precios, liquidez y planificación empresarial.

Tabla 2

Percepción de carga operativa tributaria en sociedades agentes de retención

	Efecto de las obligaciones tributarias como agente de retención sobre la gestión empresarial			
Incremento de la carga fiscal por obligaciones tributarias como agente de retención	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
De acuerdo	13	8	0	21
En desacuerdo	1	1	4	6
Totalmente de acuerdo	10	9	1	20
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	1
Total	24	18	6	48

Nota. La concentración de respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo refleja una percepción asociada entre mayor carga fiscal y afectación en la gestión empresarial.

Presión financiera asociada al cumplimiento de retenciones del IVA: la Tabla 3 muestra que las respuestas se concentran en las categorías de afectación frecuente de la liquidez y de impacto medio o alto en la rentabilidad empresarial. El contraste Chi-cuadrado presentó un valor de 23,79 con 9 grados de libertad y $p < 0,01$, lo que indica una asociación con significancia entre ambas variables. Este resultado sugiere que, en la muestra analizada, la percepción de afectación en la liquidez se vincula con una mayor percepción de impacto en la rentabilidad. En las sociedades agentes de retención del IVA, este hallazgo puede interpretarse como una señal de presión financiera, debido a que el cumplimiento de las retenciones exige gestión de flujos, control de pagos y disponibilidad de recursos para atender obligaciones fiscales.

Tabla 3

Presión financiera asociada al cumplimiento de retenciones del IVA.

	Incidencia del IVA en la rentabilidad empresarial				
Incidencia de las retenciones en la liquidez empresarial	Alto impacto	Bajo impacto	Impacto medio	Ningún impacto	Total
Casi siempre	3	3	14	0	20
Nunca	1	1	0	0	2
Rara vez	1	2	5	2	10
Siempre	11	0	4	1	16
Total	16	6	23	3	48

Contrastes Chi-cuadrado

	Valor	Gl	p
X^2	23.79	9	< .01
N	48		

Nota. La concentración de respuestas en afectación frecuente de la liquidez e impacto medio o alto en la rentabilidad refleja una relación percibida entre la gestión de retenciones del IVA y la presión financiera empresarial.

Efectos percibidos de las retenciones del IVA en la gestión empresarial: Los datos reflejan una concentración de respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto al impacto de las retenciones del IVA en la generación de utilidades. A su vez, las respuestas sobre la capacidad de crecimiento se ubican con mayor frecuencia en las opciones casi siempre y siempre. Esta distribución permite describir que, dentro de la muestra, los participantes perciben una afectación entre la presión fiscal por retenciones del IVA, la generación de utilidades y la capacidad de expansión empresarial. Al no presentarse una prueba inferencial en esta tabla, la lectura debe entenderse como descriptiva y no como asociación estadística comprobada como se presenta en la tabla 4.

Tabla 4

Efectos percibidos de las retenciones del IVA en la gestión empresarial.

	Influencia de la presión fiscal por retenciones del IVA en la expansión empresarial				
Impacto de las retenciones del IVA en la generación de utilidades	Casi siempre	Nunca	Rara vez	Siempre	Total
De acuerdo	11	0	4	7	22
En desacuerdo	2	0	2	1	5
Totalmente de acuerdo	5	0	3	11	19
Totalmente en desacuerdo	1	1	0	0	2
Total	19	1	9	19	48

Nota. La distribución de respuestas muestra mayor concentración en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, junto con respuestas frecuentes en casi siempre y siempre.

Efectos operativos percibidos por la aplicación de retenciones del IVA: en la relación analizada se observa que las respuestas se concentran en los niveles de alto impacto e impacto moderado respecto a las variaciones en la retención del IVA sobre los precios finales. También se aprecia mayor frecuencia en las opciones casi siempre y siempre sobre las dificultades para ajustar precios frente a competidores que no son agentes de retención. Esta distribución refleja que, dentro de la muestra, los participantes perciben una relación entre las variaciones de la retención del IVA y las dificultades para ajustar precios. Al no presentarse una prueba inferencial en esta tabla, la interpretación debe entenderse como descriptiva y no como asociación estadística comprobada, ver tabla 5.

Tabla 5

Efectos operativos percibidos por la aplicación de retenciones del IVA.

	Dificultades en el ajuste de precios frente a competidores no agentes de retención				
Impacto de las variaciones en la retención del IVA sobre los precios finales	Casi siempre	Nunca	Rara vez	Siempre	Total
Alto impacto	7	0	2	12	21
Bajo impacto	1	1	4	0	6
Impacto moderado	10	0	5	5	20
Ningún impacto	0	0	0	1	1
Total	18	1	11	18	48

Nota. La distribución de respuestas muestra mayor concentración en niveles de alto impacto e impacto moderado, junto con dificultades frecuentes para ajustar precios frente a competidores que no son agentes de retención.

Incremento de obligaciones y tiempo destinado al cumplimiento tributario: en el cruce analizado se observa que las respuestas se concentran en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto al incremento de obligaciones tributarias como agentes de retención. A su vez, el

tiempo dedicado al cumplimiento se ubica con mayor frecuencia en las opciones algo y mucho. Esta distribución permite describir que, dentro de la muestra, los participantes perciben un aumento de obligaciones tributarias acompañado de un mayor tiempo destinado a su cumplimiento. Al no presentarse una prueba inferencial en esta tabla, la lectura debe entenderse como descriptiva y no como una asociación estadística comprobada, ver tabla 6.

Tabla 6

Incremento de obligaciones y tiempo destinado al cumplimiento tributario.

	Incremento del tiempo dedicado al cumplimiento tributario en los últimos años			
Incremento de obligaciones tributarias como agentes de retención tras reformas recientes	Algo	Mucho	Poco	Total
De acuerdo	10	9	1	20
En desacuerdo	8	0	2	10
Totalmente de acuerdo	5	12	0	17
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	1
Total	23	22	3	48

Nota. La distribución de respuestas muestra mayor concentración en el incremento de obligaciones tributarias y en el aumento del tiempo dedicado al cumplimiento.

Análisis de normalidad de variable mediante la prueba de Shapiro-Wilk

El análisis de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk aplicado a las variables del estudio evidencia que, en todos los casos evaluados ($n = 48$), los valores del estadístico W oscilan entre 0.67 y 0.87, acompañados de valores de significancia $p < 0.01$. Estos resultados permiten rechazar de manera consistente la hipótesis nula de normalidad, indicando que las distribuciones de las variables no siguen un comportamiento normal. Este patrón es homogéneo en todas las dimensiones analizadas en la encuesta, tanto en variables relacionadas con la percepción de la

carga tributaria y con la gestión del cumplimiento tributario (Anexo 4. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk)

Relación entre variables mediante estadística no paramétrica

Con el propósito de mantener coherencia entre el modelo teórico, la matriz de operacionalización y el análisis estadístico, los ítems del cuestionario fueron agrupados en dimensiones operativas. Para los factores internos empresariales se consideraron las dimensiones capacidad administrativa, conocimiento y formación tributaria, gestión contable y tributaria, sistemas de información y control interno, y cultura organizacional y ética tributaria. Para el cumplimiento tributario se consideraron las dimensiones oportunidad en el cumplimiento, exactitud en retenciones y cumplimiento sustancial. Debido a que las pruebas de normalidad evidenciaron distribuciones no normales, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman con el fin de identificar la asociación entre las dimensiones analizadas. La significancia estadística fue interpretada con base en el valor p; cuando $p < 0,05$, la asociación se considera con significancia estadística.

La correlación de Spearman (ρ) permite medir la relación entre variables ordinales o no normales. Los valores cercanos a +1 indican una asociación positiva fuerte; los valores cercanos a -1 reflejan una relación negativa fuerte; y los valores próximos a 0 evidencian ausencia de relación. La significancia estadística se interpretó con base en el valor p; cuando $p < 0,05$, la asociación se considera con significancia estadística.

Durante la revisión metodológica de la matriz de operacionalización se identificó que el ítem P12 fue considerado de forma simultánea en la dimensión capacidad administrativa y en la dimensión oportunidad en el cumplimiento. Esta duplicidad podía generar una asociación artificial

entre ambas dimensiones, debido a que el mismo indicador intervenía en la construcción de las dos variables correlacionadas. Por esta razón, se procedió a depurar la matriz de análisis, excluyendo el ítem duplicado de una de las dimensiones antes de efectuar la interpretación inferencial.

La relación entre capacidad administrativa y oportunidad en el cumplimiento no se interpreta a partir del coeficiente inicialmente obtenido, ya que dicho valor podía estar afectado por autocorrelación. La lectura de los resultados se concentra en las asociaciones calculadas entre dimensiones independientes entre sí, con el fin de preservar la validez del análisis estadístico y evitar conclusiones sobredimensionadas sobre la relación entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario.

Tabla 7

Correlaciones entre dimensiones de factores internos empresariales y cumplimiento tributario

Dimensión de factores internos empresariales	Oportunidad en el cumplimiento	Exactitud en retenciones	Cumplimiento sustancial
Capacidad administrativa	Excluida del análisis inferencial	ρ = 0,240; p = 0,100	ρ = 0,327; p = 0,023
Conocimiento y formación tributaria	ρ = -0,043; p = 0,773	ρ = 0,041; p = 0,785	ρ = -0,014; p = 0,926
Gestión contable y tributaria	ρ = 0,092; p = 0,534	ρ = 0,459; p = 0,001	ρ = 0,391; p = 0,006
Sistemas de información y control interno	ρ = -0,158; p = 0,284	ρ = -0,182; p = 0,216	ρ = -0,058; p = 0,695

Cultura organizacional y ética tributaria	ρ = 0,223; p = 0,127	ρ = 0,441; p = 0,002	ρ = 0,584; p < 0,001

Nota. ρ = coeficiente Rho de Spearman; p = nivel de significancia. Se considera asociación con significancia estadística cuando p < 0,05. n = 48. *La relación entre capacidad administrativa y oportunidad en el cumplimiento fue excluida de la interpretación inferencial debido a la duplicidad del ítem P12 en ambas dimensiones.

Los resultados de la Tabla 7 muestran relaciones diferenciadas entre las dimensiones de los factores internos empresariales y las dimensiones del cumplimiento tributario. La relación entre capacidad administrativa y oportunidad en el cumplimiento fue excluida de la interpretación inferencial, debido a que durante la revisión de la matriz de operacionalización se identificó la duplicidad del ítem P12 en ambas dimensiones. Esta condición podía generar autocorrelación metodológica y sobredimensionar el coeficiente obtenido. Por ello, el análisis se concentró en las asociaciones restantes, construidas entre dimensiones independientes, con el propósito de preservar la validez estadística de los resultados.

La gestión contable y tributaria presenta relaciones positivas y significativas con exactitud en retenciones (ρ = 0,459; p = 0,001) y con cumplimiento sustancial (ρ = 0,391; p = 0,006). Este resultado evidencia que una mejor gestión contable y tributaria se relaciona con mayor precisión en el tratamiento de las retenciones y con una mejor respuesta frente a las obligaciones fiscales. Por su parte, la cultura organizacional y ética tributaria muestra asociación significativa con exactitud en retenciones (ρ = 0,441; p = 0,002) y con cumplimiento sustancial (ρ = 0,584; p < 0,001), lo que sugiere que el compromiso interno hacia el cumplimiento fiscal se vincula con mejores prácticas tributarias.

En contraste, el conocimiento y formación tributaria no presenta asociaciones con significancia estadística frente a las dimensiones del cumplimiento tributario analizadas, ya que todos sus valores p son superiores a 0,05. De igual manera, los sistemas de información y control interno no muestran relaciones significativas con oportunidad, exactitud ni cumplimiento sustancial. Estos resultados indican que no todas las dimensiones internas explican el cumplimiento tributario de la misma forma.

De manera integrada, los resultados no permiten comprobar la hipótesis de investigación en los términos planteados. Aunque se identifican asociaciones significativas en algunas dimensiones, estas relaciones no se presentan de forma uniforme en todos los factores internos empresariales ni en todas las dimensiones del cumplimiento tributario. La hipótesis se rechaza en términos generales, porque las asociaciones encontradas fueron parciales y no permiten afirmar una relación significativa global entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario.

Los hallazgos cualitativos complementan los resultados estadísticos al profundizar la comprensión del fenómeno estudiado. El análisis cuantitativo no permitió comprobar la hipótesis de forma general, aunque identificó relaciones significativas en algunas dimensiones específicas, la evidencia cualitativa permite reconocer que elementos como conocimiento técnico, automatización y organización institucional operan como recursos de soporte frente a las exigencias fiscales. Bajo este enfoque, la presión se genera principal mente de la carga normativa sumado a las condiciones internas que buscan adaptarse. Este vínculo permite interpretar que el fenómeno se explica por el nexo entre las exigencias regulatorias y capacidades organizacionales, más que por factores empresariales aislados.

La entrevista muestra que el cumplimiento tributario no depende solo del conocimiento de la norma, sino también de la forma en que la empresa organiza sus procesos, previene riesgos y protege sus recursos. En este contexto, los procedimientos contables ayudan a mantener orden en las operaciones y a tomar decisiones con mayor seguridad. Además, se observa un componente cultural relacionado con la actitud del contribuyente y con la importancia que la gerencia otorga al cumplimiento fiscal. Por ello, algunas limitaciones no responden únicamente a aspectos técnicos, sino también a prácticas internas de gestión. Desde esta lectura, el cumplimiento tributario puede entenderse como un proceso que integra factores normativos, operativos y conductuales.

Otro aspecto importante es la forma en que las empresas enfrentan los cambios tributarios. Las obligaciones como agentes de retención del IVA exigen ajustes constantes, sobre todo cuando la empresa no cuenta con suficientes recursos técnicos, asesoría especializada o procesos internos actualizados. Por eso, las empresas con mayor organización suelen responder mejor que aquellas con estructuras más limitadas. Esta diferencia ayuda a entender por qué la complejidad normativa no afecta a todos los contribuyentes de la misma manera. Desde esta lectura, los factores internos no eliminan la presión del sistema tributario, pero sí pueden reducir su impacto mediante una mejor supervisión, el uso de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la gestión empresarial.

El análisis conjunto de los resultados plantea una lectura más extensa, el sistema tributario concentra el origen de las tensiones sobre el cumplimiento, mientras las capacidades internas funcionan como mecanismos de mitigación. Esta relación aporta una comprensión más sólida del problema y orienta decisiones dirigidas a fortalecer capacitación, simplificar procedimientos e incorporar herramientas tecnológicas para enfrentar exigencias fiscales. Más que incrementar controles formales, los hallazgos plantean avanzar hacia esquemas de gestión orientados a

adaptación, prevención y eficiencia, con potencial para fortalecer tanto el cumplimiento tributario como el desempeño empresarial.

Objetivo de la propuesta

Fortalecer la gestión administrativa, contable y tributaria de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca, mediante lineamientos orientados a mejorar la organización de procesos, la exactitud en las retenciones, la oportunidad en el cumplimiento y la cultura tributaria empresarial.

Componentes de la propuesta

Esquema 2

Componente	Problema identificado	Acción propuesta
Capacidad administrativa	Aumento de obligaciones y tiempo de cumplimiento	Organizar un cronograma tributario mensual
Gestión contable y tributaria	Riesgo de errores en retenciones	Aplicar una lista de verificación antes de declarar
Cultura tributaria	Diferente nivel de compromiso interno	Capacitar al personal responsable
Control interno	Necesidad de supervisión de procesos	Revisar comprobantes, porcentajes y pagos antes del vencimiento
Tecnología	Uso limitado de herramientas de apoyo	Automatizar alertas, respaldos y reportes tributarios

Desarrollo de la propuesta

Fortalecimiento de la capacidad administrativa: se propone implementar un cronograma tributario mensual que identifique fechas de declaración, emisión de comprobantes, revisión de retenciones y pago de obligaciones. Este cronograma debe estar asignado a un

responsable contable o administrativo, con fechas de revisión interna previas al vencimiento establecido por la administración tributaria**.**

Mejora de la gestión contable y tributaria: la aplicación de una lista de verificación permitirá revisar la correcta aplicación de porcentajes de retención del IVA, la emisión de comprobantes, el registro contable y la conciliación de valores declarados. Esta herramienta contribuirá a reducir errores y fortalecer la exactitud en el cumplimiento tributario.

Fortalecimiento de la cultura tributaria: las capacitaciones internas breves sobre obligaciones de los agentes de retención del IVA, consecuencias del incumplimiento, uso correcto de comprobantes y responsabilidades del personal encargado ayudarán a fortalecer el compromiso organizacional con el cumplimiento fiscal.

Seguimiento y control: la revisión mensual del cumplimiento tributario deberá incluir la comparación entre comprobantes emitidos, valores retenidos, declaraciones presentadas y pagos realizados. Este seguimiento permitirá detectar errores antes de que generen sanciones, intereses o problemas administrativos.

Capítulo V. Discusión

Los resultados permiten rechazar la hipótesis en términos generales, debido a que las asociaciones encontradas fueron parciales y no permiten afirmar una relación significativa global entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario. Aunque la gestión contable y tributaria, la capacidad administrativa y la cultura organizacional mostraron asociaciones con determinadas dimensiones del cumplimiento, estos resultados no fueron uniformes en todo el modelo. Por ello, la evidencia sugiere que el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con

las retenciones del IVA no depende solo de las capacidades internas de las sociedades, sino también de la carga normativa y operativa que asumen por su condición de agentes de retención.

Aunque la formación, la gestión contable, los sistemas de información y el control interno pueden apoyar la gestión fiscal, algunas dimensiones mostraron asociaciones significativas; sin embargo, estas no fueron uniformes en todo el modelo, por lo que no permiten afirmar una incidencia directa y general de los factores internos empresariales sobre el cumplimiento tributario. Este hallazgo desplaza el análisis hacia la carga operativa generada por el sistema tributario, debido a que el número de obligaciones se relacionó con el incremento del tiempo requerido para cumplirlas.

Este resultado presenta convergencia con Castelo et al. (2024), quienes vinculan el cumplimiento tributario en PYMES con la complejidad normativa, las capacidades de gestión y la cultura fiscal. El presente estudio muestra una diferencia asociada al tipo de contribuyente analizado. En las sociedades agentes de retención del IVA, el vínculo entre número de obligaciones y tiempo de cumplimiento ubica la carga operativa como eje del problema, frente a los factores internos analizados. Esto permite comprender que el cumplimiento no depende solo de la estructura interna de la empresa, sino también del conjunto de obligaciones que asume por su rol dentro del sistema tributario.

La relación entre número de obligaciones y tiempo de cumplimiento también permite analizar el aporte de Álvarez et al. (2022), quienes destacan el papel de la facturación electrónica en la trazabilidad y el control fiscal. Las herramientas tecnológicas pueden apoyar la gestión, pero no eliminan la carga administrativa asociada a las retenciones del IVA. La tecnología no debe leerse como solución aislada, sino como recurso de apoyo dentro de un entorno tributario con alta exigencia operativa.

Frente a Gómez et al. (2025), quienes analizan los retos del cumplimiento fiscal en PYMES ante regulaciones, esta investigación aporta una lectura centrada en sociedades agentes de retención. La diferencia radica en que estos contribuyentes no solo cumplen obligaciones propias, sino que también actúan como intermediarios en la recaudación del IVA. Este rol incrementa las exigencias de control, registro y pago, lo que ayuda a explicar por qué la presión normativa aparece como eje del problema analizado.

En conjunto, la discusión sostiene que el cumplimiento tributario de las sociedades agentes de retención del IVA se encuentra condicionado por la carga normativa y operativa del sistema tributario. Los factores internos conservan valor como soporte para organizar procesos, reducir errores y responder ante exigencias fiscales, pero no explicaron el cumplimiento desde el análisis estadístico aplicado. Esta lectura evita trasladar toda la responsabilidad a la empresa y ubica el problema en la estructura de obligaciones que asumen los agentes de retención dentro del sistema tributario.

Capítulo VI. Conclusiones

La investigación analizó el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca, considerando la relación entre factores internos empresariales y gestión fiscal. Los resultados evidencian que el cumplimiento tributario se encuentra condicionado por la carga normativa y operativa del sistema, en especial por el número de obligaciones, el tiempo requerido para atenderlas, la correcta aplicación de retenciones, el registro documental y el control de los valores declarados.

La hipótesis se rechaza en términos generales, debido a que las asociaciones encontradas fueron parciales y no permiten afirmar una relación significativa global entre los factores internos empresariales y el cumplimiento tributario. Aunque algunas dimensiones, como la gestión contable

y tributaria, la capacidad administrativa y la cultura organizacional, presentaron asociaciones significativas con dimensiones específicas del cumplimiento, estas relaciones no fueron uniformes en todo el modelo analizado.

Los hallazgos permiten concluir que los factores internos empresariales cumplen una función de soporte para organizar procesos, reducir errores y responder ante las obligaciones fiscales; sin embargo, no explican por sí solos el cumplimiento tributario de las sociedades agentes de retención del IVA. La presión principal se vincula con la estructura de obligaciones que estas sociedades asumen dentro del sistema tributario, por lo que resulta necesario fortalecer la planificación fiscal, el control interno, la capacitación tributaria y el uso de herramientas de seguimiento para mejorar la oportunidad y exactitud del cumplimiento.

Capítulo VII. Recomendación

Como futura línea de estudio, se recomienda ampliar el análisis hacia otros cantones del Ecuador y comparar el comportamiento de sociedades agentes de retención del IVA con empresas que no cumplen esta función. También resulta pertinente estudiar, con mayor detalle, el efecto de la carga normativa y operativa sobre la liquidez, la rentabilidad, la formación de precios y la capacidad de crecimiento empresarial. A partir de los hallazgos, nuevas investigaciones podrían incorporar muestras más amplias, sectores económicos específicos y análisis por tamaño de empresa, con el fin de comprender cómo varía el cumplimiento tributario según la estructura y las obligaciones que asume cada contribuyente dentro del sistema fiscal.

Referencias Bibliográficas

Álvarez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Problemas del desarrollo.Revista latinoamericana de Economia* https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2022.208.69712

Barberán, N., Yong, L., & Bastidas, T. (2025). Confianza gubernamental y moral tributaria. Factores de cumplimiento de los contribuyentes. *European Public & Social Innovation Review*, 1-17. https://doi.org/10.31637/epsir-2025-2238

Castelo, R., & Narváez, X. (2024). Cumplimiento tributario del IVA en PYMES: estrategias y recomendaciones. *Pacha.Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Globa*. https://doi.org/10.46652/pacha.v5i16.291

Código Tributario. (20 de junio de 2023). Código Tributario. *Servicio de Rentas Internas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Servicio de Rentas Internas. https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/ecfc5e70-e0cf-4f52-b2ba-8c4fc8035f68/Codigo_Tributario_20_junio_2023.pdf

Di Giacomo , G. (2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento del pago de los impuestos nacionales. *Revista Investigación, Transcomplejidad y Ciencia*, 126-136.

Díaz, S. (2024). Panorama de la tributación en en América Latina y el Caribe. *Cuadernos economicos de ICE*. https://doi.org/10.32796/cice.2024.108.7855

Espinosa, M., & Jaramillo, A. (2025). Gestión estratégica del impuesto al valor. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 180-195.

Galarza, J., Ordóñez, J., & Zamora, E. (2022). Importancia de las estrategias en las Obligaciones Tributarias frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19 en Pymes de Cuenca, Ecuador. *Revista de ciencias sociales y humanidades Religación* , 1-16.

Gavilanes , E. (2024). Plan estratégico tributario para minimizar las sanciones como agente de retención del IVA en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushum” Ltda. Universidad Regional Autónoma de los Andes .https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18637

Gómez, M., & Torres, A. (2025). Retos y estrategias para el cumplimiento tributario en PYMES ante regulaciones . *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. https://doi.org/10.35381/r.k.v10i1.4490

Grageola, L., Martínez, G., Guzmán , C., & Morales, T. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *Revista Nacional de Administración*, 69-86. https://url-shortener.me/3RUC

Holguín, A., & Morante , J. (2021). Sector transporte y almacenamiento de Manabí: ampliación. *ECA Sinergia*, 96-103. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3068

Ley de Régimen Tributario Interno. (20 de junio de 2023). Ley de Régimen Tributario Interno. *Servicio de Rentas Internas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Servicio de Rentas Internas. https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/1c04850c-093e-44bf-ba98-e9bc8baae57e/Ley_Regimen_Tributario_Interno_20_jun_2023.pdf

Mendoza , J. (2024). Retención del Iva del Consumo de Combustible de los Vehículos . *Revista Social Fronteriza*, 1-23.

Mola, D., Reyna, C., Tanos, L., & Savedra, B. (2020). El comportamiento fiscal según el modelo de la pendiente resbaladiza en muestras de Argentina y España. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 312-341. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9513560

Morante, J., & Holguín , A. (27 de mayo de 2021). Factores internos de competitividad de las pymes del sector transporte y almacenamiento de Manabí: ampliación. ECA Sinergia.https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3068

Pancca Huacasi, B. F., Moreno, N., Carcasi, B., Condori, Y., & Pancca, B. (2024). Efectividad de las estrategias de planificación tributaria en empresas. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 225-244. https://doi.org/10.18004/riics.2024.diciembre.225

Parra , D., Parra, P., & Cerezo, B. (2019). Análisis de las retenciones en la fuente del impuesto al valor agregado IVA y su incidencia en los resultados integrales. *Universidad y Sociedad*, 203-208. https://url-shortener.me/47CX

Pastrano Quintana, E. V., Vera, E., Arévalo, K., & Pastrano, E. (2024). Importancia del Contador en el ámbito profesional para la sociedad. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 61-70. https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/10062

Peñaranda, A., & Peña, J. (2024). El perfil de cumplimiento tributario en el Perú: puesta en marcha, desafíos y perspectivas. *Crónica Tributarias*, 125-156. https://dx.doi.org/10.47092/CT.25.1.4

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (24 de noviembre de 2023). Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. *Servicio de Rentas Internas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Servicio de Rentas Internas.

Sandoya, L. (2021). Las retenciones del IVA y la fuente y su Incidencia en el funcionamiento del Servicio de Rentas Internas (Administración Tributaria) en el periodo 2020-2021. *Polo del Conocimiento*, 779-787. 10.23857/pc.v6i11.3298

Sucari, W., Sucari, H., Calsin, M., Gil, I., Condori, J., & Copari, C. (2024). *Paradigmas y métodos de la investigación científica.* Peru : INUDI PERU. 10.35622/inudip.013

Toro, M., Granja, M., Guerrero, V., & Ibarra , O. (2024). La recaudación tributaria fiscal y su efecto en las finanzas del Ecuador. *593 Digital Publisher*, 814-826. https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2881

Anexos

Anexo A. Cuestionario de encuesta

Encuesta sobre el cumplimiento tributario y la competitividad empresarial en sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca

1. Tipo de empresa según tamaño

1.Microempresa

2. Pequeña empresa

3. Mediana empresa

4. Grande empresa

2. Años de funcionamiento de la empresa

1. Menos de 3 años

2.Entre 3 y 5 años

3. Entre 6 y 10 años

4. Más de 10 años

3. Sector económico principal de la empresa

1. Comercio

2. Servicios

3. Industria

4. Otro

4. Régimen tributario al que pertenece la empresa

1. Régimen General

2. RIMPE – Negocio Popular

3. RIMPE – Emprendedor

4. Otro

5. Cargo del encuestado dentro de la empresa

1. Propietario

2. Gerente/Administrador

3. Contador

4. Otro

6. Nivel de formación académica del encuestado

1. Bachiller
2. Técnico / Tecnólogo
3. Tercer nivel
4. Cuarto nivel

7. Las obligaciones tributarias como agente de retención recientes han incrementado la carga fiscal de su empresa

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

8. Los cambios en los porcentajes de retención del IVA han afectado la liquidez de la empresa

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Rara vez
4. Nunca

9. Las variaciones en la tarifa de retención del IVA han impactado los precios finales de sus productos o servicios.

1. Alto impacto
2. Impacto moderado
3. Bajo impacto
4. Ningún impacto

10.Considera que la normativa tributaria actual es clara y comprensible con respecto a las obligaciones de los agentes de retención del IVA

1. Muy clara
2. Medianamente clara
3. Poco clara
4. Nada clara

11.El número de obligaciones tributarias como agentes de retención ha aumentado con las reformas recientes

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

12. El tiempo dedicado al cumplimiento tributario ha aumentado en los últimos años

1. Mucho
2. Algo
3. Poco
4. Nada

13.La inestabilidad normativa tributaria relacionada con los deberes de los agentes de retención dificulta la planificación financiera de la empresa.

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Rara vez
4. Nunca

14.La carga tributaria derivada de las retenciones del IVA afecta la capacidad de la empresa para generar utilidades

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

15. El nivel actual del IVA afecta la rentabilidad del negocio

1. Alto impacto
2. Impacto medio
3. Bajo impacto
4. Ningún impacto

16.La empresa presenta dificultades para ajustar sus precios en relación con competidores que no son agentes de retención.

1.Siempre

2. Casi siempre

3. Rara vez

4.Nunca

17. Las obligaciones tributarias como agente de retención han limitado la adopción de nuevas tecnologías en la empresa

1. Totalmente de acuerdo

2.De acuerdo

3. En desacuerdo

4. Totalmente en desacuerdo

18. El entorno tributario actual influye en la competitividad frente a empresas informales

1. Mucho

2. Moderadamente

3.Poco

4.Nada

19. La presión fiscal vinculada a las retenciones del IVA influye en la capacidad de la empresa para crecer o expandirse.

1. Siempre

2. Casi siempre

3.Rara vez

4.Nunca

20. En general, considera que las obligaciones tributarias como agente de retención han reducido la competitividad de su empresa

1.Totalmente de acuerdo

2. De acuerdo

3.En desacuerdo

4.Totalmente en desacuerdo

Anexo B. Entrevista estructurada

Objetivo de la entrevista

Recopilar información cualitativa que permita analizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las sociedades agentes de retención del IVA en Cuenca, considerando los términos de estabilidad de las políticas fiscales, claridad normativa.

Indicaciones generales

- La entrevista tiene fines estrictamente académicos.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y utilizada únicamente para el desarrollo de la investigación.
- No existen respuestas correctas o incorrectas; se busca conocer su criterio profesional y experiencia.
- La duración estimada es de 10 a 15 minutos.
- Con su autorización, la información podrá ser registrada para su posterior análisis.

Datos del entrevistado

- Nombre: Jaime Farfan
- Cargo: Ex contador mutualista Azuay, Actualmente contador independiente. Además, se a desempeñado en cargos como jefe de agencia y ha estado a cargo de la evaluación de varios proyectos relacionados con sociedades agentes de retención ubicadas en la ciudad de Cuenca
- Institución / Empresa: Mutualista Azuay
- Tipo de entidad (pública / privada / gremio): Privada
- Años de experiencia en el sector: 30 años
- Fecha de la entrevista: veinte y tres del abril del año dos mil veinte y seis (23-04-26)
- Modalidad (presencial / virtual): Virtual

1. Desde su experiencia profesional, ¿qué tipo de controles internos considera más relevantes para asegurar el cumplimiento adecuado de las obligaciones como agente de retención del IVA?

En primer lugar, que el personal encargado de la cuestión Tributaria cuente con el conocimiento adecuado, y que cuente con un sistema de contabilidad adecuado, hoy en día se opta por automatizar el sistema.

2. ¿Cómo influyen los procedimientos contables y tributarios establecidos en la empresa en la correcta aplicación, declaración y pago de las retenciones del IVA?

Si se tiene un control interno adecuado, no hay pagos indebidos, el cumplimiento es satisfactorio, lo mejor es no tener diferencias con el estado, el cumplimiento es saludable.

3. ¿Qué dificultades o limitaciones ha identificado en la implementación de controles internos relacionados con el cumplimiento tributario?

Una de las dificultades, es el criterio del contribuyente, para que entienda que hacer bien las cosas, es mejor que hacer roña, además cuando el empresario no entiende que nosotros solo agentes de retención, y al hacer bien las cosas, aprovechemos correctamente el crédito tributario.

4. ¿En qué medida los cambios en la normativa tributaria afectan la efectividad de los controles internos y la gestión del cumplimiento en la empresa?

Los cambios en la normativa afectan cuando no se aplica de manera inmediata, o si no se ha analizado oportunamente y la aplicación se hace fuera de tiempo. Si la empresa es grande siempre existe un departamento como el de auditoria y/o contabilidad o el legal.

5. Desde su criterio profesional, ¿qué estrategias o mejoras podrían implementarse para fortalecer el control interno y optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en este tipo de sociedades?

La mejor forma de fortalecer el control interno es evitando pasos innecesarios y aprovechar la automatización para poder realizar evaluaciones y exámenes de manera más continúa relacionados con las obligaciones fiscales.

Anexo C. Cálculo del tamaño de la muestra

Los datos se obtuvieron realizando una comparación entre el catastro de agentes de retención presentado por el Servicio de Rentas Internas comparado con el ranking de la Superintendencia de Compañías del año 2024.

Tomando en cuenta la naturaleza del estudio el resultado de la muestra se envía al inmediato superior

$$n = \frac{N * z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + z_{\infty}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

z = Parámetro estadístico correspondiente al Nivel de Confianza

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

e = Error de estimación máximo aceptado

Cálculo.

$$n = \frac{164 * 1{,}645^2_\infty * 0.5 * 0.5}{0{,}10^2 * (164 - 1) + 1{,}645^2_\infty * 0.5 * 0.5} = 48$$

Anexo D. Estadísticos descriptivos y prueba de Shapiro-Wilk

Estadísticos Descriptivos

	Tipo de empresa segun tamano	Años de funcionamiento de la empresa	Cargo del encuestado dentro de la empresa	Nivel de formacion academica del encuestado	Las obligaciones tributarias como agente de retención recientes han incrementado la carga fiscal de su empresa	Los cambios en los porcentajes de retencion del IVA han afectado la liquidez de la empresa	Las variaciones en la tarifa del retencion del IVA han impactado los precios finales de sus productos o servicios.	Considera que la normativa tributaria actual es clara y comprensible con respecto a las obligaciones de los agentes de retencion del IVA	El numero de obligaciones tributarias como agentes de retencion ha aumentado con las reformas recientes	El tiempo dedicado al cumplimiento tributario ha aumentado en los ultimos anos	La inestabilidad normativa tributaria relacionada con los deberes de los agentes de retencion dificulta la planificacion financiera de la empresa.	La carga tributaria limita la capacidad de la empresa para reinvertir utilidades	El nivel actual del IVA afecta la rentabilidad del negocio	La empresa presenta dificultades para ajustar sus precios en relacion con competidores que no son agentes de retencion.	Las obligaciones tributarias como agente de retenciónhan limitado la adopcion de nuevas tecnologias en la empresa	El entorno tributario actual influye en la competitividad frente a empresas informales	La presion fiscal vinculada a las retenciones del IVA influye en la capacidad de la empresa para crecer o expandirse.	En general, considera que las obligaciones tributarias como agente de retención han reducido la competitividad de su empresa	Sector economico principal de la empresa	Regimen tributario al que pertenece la empresa
Válido	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Ausente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media (Aritmética)	2.02	2.75	3.04	3.06	1.75	1.96	1.73	2.17	1.90	1.60	1.69	1.79	1.92	1.90	2.46	1.58	1.83	1.88	1.71	1.00
Desviación típica	0.98	1.19	0.92	0.56	0.76	0.85	0.76	0.86	0.81	0.61	0.69	0.80	0.85	0.83	0.90	0.77	0.81	0.94	0.71	0.00
Shapiro-Wilk	0.84	0.81	0.80	0.67	0.80	0.84	0.79	0.85	0.83	0.74	0.78	0.80	0.82	0.83	0.87	0.71	0.82	0.73	0.78	Na N[a]

Valor P de Shapiro-Wilk	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	< .01	Na N[a]
Mínimo	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Máximo	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00

[a] Todos los valores son idénticos

Anexo E. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables sobre factores internos empresariales y cumplimiento tributario

Variable	Dimensión operativa	Ítems usados
Factores internos empresariales	Capacidad administrativa	P11, P12
Factores internos empresariales	Conocimiento y formación tributaria	P10
Factores internos empresariales	Gestión contable y tributaria	P8, P13

Factores internos empresariales	Sistemas de información y control interno	P17
Factores internos empresariales	Cultura organizacional y ética tributaria	P18
Cumplimiento tributario	Oportunidad en el cumplimiento	P12
Cumplimiento tributario	Exactitud en retenciones	P9
Cumplimiento tributario	Cumplimiento sustancial	P14, P15

Nota. Las dimensiones fueron construidas a partir de los ítems disponibles en el cuestionario aplicado. No se incorporó la dimensión historial de cumplimiento, debido a que el instrumento no incluyó un ítem directo sobre sanciones, retrasos o antecedentes tributarios.

Anexo F. Base de datos y cálculo del alfa de Cronbach

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right)$$

α= Alfa de Cronbach

k= Número de ítems

Vi= Varianza de cada ítem

Vt= Varianza del total

$$\propto = \frac{20}{20-1}\left(1 - \frac{12.87}{41.99}\right) = 73$$

Sujeto	Tipo de empresa según tamaño	Años de funcionamiento de la empresa	Sector económico principal de la empresa	Régimen tributario al que pertenece la empresa	Cargo del encuestado dentro de la empresa	Nivel de formación académica del encuestado	Las obligaciones tributarias como agente de retenciónrecientes han incrementado la carga fiscal su empresa	Los cambios en los porcentajes de retención del IVA han afectado la liquidez de la empresa	Las variaciones en la tarifa del retención del IVA han impactado los precios finales de sus productos o servicios.	Considera que la normativa tributaria actual es clara y comprensible con respecto a las obligaciones de los agentes de retención del IVA	El número de obligaciones tributarias como agentes de retención ha aumentado con las reformas recientes	El tiempo dedicado al cumplimiento tributario ha aumentado en los últimos años	La inestabilidad normativa tributaria relacionada con los deberes de los agentes de retención dificulta la planificación financiera de la empresa.	La carga tributaria limita la capacidad de la empresa para reinvertir utilidades	El nivel actual del IVA afecta la rentabilidad del negocio	La empresa presenta dificultades para ajustar sus precios en relación con competidores que no son agentes de retencion.	Las obligaciones tributarias como agente de retenciónhan limitado la adopción de nuevas tecnologías en la empresa	El entorno tributario actual influye en la competitividad frente a empresas informales	La presión fiscal vinculada a las retenciones del IVA influye en la capacidad de la empresa para crecer o expandirse.	En general, considera que las obligaciones tributarias como agente de retención han reducido la competitividad de su empresa	Total
1	4	4	3	1	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	48
2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	4	2	4	1	1	2	40
3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	62
4	1	4	4	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	44
5	2	1	2	1	4	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	36
6	2	4	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	38
7	1	3	2	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
8	3	1	1	1	3	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	35
9	1	4	2	1	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	55

10	1	4	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	37
11	2	4	1	1	4	3	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
12	3	1	2	1	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	40
13	3	2	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	41
14	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	40
15	4	2	1	1	4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	44
16	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	47
17	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
18	1	1	1	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	39
19	2	4	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	38
20	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
21	2	4	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	33
22	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	42
23	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	43
24	3	4	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	34
25	1	3	2	1	1	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	40
26	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	4	43
27	4	4	2	1	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	4	2	4	55
28	1	4	1	1	3	3	1	1	1	4	1	1	2	3	1	1	4	1	1	1	36
29	3	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
30	2	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	30
31	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	29
32	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	32
33	2	3	1	1	4	4	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	37
34	2	3	2	1	2	3	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	36
35	3	4	1	1	4	3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	38
36	4	4	3	1	4	3	1	1	1	1	2	2	1	2	4	2	3	2	2	1	44
37	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	38
38	3	2	2	1	4	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	40
39	2	1	2	1	4	3	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	39
40	1	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	35
41	1	4	1	1	4	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	36
42	3	1	2	1	4	3	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	37
43	2	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	41

44	1	1	1	1	3	4	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	38
45	2	4	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	4	45
46	2	2	2	1	3	4	3	1	2	4	1	1	2	2	2	1	4	1	1	4	43
47	3	4	2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1	3	4	2	3	1	43
48	1	4	2	1	4	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	38
Varianza	0,94	1,40	0,50	0,000	0,83	0,31	0,56	0,71	0,57	0,72	0,63	0,36	0,46	0,62	0,70	0,68	0,79	0,58	0,64	0,86	41,99