



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TÍTULO:

Control interno en la aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su impacto en la eficiencia de SERVIPUERTOS S.A .

AUTORA: Velásquez Calderón Esilda Katherine

TUTOR: Ing. Murillo Delgado Isaac Gabriel Mg.

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Manta – Manabí – Ecuador

Febrero, 03 de 2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Velásquez Calderón Esilda Katherine, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es "Control interno en la aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su impacto en la eficiencia de SERVPUERTOS S.A.".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 02 de febrero de 2026

Lo certifico,

ISAAC
GABRIEL
MURILLO
DELGADO

Tomado
digitalmente por
ISAAC GABRIEL
MURILLO
DELGADO
Fecha: 2026-02-02
00:48:08 -05'00'

Ing. Isaac Gabriel Murillo Delgado
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y Auditoría

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del Tribunal de Grado aprueban el informe del Proyecto de Investigación, presentado por la señorita Velásquez Calderón Esilda Katherine; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

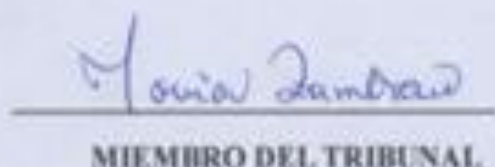
Con el tema: "Control interno en la aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su impacto en la eficiencia de SERVIPUERTOS S. A.",

Por constancia firman:



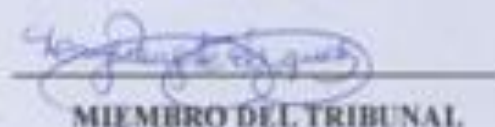
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Abg. Nestor Iván Ochoa Soledispa. Mg



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Mónica Janeth Zambrano Vera



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mg. Nancy Fabiola Pinargote Vasquez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Velásquez Calderón Esilda Katherine con Cédula de Identidad N° 131204688-9, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente informe de investigación con tema: "Control interno en la aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su impacto en la eficiencia de SERVIPUERTOS S. A.",

Es de mi autoría a excepción de las citas mencionadas.

Bajo la supervisión de mi tutor Ing. Isaac Gabriel Murillo Delgado.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katherine Velásquez', is written over a horizontal line.

Velásquez Calderón Esilda Katherine

CI. N° 131204688-9

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios por ser mi guía permanente, por regalarme, salud, fortaleza y sabiduría y por acompañarme en cada paso de este proceso académico, dándome la fe necesaria para seguir adelante aun en momentos de ya no querer seguir en el camino.

A mi madre, hermana e hijo, por su amor incondicional, su esfuerzo silencioso y apoyo constante, gracias a su confianza puesta en mí, fue posible continuar y culminar esta etapa universitaria, su ejemplo de perseverancia ante la vida y las adversidades ha sido mi mayor inspiración para no desistir y seguir luchando por mis sueños.

Velásquez Calderón Esilda Katherine

RECONOCIMIENTO

Expreso mi más sincero reconocimiento a este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios por ser mi guía permanente, por regalarme, salud, fortaleza y sabiduría y por acompañarme en cada paso de este proceso académico, dándome la fe necesaria para seguir adelante aun en momentos de ya no querer seguir en el camino.

A mi madre, hermana e hijo, por mi pilar fundamental de inspiración, brindarme su amor incondicional, su esfuerzo silencioso y a su confianza puesta en mí, fue posible continuar y finalizar esta etapa universitaria.

De manera especial a la Universidad “Laica Eloy Alfaro de Manabí”, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio y a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por la formación académica brindada a lo largo de la trayectoria universitaria.

Finalmente agradezco a mis amistades formadas durante la etapa universitaria, quienes, con su compañerismo, apoyo constante, solidaridad, intercambio de conocimientos y experiencias compartidas, contribuyeron significativamente tanto al crecimiento académico como personal, hicieron de este proceso una experiencia enriquecedora, dejando aprendizajes y vínculos que perduraran más allá de la vida universitaria.

Velásquez Calderón Esilda Katherine

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO	III
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	16
1. MARCO TEÓRICO	16
1.1. Fundamentación Teórica.....	16
1.1.1. Control interno.....	16
1.1.1.1. Importancia del Control interno	16
1.1.1.2. Objetivo del Control interno.....	17
1.1.1.3. COSO.....	17
1.1.1.4. Componentes de Control Interno.....	18
1.1.2. Eficiencia.....	20
1.1.2.1. Eficiencia en la Gestión Tributaria	20
1.1.2.2. Control Tributario	20
1.1.2.3. Uso de recursos.....	21
1.1.2.4. Cumplimiento oportuno.....	21
1.1.2.5. Reducción de errores y reprocesos	21
1.1.2.6. Indicadores.....	21
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	22
1.2.1. LRTI (LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO)	22
1.2.2. Impuesto a la Renta	23
1.2.3. COSO III.....	23

1.3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	24
CAPITULO II.....	31
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	31
2.1. Metodología.....	31
2.1.1. Modalidad de la investigación.....	31
2.1.1.1. Método inductivo – identificatorio (a partir de los hallazgos interpretar los resultados)	31
2.1.2. Tipos de investigación	31
2.1.3. Alcance de la Investigación	33
2.2. Población y muestra.....	34
2.2.1. Población	34
2.2.2. Muestra	34
2.2.2.1. Información de la empresa	35
2.2.2.2 Matriz FODA.....	36
2.3. Técnicas e instrumentos.....	41
2.3.1. Observación.....	41
2.3.2. Entrevista	41
2.4. Resultados de las técnica e instrumentos.....	42
2.5. Triangulación de la información.....	55
Capitulo iii	57
3. Propuesta	57
3.1. Título	57
3.2. Justificación	57
3.3. Objetivos.....	58
3.3.1. Objetivo General.....	58
3.3.2. Objetivo Especifico	58
3.4. Beneficiarios.....	58

3.5.	Análisis de Factibilidad	58
3.6.	Descripción de la propuesta.....	59
3.7.	Presentación de la propuesta.....	59
CONCLUSIONES.....		79
RECOMENDACIONES		80
Bibliografía.....		81
ANEXOS.....		86
•	Registro Único del Contribuyente	86
•	Evidencia de entrevista a Gerente de SERVIPUERTOS S.A.....	87
•	Evidencia de entrevista a Contador de SERVIPUERTOS S.A.....	87

INDICÉ DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.Objetivos de Control Interno	17
Ilustración 2.Componentes y principios de Marco Integrado de Control Interno COSO III.....	19
Ilustración 3.Estado de Situación Financiera 2024	36

INDICÉ DE TABLAS

Tabla 1.Indicadores claves para evaluar la eficiencia en el Control Tributario de SERVIPUETOS S.A.....	22
Tabla 2.Tipos de investigación	32
Tabla 3.Alcance de la investigación	33
Tabla 4.Personal administrativo de SERVIPUERTOS S.A.	34
Tabla 5.Personal seleccionado de SERVIPUERTOS S.A	35
Tabla 6.Matriz FODA.....	39
Tabla 7.Ficha de observación - SERVIPUERTOS S.A	42
Tabla 8.Entrevista al Gerente General	45
Tabla 9.Entrevista al Contador	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Control interno en la aplicación de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su impacto en la eficiencia de SERVIPUERTOS S.A” tiene como propósito principal analizar la influencia de control interno en la correcta ejecución de las retenciones en la fuente y su efecto en la eficiencia administrativa de la empresa. Los objetivos específicos dirigidos a recopilar información relevante sobre los procesos de control interno, evaluar las debilidades del sistema actual que maneja la empresa y proponer mejoras significativas sustentadas en el modelo teórico COSO ERM 2017.

La metodología aplicada combina los métodos deductivo, analítico y mixto integrando enfoques cualitativos y cuantitativos mediante la observación directa y entrevista dirigida al Gerente General y al Contador de la empresa. Como resultado esperado se plantea el diseño de un instructivo de control interno que permita a la gestión financiera disponer de procedimientos estandarizados y documentados y así fortalecer la toma de decisiones y el cumplimiento tributario. De esta manera, la investigación busca optimizar la gestión tributaria de SERVIPUERTOS S.A., mediante la aplicación de controles que aseguren la transparencia y el correcto cálculo de las retenciones en la fuente.

La implementación estructurada de un sistema de control interno en relación a los principios del modelo COSO III contribuirá a la identificación de riesgos, la eficiencia administrativa y al fortalecimiento de la cultura organizacional y a su vez, este trabajo aporta con un instructivo interno como herramienta practica aplicable que favorece a la eficiencia administrativa, la responsabilidad fiscal y la confiabilidad de la información financiera presentada ante los organismos del Estado SRI (Servicio de Rentas Internas).

Palabras claves: Control interno, aplicación de retenciones I.R, COSO III, eficiencia, Servicio de Rentas Internas (SRI).

ABSTRACT

This research study, entitled “Internal control in the application of withholding tax on Income Tax and its impact in the efficiency of SERVIPUERTOS S.A,” aims to analyze the influence of analyze the influence of internal control on the company’s administrative efficiency. The specific objectives focus on collecting relevant information on internal control processes, evaluating the weaknesses of the company’s current system, and proposing significant improvements based on the theoretical COSO ERM 2017 model.

The methodology employed combines deductive, analytical, and mixed methods, integrating qualitative and quantitative approaches through direct observation and interviews with the company’s General Manager and Accountant. The expected outcome is the design of an internal control manual that will provide financial management with standardized and documented procedures, thereby strengthening decision making and tax compliance. In this way, the implementation of controls that ensure transparency and the correct calculation of withholding taxes at the source.

The structured implementation of an internal control system aligned with the principles of the COSO III model will contribute to risk identification, administrative efficiency, and the strengthening of organizational culture. Likewise, this study provides an internal control manual as a practical and applicable tool that promotes administrative efficiency, tax responsibility, and the reliability of financial information submitted to government entities, particularly the Internal Revenue Service (SRI).

Keywords: Internal control, Income Tax withholding, COSO III, efficiency, Internal Revenue Service (SRI).

INTRODUCCIÓN

En el panorama empresarial actual, se caracteriza por una creciente de constante modificaciones en la normativa y control tributario que se torna cada vez más riguroso, la correcta aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta constituye un pilar fundamental para garantizar el cumplimiento fiscal y así mismos la solvencia a largo plazo de las organizaciones. Cuando los pasos no están claros, se presentan debilidad en la exactitud de este proceso que no solo conlleva a riesgo de sanciones, intereses o multas impuestas por la administración tributaria SRI (Servicio de Rentas Internas) sino que; a su vez tiene efecto en la eficiencia administrativa de las empresas, provocando reprocesos que generan gastos adicionales y pérdida de credibilidad ante los organismos de control del Estado ecuatoriano.

En lo referente a SERVIPUERTOS S.A., empresa unidad de estudio, se ha detectado inconsistencias en la gestión de las retenciones tales como registros erróneos, retrasos en la validación de la información y ausencia de procedimientos formalmente normados. Estas limitaciones se deben principalmente a la ausencia de un sistema de control interno, capaz de garantizar un proceso tributario eficiente y libre de riesgos fiscales. Ante esta situación, surge la necesidad de analizar cómo incide el control interno en la aplicación de las retenciones en la fuente, con el fin de fortalecer la eficiencia administrativa y asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales.

Al construir el marco teórico de esta investigación, partimos de la idea de reconocer y definir con claridad el problema científico claramente delimitado: se establece claramente la debilidad del sistema de control interno y la deficiencia en la aplicación de las retenciones del Impuesto a la Renta de la empresa SERVIPUERTOS S.A, en este sentido; surgen preguntas relevantes tales como: ¿de qué manera el control interno incide en la eficiencia administrativa y financiera de la empresa ?, ¿qué inconsistencias existen en la práctica actual? y ¿qué mejoras podrían implementarse mediante la adaptación de un modelo de control interno en base al COSO III?

Con el fin de dar seguimiento, se plantean objetivos específicos tales como: recopilar información relevante de control interno y la eficiencia administrativa, evaluar las debilidades existentes de la empresa y estructurar una propuesta que contribuya a optimizar los procesos tributarios. Dentro del marco conceptual, los elementos se organizan en torno dos ejes principales; la variable independiente representada por el control interno

interpretado como el conjunto de políticas, normas y procedimientos que servirán para asegurar el cumplimiento normativo y la confiabilidad de la información.

La variable dependiente integrada por la eficiencia, medida a través de parámetros como la optimización de recursos, la reducción de errores y el cumplimiento oportuno. Al analizar esta variable, se logra comprender el efecto directo generado por los mecanismos de control sobre el desempeño organizacional (eficiente, eficiencia, calidad, productividad, satisfacción) y tributario de la empresa. La metodología utilizada corresponde a un diseño no experimental y transaccional, ya que no se manipulan las variables, sino que se analizan dentro de su entorno real, en un momento específico.

De la misma forma, el enfoque es mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para lograr un análisis completo. El método deductivo se aplicará para evaluar el cumplimiento normativo en base a la Ley de Régimen Tributario Interno; el método analítico permitirá descomponer o dividir los procedimientos tributarios y examinar cada componente de control interno, ayudará a medir los niveles de cumplimiento y eficacia aplicada al personal del área contable de la empresa.

Este estudio también añade el trabajo documental mediante la revisión de registros contables y formularios originales, usando el examen de campo a través de la observación directa y entrevistas semiestructuradas dirigida hacia la situación real, pues busca generar soluciones prácticas y mejoras concretas en la gestión tributaria de la empresa. Siguiendo con relación a su población se toma la muestra, la investigación se enfoca en dos profesionales del área administrativa de SERVIPUERTOS S.A., siendo que lo componen: el gerente general, el auxiliar administrativo contable, el auxiliar de nómina y el contador quienes aportan al núcleo operativo de los procesos tributarios de la empresa.

A pesar de ello, debido al tamaño reducido en la estructura de la empresa, se determinó una muestra no probabilística, orientada exclusivamente a dos actores responsables de la aplicación de retenciones de la fuente; el gerente general y contador permitiendo así un estudio detallado y adecuado a la práctica cotidianas. La importancia de este estudio radica no solo en su aporte a la empresa SERVIPUERTOS S.A, al promover un instructivo de control interno que optimice sus procesos tributarios y mejore su eficiencia administrativa, sino también en su valor académico, al contribuir con evidencias empíricas y reflexiones teóricas sobre la relación entre control interno y cumplimiento fiscal en los servicios portuarios.

Por ello, la presente investigación se plantea como un esfuerzo para fortalecer la gestión organizacional desde una perspectiva completa en materia tributaria, donde la eficiencia y la transparencia se alinean a las exigencias normativas y las metas estratégicas que guían a la empresa.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Control interno

Según, Luna Yerovi et al. (2019) plantean la idea del control interno como un sistema integral que establece cultura, procesos y tecnología para asegurar información confiable, mitigar riesgos y evaluar la eficiencia organizacional, a su vez nos indican que control interno no debe entenderse como un conjunto riguroso de normas, sino como una herramienta que se adapta al entorno y al clima empresarial para la toma de decisiones solidas. Moreira Briones & Tipán Criollo (2024) en su caso aplicado (INTERCITI) transforman los principios teóricos de control interno en acciones concretas con un diagnóstico mixto mediante cuestionarios, entrevistas, diseñan políticas y procedimientos alineados al COSO para ordenar procesos, gestionar riesgos y asegurar la trazabilidad en las operaciones administrativas.

Integrando ambos aportes a la investigación, Luna Yerovi et al., sustenta la necesidad del controles, información y monitoreo orientados al cumplimiento y eficiencia; mientras que la vía practica de Moreira Briones & Tipán Criollo muestran como implementar las teorías en procedimientos, separación de funciones y evidencias documentadas. Para SERVIPUERTOS S.A. un instructivo basado en COSO, con vías de aprobación y revisiones periódicas, reducirá errores en retenciones y tiempo de trámite, con ello se refuerza la responsabilidad fiscal, la calidad de la información y la eficiencia administrativa.

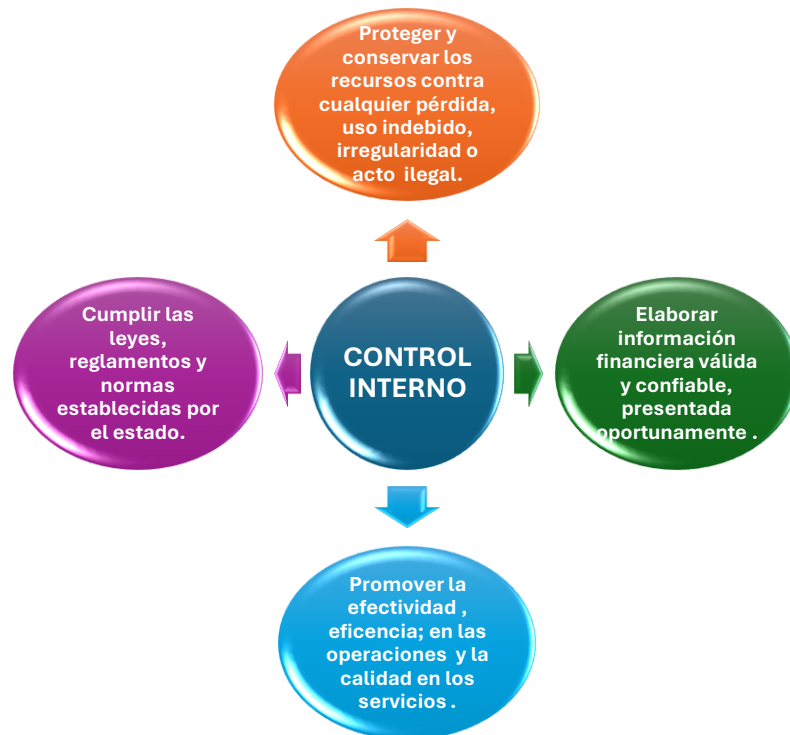
1.1.1.1.Importancia del Control interno

Cumbicos Catillo et al. (2023), destacan que el control interno garantiza la veracidad, transparencia y confiabilidad de la información financiera, al establecerse mediante políticas, procedimientos que resguarda los activos y promueve la eficiencia operativa. Su importancia está fundamentada en la correcta aplicación de las normas y políticas, que contribuye a la prevención de errores, fraudes y malas prácticas que podrían afectar a la sostenibilidad institucional.

1.1.1.2. Objetivo del Control interno

El principal objetivo del control interno se centra en proporcionar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de metas institucionales, garantizando la eficiencia operativa, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las normas legales aplicables, además se resalta que el modelo COSO actúa como guía metodológica para evaluar la efectividad de los controles y prevenir riesgos que puedan afectar la solidez empresarial. (Álava Rosado, Molina Loor, & Recalde Aguilar, 2023)

Ilustración 1. Objetivos de Control Interno



Fuente: Elaborado por autora de tesis (2026)

1.1.1.3. COSO

Catagua Briones et al. (2023), indican que el modelo COSO constituye una herramienta central para integrar la gestión administrativa y financiera, garantizando la transparencia y eficacia de los procesos empresariales. Este marco propone cinco componentes primordiales tales como: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, finalmente monitoreo; que permiten identificar amenazas y fortalecer las operaciones mediante una gestión anticipada para mitigar riesgos.

Los autores señalan que su correcta aplicación previene fraudes, fomenta la disciplina organizacional y promueve la toma de decisiones informadas reduciendo los impactos negativos en la estructura contable y operativa de las empresas. En el caso de las organizaciones ecuatorianas enfatizan que el uso del modelo COSO es determinante para elevar los niveles de eficiencia, cumplimiento normativo y solidez empresarial aportando a la mejora continua y el fortalecimiento de la cultura de control interno.

1.1.1.4.Componentes de Control Interno

Ambiente de Control

De acuerdo con Anchundia España & Cervantes Intriago (2022), sostienen que el ambiente de control constituye la base del sistema de control interno, pues define los valores éticos, la integridad y las responsabilidades de la dirección y del personal. Afirman también que un ambiente sólido de control fomenta la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos, prevención de riesgos y establecer la transparencia en las operaciones. Este componente, según los autores; orienta la conducta del personal hacia los principios o normas y las metas de la empresa, potenciando la confianza y eficacia del control interno a través de la supervisión continua.

Evaluación de riesgo

Es un proceso clave dentro de la gestión administrativa, pues permite identificar debilidades estructurales, medir amenazas operativas y definir estrategias correctivas que potencialicen el desempeño organizacional (Ormaza Rodríguez, Reyes Reinoso, Cepeda Luna, & Torres Palacios, 2020), los autores explican que una adecuada valoración de riesgo posibilita mejorar la calidad del servicio, optimizar recursos y generar decisiones basadas en evidencias. De esta forma, resalta que su aplicación fomenta la coordinación entre diferentes áreas, previene fallas y favorece la permanencia en el tiempo mediante una cultura de avance constante.

Actividad de control

Desde el enfoque de Catagua Briones et al. (2023), las actividades de control son políticas y procesos que responden a los riesgos concretos y proteger los activos, integrándose con la evaluación de riesgos, la información/comunicación y el monitoreo continuo. Los autores resaltan que estructurar actividades de control permiten prevenir fraudes, reducir errores y asegurar trazabilidad de las operaciones administrativas y financieras de tal forma que sugieren estandarizar procedimientos y definir responsabilidades para disminuir la exposición de eventos negativos ante su ocurrencia.

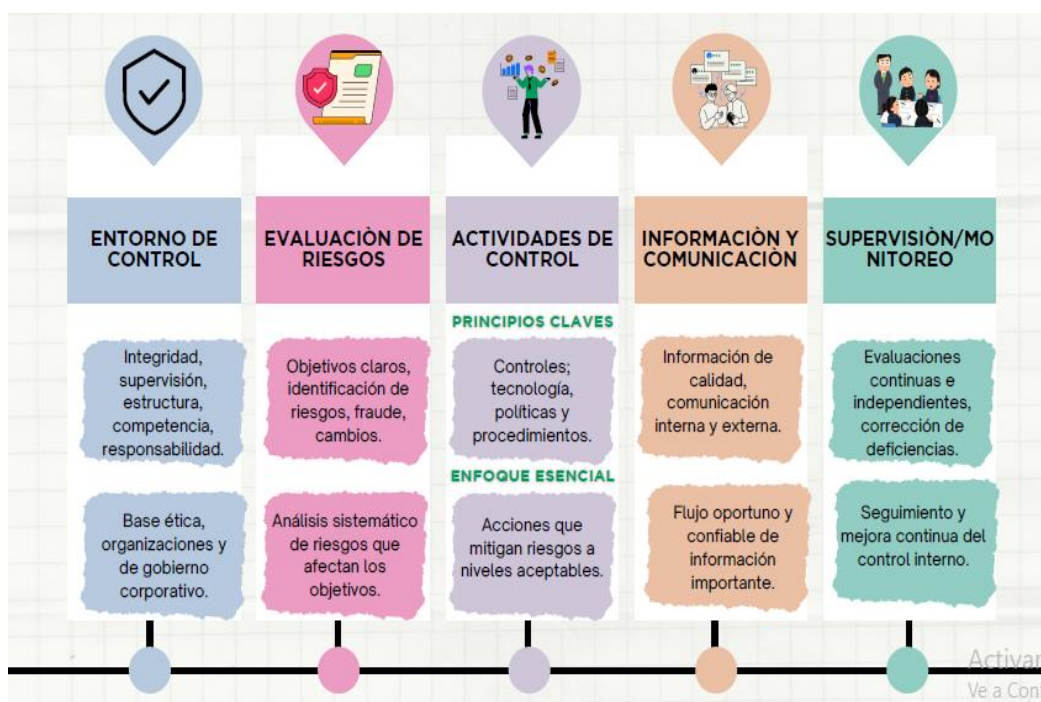
Información y comunicación

El componente de información y comunicación del modelo COSO es esencial para el funcionamiento efectivo del control interno. Pues permite que los datos financieros y administrativos fluyan oportunamente entre los distintos niveles de organización (Catagua Briones, Pinargote Macías, & Mendoza Vince, 2023), señalan que este proceso debe garantizar calidad, pertinencia y confiabilidad de la información que sirve de base para la toma de decisiones, además remarcan que una comunicación eficaz entre la alta dirección y las áreas operativas aseguran la alineación de los objetivos e incrementa la transparencia institucional.

Monitoreo

Catagua Briones et al. (2023), señalan que el componente de monitoreo dentro del modelo COSO cumple una función esencial al permitir identificar controles débiles, ineficiente y con ello promover su mejora e implementación con apoyo de la gestión, este proceso implica la revisión constante de las operaciones de forma incesante. Tales autores explican que el monitoreo garantiza la actualización de sistemas de control interno adaptándolo a los cambios en el entorno y así robustecer la seguridad operativa y administrativa empresarial.

Ilustración 2. Componentes y principios de Marco Integrado de Control Interno COSO III



Fuente : Alineado al Marco integrado de control interno, Manual del participante (González Martínez, 2013)

1.1.2. Eficiencia

Chávez Pérez (2024), sostiene que la eficiencia administrativa depende del uso adecuado de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para garantizar resultados de calidad en las empresas, la falta de planificación, capacitación, afectan la productividad y el valor de los recursos generando demoras y pérdida de la información.

Arboleda (2023), por su parte afirma que la eficiencia empresarial se encuentra directamente influenciada por la estructura organizacional y los flujos de comunicación interna generando el aprovechamiento óptimo de los recursos para las empresas. Ambos autores coinciden en que la eficiencia no se limita al rendimiento operativo, sino que surge de una gestión planificada y una comunicación efectiva que alinea los recursos con los objetivos de la empresa.

1.1.2.1. Eficiencia en la Gestión Tributaria

Lino Vélez et al. (2024), sostienen que la eficiencia en la gestión tributaria depende de la incorporación de tecnologías verdes, la automatización de procesos y una cultura institucional orientada a la sostenibilidad, elementos que reducen tiempo, costos y errores administrativos al digitalizar trámites y mejorar la trazabilidad de la información fiscal.

Por su parte, Quilia Valerio et al. (2023) plantean que la eficiencia administrativa incluida la tributaria solo puede establecerse cuando la empresa fortalece el liderazgo la ética y la planificación estratégica como raíz para unos procesos ordenados y transparentes. Ambos estudios coinciden en que la modernización tecnológica y la consolidación organizacional no funcionan por separado, la gestión tributaria solo es claramente eficiente cuando la innovación digital se enlaza con una cultura directa, responsable y con personal capacitado.

Es de esta manera que la eficiencia tributaria requiere tanto herramientas tecnológicas como recurso humano que garantice el uso de tales herramientas

1.1.2.2. Control Tributario

EL fortalecimiento del control tributario en Ecuador depende de la integración entre tecnología, auditorías especializadas y capacitación institucional, lo cual mejora la capacidad del Estado para detectar y prevenir la evasión de impuesto (Franco Alcívar & Espinel Camejo, 2025)

Los autores sostienen que herramientas como la facturación electrónica y tecnologías aumentan la comprensión del riesgo entre los contribuyentes, disminuyendo en gran medida los niveles de evasión. Asimismo, señalan que todavía existen limitantes para operar, en especial en áreas de infraestructura tecnológica y capacitación de personal, limitantes que inciden directamente en la eficacia del sistema tributario. Destaca que la confianza y la transparencia son clave para tener una efectiva gestión tributaria sostenible.

1.1.2.3 Uso de recursos

Según Holguín Reyna et al. (2021), explican que el uso eficiente de los recursos dentro de las organizaciones ecuatorianas depende de la correcta aplicación del sistema de planificación empresarial. Los cuales permiten integrar información, reducir tiempos y optimizar los procesos operativos. Asimismo, destacan que el uso de tecnología e la gestión administrativa promueve una mejor distribución de los recursos humanos, materiales y económicos, favoreciendo el logro de objetivos planteados y la sostenibilidad de las empresas.

1.1.2.4 Cumplimiento oportuno

Cáceres Sierra et al. (2023), describen el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias como un componente esencial de la planificación fiscal y la responsabilidad institucional. La falta de aplicaciones correcta de las retenciones en la fuente puede generar consecuencias financieras graves (pérdida de deducciones o sanciones) de la eficiencia administrativa. El cumplir con las normativas tributarias dentro de los plazos establecidos permiten optimizar la carga fiscal, fortalece debilidades e imagen empresarial.

1.1.2.5 Reducción de errores y reprocesos

Pérez et al. (2024), exponen que el cumplimiento oportuno de los procesos administrativos dentro de una empresa depende de la estandarización y automatización de sus procedimientos. La carencia de control en los tiempos y la dependencia de tareas manuales generan demoras retrocesos y gastos adicionales que afectan directamente a la eficiencia y la satisfacción del cliente o proveedor, toda implementación de un sistema automatizado de seguimiento y control no solo optimiza los indicadores de desempeño, sino que también fortalece una cultura de cumplimiento en cada etapa del proceso.

1.1.2.6 Indicadores

Moreno Obando & José Boada, (2023), manifiestan que los indicadores representan el reflejo del funcionamiento de los procedimientos internos y de las áreas de la

organización, los cuales se materializan a través de las actividades diarias con el fin de aportar el cumplimiento de los objetivos generales, establecidos en la dirección estratégica de la empresa. También mencionan que los indicadores constituyen herramientas que permiten el desempeño empresarial.

Tabla 1.*Indicadores claves para evaluar la eficiencia en el Control Tributario de SERVIPUETOS S.A*

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Nota
Porcentaje de cumplimiento fiscal	$\frac{\text{Total impuesto pagado}}{\text{Total impuesto adeudado}} \times 100$	Mensual	Evalúa que también la empresa cumple sus obligaciones tributarias establecidas

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Nota
Reducción de errores en declaraciones	$\frac{\text{Número de errores corregidos}}{\text{Número total de errores}} \times 100$	Mensual	Analiza el grado en que la empresa sigue correctamente las reglas y obligaciones relacionada con los impuestos.

Fuente Choez Fuentes & Torres Negrete (2024)

1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.2.1. LRTI (LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO)

De acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno, Ecuador (2023), el Impuesto a la Renta grava la totalidad de los ingresos obtenidos por personas naturales y jurídicas, sean nacionales o extranjeros, derivados del trabajo, capital o ambas fuentes. El artículo 1; establece que su administración recae en el Servicio de Rentas Internas (SRI), entidad encargada de controlar la correcta aplicación de las normas tributarias. De la misma formo, el artículo 4 señala que los sujetos pasivos que están obligados a llevar contabilidad y efectuar la liquidación del tributo conforme a los resultados que reflejan la misma garantía de transparencia y exactitud en los registros contables.

Por otra parte, el artículo 8 de la misma normativa determina que se consideran ingresos de fuente ecuatoriana aquellos obtenidos por actividades laborales, comerciales o

de servicios desarrolladas en el territorio nacional, los cuales están sujetos a retenciones en la fuente. Esta norma constituye la base para el control interno en la aplicación de retenciones, ya que permite que el Estado recaude de manera anticipada una parte del tributo que corresponde al contribuyente. En este entorno, las empresas como SERVIPUERTOS S.A, deben aplicar las disposiciones de esta ley con precisión fortaleciendo sus procedimientos administrativos para asegurar el cumplimiento tributario oportuno y la eficiencia empresarial.

1.2.2. Impuesto a la Renta

Según Ibarra Carrera et al. (2023), indican que el Impuesto a la Renta es considerado uno de los tributos más relevantes, se regula mediante ordenamiento jurídico ecuatoriano directo y personal, orientado a grabar la capacidad contributiva de las personas jurídicas y naturales, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno. Este estudio evidencia que este impuesto representa una de las principales fuentes de ingresos fiscales del Estado, siendo de carácter obligatorio y su importancia normativa para el sostenimiento del gasto público y el control tributario.

1.2.3. COSO III

El desarrollo e implantación del Marco Integrado de Control Interno (COSO III) proporciona la base regulatoria, como técnica para mejorar la transparencia, eficiencia y efectividad, de esta forma, alcanzar los objetivos empresariales. De acuerdo con González Martínez (2013), el control interno es un proceso dinámico e integrado, que se desarrolla en toda la organización, va dirigido a proveer un grado razonable de certeza para el logro de los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Este sistema garantiza la responsabilidad del equipo directivo en cuanto a la disponibilidad y la fiabilidad de la información financiera, permite establecer mecanismos de aseguramiento de esta, del cumplimiento normativo y del control del fraude, que están en línea con los principios de un buen gobierno.

A la vez, el modelo COSO define que el control interno debe atravesar todos los niveles jerárquicos con una adecuada identificación y evaluación del riesgo, comunicación de información confiable y monitoreo permanente de las actividades. Gonzáles Martínez, sostiene que este modelo ofrece flexibilidad para aplicar en cualquier tipo de entidad pública o privada, contribuyendo el uso racional de los recursos, la detección de irregularidades y la mejora continua de la gestión.

1.3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Esta investigación se sustenta en antecedentes provenientes de estudios tanto nacionales como internacionales, considerados de gran relevancia publicados por varios autores, los cuales guardan relación directa con las variables analizadas:

ANTECEDENTE 1

El primero de ellos corresponde a los investigadores Angarita Cantillo et al. (2020), titulado "Propuesta de un proceso de control interno para la presentación de declaraciones tributarias en la empresa Incoenvases S.A.S." en Bogotá-Colombia, que tienen como alcance general elaborar una propuesta de mejora en el proceso de control interno aplicado en la presentación de declaraciones tributarias para la minimización de riesgo fiscal de dicha empresa; debido a que existió falta de documentación y estructuración dentro de los procesos, lo que generó riesgos operativos, financieros, reputación, retrasos en procesos y posibles sanciones por la administración tributaria colombiana. Se identificó como problema principal inconvenientes de procedimientos metodológicos enfocados en la forma que se obtiene y se gestiona la información en la realidad comercial, los cuales requieren una aplicación práctica con sustento teórico para evitar impactos negativos en la empresa.

La metodología aplicada se realizó siguiendo las normas planteadas por el Banco Internacional de Desarrollo para el estudio del caso, siendo estos : recopilación, análisis, redacción y difusión de resultados enfocados a los componentes del control interno de COSO 2013, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y encuestas con el fin de evaluar la situación del control interno, desde el punto de vista del personal y su proceso operativo, como resultado se identificaron falencias de comunicación, responsabilidades y ausencia documental en el proceso tributario; situación que requiere acciones de mejora.

La propuesta planteada consiste en perfeccionar el control interno para la presentación de declaraciones tributarias durante el ejercicio fiscal analizado como herramienta con el propósito de mitigar riesgos fiscales, financieros y de reputación que les ayudara a fortalecer la gestión empresarial. Este estudio demuestra a la presente investigación que la documentación y sistematización de control interno en materia tributaria deja de ser parte del proceso para convertirse en un factor estratégico que previene sanciones y respalda la toma de decisiones gerenciales.

ANTECEDENTE 2

Mas adelante Torres Vásquez & Bautista Pérez (2022), llevaron a cabo el estudio titulado “Control interno y su incidencia en las contingencias tributarias en la empresa Polisa S.R.L., Lambayeque 2021”, en Chota-Perú, cuya finalidad principal fue conocer la influencia del control interno en las contingencias tributarias en la empresa Polisa S.R.L, en un entorno donde se evidenciaron errores materiales, gastos sin sustentación documental, operaciones carentes de comprobantes entre otros también una comunicación ineficaz entre la áreas administrativas que afectaron la toma de decisiones y la exposición de sanciones económicas recurrentes.

El problema radicó en deficiencias de control interno que no permitieron detectar, prevenir ni corregir riesgos tributarios a tiempo generando contingencias (situaciones inciertas que pueden ocurrir en el futuro), que repercutieron en la situación financiera de la empresa, la metodología que emplearon corresponde a un diseño descriptivo no experimental y correlacional causal, con un enfoque cuantitativo aplicado a una muestra de 30 trabajadores, para la recolección de información se realizó un cuestionario validado por tres expertos mediante el sistema Alfa de Cronbach, alcanzando 0,789 para control interno y 0,845 para contingencias tributarias ambos por encima del estándar aceptable 0,75.

En los resultados se puede observar que la influencia del control interno en las contingencias tributarias es del 45,6%, evidenciando su relación directa. Propuesta de estudio: políticas internas de control para minimizar las contingencias tributarias a través de procedimientos normalizados, entrenamiento y supervisión para asegurar el cumplimiento regulatorio e impulsar la toma de decisiones adecuadas.

Se interpreto al observar que la ausencia de procedimientos, coordinación interna, junto con falta de control documental y de supervisión genera contingencias tributarias que afectan la estabilidad financiera de la empresa; por lo tanto, la implementación de estratégica de control interno se vuelve indispensables para prevenir riesgos y garantizar el cumplimiento normativo, asegurando la información contable para la toma de decisiones. El aporte a esta investigación al actual estudio radica en que aplicar un control interno empírico con falta de conocimiento en normas legales genera contingencias tributarias cuantificables; entonces una gestión adecuada, no solo previene sanciones, sino que incrementa la eficiencia administrativa garantizando documentación y robusteciendo la trazabilidad tributaria de la empresa.

ANTECEDENTE 3

Luego, Paz Vallejo (2020), en su investigación titulada “ Propuesta de implementación de un sistema de control interno aplicado al área administrativa, financiera y soporte técnico de la Empresa F & V S.A”, en Quito-Ecuador, manifestó que como objetivo clave diseñar el sistema de control interno para el área administrativa, financiera y soporte técnico de la empresa F & V S.A., dedicada a la instalación de mantenimiento de equipos de audio y video el cual se evidencio la carencia de un sistema de control interno originando dificultades en la planificación de adquisición, cancelación de servicios, retrasos y afectaciones a la eficiencia operativa.

El problema fundamental se centra en la falta de políticas, procesos y control que garanticen información confiable para la toma de decisiones. La metodología aplicada fue descriptiva, cualitativa y cuantitativa; cualitativa para analizar los hechos y causas que afectan los procesos y cuantitativa para determinar resultados del personal. Dentro de los instrumentos empleados se utilizaron entrevistas, cuestionarios de control interno y observación directa para la obtención de datos de la empresa fiables. Obteniendo como resultado falencias en la comunicación, escasa planificación, ausencia de indicadores, riesgos operativos que afectaron tiempos, recursos y cumplimiento de actividades señalando la necesidad de estructurar procedimientos lógicos y organizados.

En la propuesta establecida formularon la implementación de un sistema de control interno para las áreas involucradas con procesos, políticas y responsabilidades claras que permitirán minimizar y mejorar la gestión, en conclusión, la investigación refleja, que la falta de control interno impide el crecimiento continuo de la empresa y genera decisiones basadas en información limitada e inexacta. El aporte de este estudio confirma que los procesos tributarios al igual que los administrativos y financieros requieren control interno documentado para garantizar eficiencia, cumplimiento normativo y reducción de riesgo.

ANTECEDENTE 4

Siguiendo con la investigación, Aguilera Montalvan (2021), en su estudio titulado “ Control Interno Tributario y su Incidencia en la Gestión Administrativa- Contable de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) de la Empresa Paz & Larrea Larrepaz Cía. Ltda. ” en Quevedo-Ecuador, mencionó el objetivo principal fue evaluar la incidencia del control interno tributario en la empresa PAZ & Larrea Larrepaz Cía. Ltda. motivado por las

dificultades que se evidenciaron en el cumplimiento de normas contables y tributarias a causa de la escasez de planificación y una débil estructuración de procesos.

El problema nace en su deficiencia de control, falta de políticas, procedimientos, archivos actualizados y cumplimiento adecuado de obligaciones, la cual generaron riesgos, atrasos, multas e inconsistencia en la gestión financiera y tributaria, la metodología que se implementó fue de carácter inductivo, deductivo y descriptivo. Permitiendo observar problemas, analizar causas, diferenciar normas y analizar su influencia de las debilidades, los instrumentos que se utilizaron, fueron cuestionario, guía de observación, encuestas y entrevistas aplicados a gerencia, áreas contables y colaboradores.

Se evidenció entre los resultados que se logró determinar un riesgo total de 59.19 %, reflejando apenas un nivel de confianza de 40,81%, comprobándose que la compañía no cumple con un sistema de control efectivo de procesos periódicos de supervisión. La propuesta presentada radica en planificar y desarrollar un diagnóstico integral (proceso de evaluación exhaustivo y completo que considera todos los aspectos relevantes del problema de la empresa) para ejecutar controles administrativos contables y tributarios bajo normas LRTI, NIIF Y COSO ERM, que permiten mejorar la eficiencia y cumplimiento oportuno.

Dentro de la conclusión el estudio identificó que el control interno tributario es determinante para evitar riesgos y garantizar transparencia en los procesos administrativos-contable. El aporte a la presente investigación se centra en demostrar que la aplicación de controles eficientes en obligaciones tributarias como las retenciones del Impuesto a la Renta incide directamente a la eficiencia administrativa y el cumplimiento normativo (LORTI).

ANTECEDENTE 5

En continuidad a la investigación Higueta Sucerquia, (2021), realizó el estudio titulado “Análisis de eficiencia en la implementación de las Tablas de Retención Documental en el periodo 2016-2019 en el Gobernación de Antioquia” en Medellín- Colombia, se planteó como objetivo general el evaluar el nivel de eficiencia en la aplicación de las Tablas de retención documental. (TDR), durante dicho periodo administrativo, el problema se centró en determinar qué tan eficiente fue la aplicación de las TRD considerando responsabilidades legales, cumplimiento de transparencia primarias y calidad del proceso archivístico frente al crecimiento normativo y cambios institucionales, la metodología consistió en una

investigación cualitativa de tipo exploratorio y descriptivo, apoyada en estudios de casos, revisión institucional y análisis detallado de inventarios documental y cronograma de transparencia primaria.

Los instrumentos utilizados tomados textualmente fueron 128 inventarios documentales, (85 analizados), FUID, cronogramas de transparencias de 2016-2019 y las 110 TRD vigentes, que sirvieron como base para validar el cumplimiento y calidad del proceso archivístico, como resultado se identificó retrasos en el suministro de información, desigualdad entre dependencia y variaciones en la calidad documental. La propuesta del estudio se orientó en fortalecer la gestión documental mediante seguimiento, mejora continua, actualización normativa y cultura archivista institucional. Como conclusión, el proyecto demuestra que la eficiencia en archivos documentales depende de la articulación entre normas, procesos, recursos y compromiso institucional. Para el presente estudio su aporte demuestra como la eficiencia administrativa incluida en los procedimientos de control se encaminan directamente a la calidad del cumplimiento y la responsabilidad institucional generando mejores resultados.

ANTECEDENTE 6

Prosiguiendo con el estudio Carrasco Delgado et al. (2022), en Santiago-Chile, desarrollaron un artículo titulado “ Eficiencia y Estándar de Prueba en el Procedimiento Administrativo Sancionador” quienes tuvieron como objetivo general la reconstrucción de los principios de eficiencia y economía procesal (evitar tramites innecesarios, reducir demoras y usar adecuadamente los recursos en proceso judicial) para explicar lo que ocultaron en los procedimientos administrativos utilizando como base el análisis económico de Derecho. EL problema principal se centra en la ausencia de normas, criterios o modelos de pruebas definidos en la ley de Procedimientos Administrativos chilena, lo que genera incertidumbre en la distribución de los costos del error y dificulta asegurar garantías adecuadas en la potestad sancionadora. La metodología de carácter estrictamente doctrinal consiste en un examen conceptual del (AED) Análisis Económico de Derecho y de la normativa vigente para dotar de contenido a la eficiencia y la eficacia en el proceso sancionador. Los instrumentos empleados corresponden al análisis de criterio jurisprudencial sobre el estándar de pruebas utilizados al resolver impugnaciones.

Los resultados determinaron que la diversidad de procedimientos y la falta y sistematización, producen ineficiencias estructurales y concluye que el tipo de pruebas que mejor funciona es el de mayor peso de la evidencia, ya que permite encontrar un punto medio entre no hacer los trámites Administrativos demasiado costoso y asegurar que se cuiden los derechos de todos. La propuesta consistió en reinterpretar los principios de eficiencia y economía del procedimiento desde el AED en la cual se orientaron exclusivamente las fases de tramitación, pero no las decisiones de fondo, donde debe prevalecer la corrección y no el ahorro del costo, esta artículo aporta un marco conceptual sólido que reveló como la eficiencia mal aplicada puede tensionar la justicia administrativa ya que a su vez no sólo depende de la rapidez, sino del uso adecuado de evidencias y del control interno para evitar errores que generen posibles sanciones.

ANTECEDENTE 7

Siguiendo el curso del estudio Zavaleta Rojas et al. (2024), con su investigación titulada “ Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa” en Vallejo-Perú, establecieron como objetivo general analizar el papel que cumple la simplificación administrativa en la eficiencia de los gobiernos locales, mediante una revisión sistemática de la literatura especializada publica entre 2018 y 2022 en bases de datos como Scielo, Scopus, Latindex y Google School, permitieron identificar tendencia, avance y dificultades en el ámbito municipal peruano, el problema que motiva el estudio de este artículo estuvo relacionado a las deficiencias que enfrenan los gobiernos locales entre ellos: demoras, trámites extensos, ausencia de liderazgo, capacidades institucionales insuficientes y escasa modernización tecnológica, factores que disminuyen la eficiencia y afectan directamente la satisfacción ciudadana. La metodología, descrita textualmente como una revisión bibliográfica de 19 artículos seleccionados que permitieron comparar experiencias de distintas municipalidades y evaluar la efectividad de medidas implementadas para reducir cargos administrativos innecesarios. Los instrumentos empleados consistieron en búsquedas estratégicas en base de datos indexada (organizado) y un análisis contextual de estudios realizados en gobiernos locales permitiendo sintetizar hallazgos sobre liderazgo, gestión por procesos, uso de tecnología y participación ciudadana como elemento clave de la simplificación.

Los resultados alcanzados evidenciaron que la simplificación administrativa contribuye efectivamente a mejorar la eficiencia municipal mediante la reducción de trámites

innecesarios y la optimización del tiempo y los recursos, sin embargo; persisten los problemas en zonas rurales donde la falta de personal capacitado y de herramientas tecnológicas limitan su impacto. La propuesta que planteó fue enfatizar la necesidad de fortalecer el liderazgo institucional, incorporar tecnología de gestión, promover la capacitación continua y potenciar la participación ciudadana como ejes estratégicos que son necesarios para consolidar una administración eficiente. El artículo demuestra que la simplificación administrativa no debe entenderse únicamente como reducción documental si no como un proceso total de reestructuración que transforma la gestión pública. Estos hallazgos son vitales ya que evidenciaron que la eficiencia organizacional depende de procesos claros, controles permanentes y buenas prácticas administrativas.

ANTECEDENTE 8

Finalmente, Silva Gorozabel & Chóez Azúa (2024), realizaron el estudio titulado "Impacto de la eficiencia administrativa en el desarrollo económico local de la Parroquia La Ameria" en Jipijapa-Ecuador, se plantearon como objetivo general conocer el efecto de la eficiencia administrativa en el desarrollo económico local de la parroquia. El problema que se identificó se basa en las deficiencias administrativas del GAD parroquial causada por recursos limitados y falta de capacidad técnica lo que afecta el progreso económico del territorio. La metodología que se aplicó fue deductiva e inductiva que comprende el fenómeno estudiado.

Los instrumentos empleados fueron la encuesta a la población económicamente activa y la entrevista del GAD con el fin de obtener información relevante y confiable. Entre los resultados se evidenciaron que la eficiencia administrativa facilita la ejecución de proyectos, optimiza recursos y dinamiza el desarrollo económico, aunque persisten inconsistencias por falta de capacitación y recursos. La propuesta resalta fortalecer la gestión mediante modernización y digitalización de procesos, planificación territorial PDOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) y participación ciudadana como mecanismo de mejora. Como conclusión el estudio demuestra que la eficiencia administrativa es un estímulo clave del uso adecuado de recursos. Como aporte a la presente tesis, reafirma que los procesos eficientes, controlados y técnicamente fundamentados son esenciales para mejorar la eficiencia administrativa tanto empresas públicas como privadas.

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Metodología

El presente estudio expone el enfoque metodológico diseñado y aplicado para analizar el impacto del control interno en la eficiencia administrativa de la empresa SERVIPUERTOS S.A.

2.1.1. Modalidad de la investigación

2.1.1.1. Método inductivo – identificatorio (a partir de los hallazgos interpretar los resultados)

El análisis de los hechos conduce evidentemente a ciertas generalizaciones, sustentados en datos empíricos, siendo esta la vía inductiva para la generación del conocimiento. Una vez construida dichas generalidades a partir de la realidad observada, se procede a reconocer los casos particulares que se integran en ella, siguiendo un proceso de identificación y no de deducción. (Bermúdez Sarguera, Casanova Montero, & Pentón Quinter, 2024)

Bajo este enfoque, se establecerán conclusiones generales sobre la eficiencia administrativa de SERVIPUERTOS S.A., a partir del análisis de observación específicas relacionadas con la información contable, los procesos internos y la aplicación del modelo COSO III. Para ello el sistema de Control Interno será desagregado en sus componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información-comunicación y monitoreo, para ser evaluados de manera individual con el propósito de determinar el nivel de riesgo que presenta en las aplicaciones de retenciones del Impuesto a la Renta y en consecuencia su impacto en la eficiencia Administrativa.

2.1.2. Tipos de investigación

Arias González (2020), señalan que existen tres tipos de investigación los cuales se distinguen de acuerdo con su finalidad, la fuente de información y la temporalidad. No obstante, al referirse a los tipos de investigación, el autor integra y aplica diversas formas de generación del conocimiento, por lo que propone una clasificación de los distintos

componentes de la metodología investigativa agrupándolos, según su característica y similitudes.

En la tabla que se presenta a continuación se detallan las investigaciones analizadas y la clasificación correspondiente según su tipo.

Tabla 2. *Tipos de investigación*

Criterio de clasificación	Tipo de investigación	Descripción	Aplicación al trabajo de investigación
Según la fuente	Investigación documental	Se desarrolla a partir de la consulta y análisis de documentos como libros, revistas, periódicos, registros oficiales la Constitución y otras fuentes escritas.	Se utilizó este tipo de investigación porque la base teórica de este estudio fue suministrada por diferentes trabajos.
	Investigación de campo	Se realiza directamente en el lugar y momento en que ocurra el fenómeno de estudio.	La recolección de datos primarios se realizó directamente en el lugar donde ocurren los hechos, es decir instalaciones de la empresa.
	Investigación de laboratorio	Se lleva a cabo en un entorno controlado donde el investigador manipula variables independientes para observar los efectos en la variable dependiente, permitiendo comprobar hipótesis	NO APLICA
	Investigación básica o pura	No busca resolver problemas inmediatos, sino generar fundamentos teóricos que sirvan de base para futuras investigaciones.	Este tipo de investigación fue empleado debido a que el sustento teórico del presente estudio se fundamentó en diversos trabajos desarrollados por distinto autores.
Según su finalidad	Investigación proyectiva	Se orienta a la formulación de propuestas o planes procedimentales como posibles soluciones a problemas o necesidades identificadas empíricamente.	NO APLICA

	<i>Investigación aplicada</i>	Se sustenta la investigación básica para resolver problemas prácticos mediante la aplicación del conocimiento teórico.	Se utilizó este enfoque debido a que el proyecto está orientado a resolver o fortalecer una problemática.
	<i>Investigación evaluativa</i>	Tiene como objetivo valorar y evaluar proyectos sociales, especialmente de carácter educativo.	NO APLICA
Según la temporalidad	<i>Investigación ex post facto</i>	Se emplea para analizar relaciones de causa y efecto a partir de hechos ya ocurridos.	NO APLICA

Fuente: Adaptado de Proyecto de tesis guía para la elaboración (Arias Gonzáles, 2020)

2.1.3. Alcance de la Investigación

Los alcances de una investigación permiten determinar el nivel de profundidad y hasta donde pretende llegar el investigador con el estudio, considerando que el término “aplicar” no constituye un alcance, sino una etapa de planificación orientada a definir la intervención sobre un problema con fines de mejora (Arias Gonzáles, 2020)

En este sentido, el autor señala que, al desarrollar un proyecto de investigación, es fundamental establecer con claridad la dirección que seguirá el estudio, lo cual se logra mediante la definición de su alcance. Desde este punto inicial, la presente investigación se orienta hacia los alcances descriptivos y correlacional, por cuanto se ajustan a los objetivos planteados y al propósito del estudio.

Tabla 3. Alcance de la investigación

Alcance	Concepto	Aplicación en el estudio
<i>Investigación correlacional</i>	Este tipo de investigación tiene como finalidad analizar el grado de relación existente entre dos o más variables, permitiendo observar cómo el comportamiento de una influye o se asocia con la otra.	Tuvo como objetivo establecer la relación entre el Control Interno como variable independiente y la eficiencia como variable dependiente, para conocer el grado de influencia que tienen en la empresa SERVIPUERTOS S.A.

<i>Investigación descriptiva</i>	Su objetivo principal es describir de manera detallada las características y comportamientos de un fenómeno, grupo u objeto de estudio, a partir de la recolección y medición de datos de las variables analizadas.	Se describió la situación actual de Control Interno y de la Eficiencia en SERVIPUERTOS S.A, mediante la recopilación de información relacionada con ambas variables, a las cuales se les aplicaron herramientas de medición, tales como indicadores.
--------------------------------------	---	--

Fuente: Adoptado de Proyecto de tesis guía para la elaboración (Arias Gonzáles, 2020)

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Arias Gonzáles, (2020), la población es un conjunto infinito o finito de individuos con características similares o comunes entre sí. La población y el universo presentan las mismas características, por lo cual a la población se le puede llamar universo y viceversa en cuanto al universo se le puede llamar población.

La población objeto de la presente investigación centra su atención en un grupo clave dentro de la estructura organizativa de SERVIPUERTOS S.A., conformada por cuatro profesionales, este equipo representa el núcleo administrativo. Cada uno de estos actores desempeñan funciones esenciales en la eficiencia financiera y operativa de la empresa

Tabla 4. Personal administrativo de SERVIPUERTOS S.A.

Apellidos y nombres	CI/RUC	Cargo administrativo
Márquez Anchundia Xavier Fernando	1309371571	Gerente/Representante Legal
Giménez Chávez Olga Dolores	1303616534	Auxiliar Administrativo/Contable
Benincasa Giménez María Cristina	1305879288	Talento Humanos
Landa Molina Nexar Paul	1314927979001	Contador

Nota: Esta tabla muestra quienes conforman el personal administrativo y sus cargos correspondientes. Elaborado por autora de tesis (2026)

2.2.2. Muestra

La técnica de muestreo es un paso intermedio entre la población y la muestra, especialmente en poblaciones grandes. Permite obtener una muestra representativa mediante

criterios y formulas, para luego distribuirla usando diferentes métodos. (Arias Gonzáles, 2020)

Para nuestro caso objeto de estudio, la muestra es discriminatoria no probabilística, que servirá para atender la causa y el alcance en los errores, son escogidos el Gerente General y el Contador de la empresa.

Tabla 5. *Personal seleccionado de SERVIPUERTOS S.A*

Apellidos y nombres	CI/RUC	Cargo administrativo
Márquez Anchundia	1309371571	Gerente/Representante
Xavier Fernando		Legal
Landa Molina Nexar Paul	1314927979001	Contador

Nota: Muestra al personal que se le aplicara la entrevista. Elaborado por autora de tesis (2026)

2.2.2.1. Información de la empresa

SERVIPUERTOS S.A. es una Sociedad Anónima que se constituyó el 24 de abril de 2009, está ubicada en el Barrio Cristo Rey calle 112 intersección AV. 113 diagonal al colegio María Maontesori, de la ciudad de Manta de la provincia de Manabí. Sus actividades económicas: actividades de pesca de altura y costera, la captura de peces, crustáceos, moluscos marinos, tortugas, erizos de mar, ascidias y otros tunicados, venta al por mayor de camarón y langostinos, carga, descarga de mercancías, equipaje independiente del modo de transporte utilizado, estiba y desestiba, incluye carga de vagones ferroviarios de carga, servicio de consultoría, asistencia a las empresas y administraciones públicas en la planificación, organización, eficiencia y control, en la información de gestión, etc.

Conformada por 3 accionistas María Cristina Benincasa Giménez con un aporte de 160,00 USD, Luigi Eduardo Benincasa Giménez con un aporte de 320,00 USD y Luigi Antonio Benincasa Azua 320,00 USD de nacionalidad ecuatoriana siendo un gran total de 800,00 USD de capital suscrito.

SERVIPUERTOS S.A es una empresa ecuatoriana del sector MANIPULACIÓN DE CARGA, dedicada a carga, descarga de mercancías y equipaje, independientemente del

modelo de transporte utilizado, estiva y desestiba, incluye carga y descarga de vagones ferroviarios de carga.

A continuación, se muestran los Estados Financieros de SERVIPUERTOS S.A.

Ilustración 3. Estado de Situación Financiera 2024

		SERVIPUERTOS SA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 16 de Noviembre de 2024			
Cod. Cuenta	Nombre de Cuenta	Parciales		Totales	
	ACTIVO				8,136.75
1.01.	ACTIVO CORRIENTE			8,136.75	
1.01.01.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EF				
1.01.01.02.	BANCO		-255.86	-255.86	
1.01.01.02.03.	Produbanco 02303019677	-255.86			
1.01.02.	ACTIVOS FINANCIEROS			-127.06	
1.01.02.05.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		-30.18	-30.18	
1.01.02.05.03.	CTAS POR COBRAR REEMBOLSO				
1.01.02.05.03.14.	CXC ALES (Reembolso)	-30.18			
1.01.02.07.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS		-96.88	-96.88	
1.01.02.07.01.	PRESTAMOS A EMPLEADOS		-140.00	-140.00	
1.1.02.07.01.03.	Prestm Xavier Marquez	-140.00			
1.01.02.07.02.	ANTICIPO A EMPLEADOS		43.12		
1.01.02.07.02.06.	Antic. Jimmy Rodriguez T. Op.	6.16			
1.01.02.07.02.10.	Antic. Joel Pico Op.	6.16			
1.01.02.07.02.15.	Antic. Triviño German T. Op.	6.16			
1.01.02.07.02.21.	Antic. Mero Jose	6.16			
1.01.02.07.02.26.	Antic. Chafia Marcos	6.16			
1.01.02.07.02.30.	Antic. Garcia Dimas	6.16			
1.01.02.07.02.34.	Antic. Julio conforme	6.16			
1.01.05.	ACTIVOS POR IMPUESTO CORRIENTE			8,519.67	
1.01.05.01.	ANTICIPO DE IMPUESTOS		8,519.67		
1.01.05.01.01.	ANTICIPO DE IMPUESTOS RENTA	6,173.05			
1.01.05.01.01.01.	Anticipo IR Retencion Fuente	6,173.05			
1.01.05.01.02.	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	2,346.62			
1.01.05.01.02.01.	Iva en Compras	1,591.48			
1.01.05.01.02.02.	Anticipo Ret. Iva	755.14			
2.	PASIVO				15,368.46
2.01.	PASIVO CORRIENTE			15,368.46	
2.01.03.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		15,229.25		
2.01.03.01.	PROVEEDORES POR PAGAR		18,896.66		
2.01.03.01.01.	CXP Proveedores varios	19,936.66			
2.01.03.01.40.	CXP TC XM 376651906603036 corp.	-540.00			
2.01.03.01.43.	CXP TC Pacifico 5476622004694306	-500.00			
2.01.03.02.	SUELDOS POR PAGAR		-3,168.17		
2.01.03.02.01.	Sueldos por Pagar	-416.96			
2.1.03.02.02.	salarios Liq x pagar (opert aceite)	-2,751.21			
2.01.03.03.	OBLIGACIONES CON TERCEROS		-501.24		
2.01.03.03.02.	Prestam. Quirograf. Empleados	-501.24			
2.01.07.	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		739.36	739.36	
2.01.07.01.	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA				
2.01.07.01.01.	RETENCIONES IR POR PAGAR	19.57			
2.01.07.01.01.01.	Retencion 1%				
2.01.07.01.01.02.	Retencion 1.75%	-18.63			
2.01.07.01.01.03.	Retencion 2.75%	5.20			
2.01.07.01.01.04.	Retencion 10%	29.96			
2.01.07.01.02.	RETENCIONES IVA POR PAGAR	3.04			
2.01.07.01.02.01.	Retencion 30%	-35.35			
2.01.07.01.02.02.	Retencion 70%	22.67			
2.01.07.01.02.03.	Retencion 100%	-61.66			
		3.64			
Pag 1 de 2		Fecha Imp. : 20/11/2024			
		Elaborado por		Revisado por	

Fuente: Informe original de sistema contable Genesis de SERVIPUERTOS S.A.

2.2.2.2 Matriz FODA

Según Vistrain Díaz & Patrón González, (2025), sostienen que el análisis FODA es una herramienta estratégica que permite evaluar de manera estructurada los factores internos y externos que influyen en los procesos administrativos de una empresa. Su aplicación facilita el diagnóstico del cumplimiento de las obligaciones fiscales, la eficiencia administrativa y el fortalecimiento del control interno.

Factores Internos

Este enfoque permite comprender cómo funciona la empresa desde su interior, reconocimiento que las fortalezas y debilidades son aspectos que, en mayor o menor medida, pueden ser gestionadas y mejoradas. En este sentido, se consideran tanto los recursos materiales disponibles, económicos, financieros y tecnológicos, así como el personal, sus habilidades, conocimientos, liderazgo y forma de trabajo.

A su vez Vistrain Díaz & Patrón González, (2025), dicen que las Fortalezas se vinculan con los recursos, capacidades y competencias internas que favorecen a una empresa frente a sus competidores y facilitan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Estas pueden ser en activos tangibles, como infraestructura o tecnología, como también en activos intangibles entre ellos la reputación, el capital humano capacitado y la cultura organizacional. La identificación adecuada de las fortalezas permite diseñar estrategias que incrementen ventajas competitivas y desempeño institucional.

De la misma forma las Debilidades representan deficiencias internas que afectan negativamente la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos o competir eficazmente en el mercado, estas pueden estar relacionadas con recursos financieros insuficientes, procesos ineficientes, tecnología obsoleta o carencias en el personal de trabajo (Vistrain Díaz & Patrón González, 2025). Reconocer las debilidades basada en hechos resulta primordial para diseñar estrategias de mejora, mitigación que reduzca su impacto en el desempeño empresarial.

Factores externos

Las variables del entorno externos cumplen un papel clave en la planificación y definición de la estrategia empresarial, ya que influye directamente en las decisiones que toma la administración, una organización logra mejores resultados cuando cuenta con estrategias flexibles que le permitan adaptarse con rapidez a los cambios del entorno. Analizar el ambiente ayuda a reconocer las oportunidades y amenazas existente, así como comprender las fortalezas y debilidades internas de la empresa.

Vistrain Díaz & Patrón González, (2025), determinan que las Oportunidades corresponden a factores externos favorables que pueden ser aprovechados por las empresas para generar crecimiento, crear valor y mejorar su competitividad, estas surgen del entorno

económico, tecnológico, social, como cambios en las preferencias de consumidor, apertura de nuevos mercados. Su adecuada identificación requiere de monitoreo constante de su ambiente, aprovechando oportunidades que se alinean estratégicamente con las fortalezas internas.

Las Amenazas son también factores externos que pueden generar riesgos significativos para la empresa la organización, afectando su estabilidad, competitividad o sostenibilidad, estas incluyen el aumento de la competencia, cambios regulatorios desfavorables, crisis económicas (Vistrain Díaz & Patrón González, 2025). La gestión a largo plazo de una amenaza implica poner en marcha sistemas de alerta temprana junto a estrategias defensivas que permitan esperar su llegada y minimizar sus consecuencias sobre los resultados económicos.

La metodología asumida para realizar el análisis FODA en SERVIPUERTOS S.A se elaboró a partir de la técnica de lluvia de ideas facilitando así, mediante esta herramienta una aproximación participativa y directa para obtener los insumos ligados a los procesos administrativos y contables de la compañía. A través de espacios de diálogo abierto, los funcionarios clave participaron con sus experiencias del día a día e interpretaciones sobre el funcionamiento interno de la empresa y su entorno, lo que facilitó la identificación conjunta de la fortalezas y debilidades internas, así como de las oportunidades y amenazas externas que influyen en la gestión empresarial.

Posteriormente, los aportes fueron organizados y analizados para ser aprobados conjuntamente; permitiendo estructurar la matriz FODA como herramienta de diagnóstico integral que sirvió de base para promover el análisis estratégico sobre la realidad de SERVIPUERTOS S.A. y proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia administrativa y el control interno.

A continuación, se presenta matriz FODA de la empresa SERVIPUERTOS S.A.:

Tabla 6. Matriz FODA

Análisis FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Experiencia operativa en la prestación de servicios portuarios, lo que garantiza conocimiento del sector y estabilidad operativa. • Estructura organizacional pequeña que facilita la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el control interno. • Existencia de documentación contable y tributaria que soporte y posibilite los procesos de verificación de clientes y entes de control. • Listados de clientes y proveedores con relación mantenida en el tiempo. • Sistema de contable automatizado.	• Programa actualizado de capacitación tributaria del SRI sobre obligaciones formales. • Automatización y digitalización de los procesos contables demandados por el SRI (Anexos, ATS, comprobantes electrónicos) • Disponibilidad de guías, resoluciones y circulares técnicas emitidas por el SRI. • Modernización del sistema tributario ecuatoriano mediante servicios en línea SRI. • Incentivos normativos para empresas que demuestren cumplimiento y transparencia fiscal.
DEBILIDADES	AMENAZAS

• Errores recurrentes en la determinación y registro de retenciones del Impuesto a la Renta. • Ausencia de políticas, manuales y procedimientos tributarios formalizados para la aplicación de retenciones. • Escasa segregación de funciones en área contable. • Comunicación limitada entre las áreas contable y gerencial. • No existen auditorías periódicas dirigidas al cumplimiento tributario. • Dependencia de colaboradores con conocimientos básicos y normativos actualizados. • Escaso control previo a los cálculos tributarios antes de ser declarados. • Carencia de indicadores de control interno tributario con los cuales evaluar la eficiencia administrativo-contable.	• Continuos cambios normativos fiscales, que están originando riesgos de incumplimiento. • Riesgo de errores en la información enviada al SRI (montos incorrectos en retenciones) por falta de revisión. • Pérdida de credibilidad ante organismos de control. • Aumento de sanciones económicas por errores en declaraciones y anexos tributarios. • Fiscalización electrónica automatizada del SRI con menor margen de error permitido. • Impacto financiero negativo por eventualidades no contempladas.
---	--

Fuente: SERVPUETOS S.A

Análisis e interpretación matriz FODA de SERVPUERTOS S.A.

Los resultados evidencian que, aunque la empresa posee fortalezas internas y oportunidades externas relevantes, estas no se aprovechan plenamente debido a debilidades en el control interno tributario, los errores recurrentes en la aplicación de las retenciones del Impuesto a la Renta reflejan una falta de conexión entre recursos y controles; esta situación afecta directamente la eficiencia administrativa.

En el mismo sentido, se observa que la automatización contable, sin procedimientos formales ni indicadores de control, resulta insuficiente para garantizar el cumplimiento tributario, la falta de controles preventivos y revisiones previas aumentan el riesgo de inconsistencias en la información declarada ante el SRI, esto puede derivar en sanciones y afectar la credibilidad empresarial.

Desde el punto de vista estratégico, los resultados resaltan la necesidad de fortalecer el control interno tributario mediante políticas claras, adecuadas segregaciones de funciones y capacitación continua, la implementación de indicadores permitiría evaluar la eficiencia administrativa y el cumplimiento fiscal. De no adoptarse estas medidas, las amenazas externas podrían generar efectos financieros negativos.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Observación

La observación se entiende como un procedimiento cuyo objetivo principal y directo es la recopilación de datos sobre el objeto de estudio, fundamentado en lo que ha expresado previamente (Medina, y otros, 2023).

Se llevará a cabo una observación directa de los procesos internos y de las prácticas de control de la empresa, con el fin de detectar posibles fortalezas y debilidades en la aplicación del control interno.

2.3.2. Entrevista

Medina et al. (2023), nos indican que esta técnica permite comprender y documentar, experiencias, comportamiento, prácticas e interacciones de los individuos.

Se realizarán entrevistas semiestructuradas al Gerente General y al Contador responsables de la aplicación del control interno dentro de la empresa, con el objetivo de levantar información de los resultados cualitativos sobre las prácticas, interpretación y aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y su eficacia en la administración.

Se expone a continuación, el formato de las entrevistas focalizadas a dos colaboradores principales para el análisis del Control Interno y su incidencia en la eficiencia administrativa de SERVIPUERTOS S.A.

2.4. Resultados de las técnica e instrumentos

Tabla 7. Ficha de observación - SERVIPUERTOS S.A

OBSERVACIÓN – COMPONENTE RETENCIÓN FUENTE				
No.	Observación	Si	No	Comentario
1	Se presentan errores frecuentes en actividades tributarias.	X		Es evidente que el proceso tributario requiere mayor revisión previa para evitar inconsistencias que afectan el cumplimiento fiscal
2	Existe procedimientos formales y estandarizado para las actividades contables.		X	La empresa necesita definir las normas operativas que ordenen las tareas diarias y faciliten igualdad en el trabajo administrativo.
3	Se mantiene una adecuada segregación de funciones dentro del área contable.		X	Actualmente las funciones se concentran en pocas personas, lo que aumenta el riesgo operativo y limita el control cruzado.
4	La comunicación interna entre departamento es fluida y oportuna.		X	Se observa que la planificación entre áreas presenta vacíos, dificulta la circulación de información relevante en las operaciones administrativas.
5	Se realiza un monitoreo continuo		X	La empresa aun no lleva a cabo una rutina de supervisión

	sobre los procesos contables y tributarios.		periódica que facilite la detección temprana de desviaciones o errores.
6	Se aplican controles preventivos para asegurar la confiabilidad de los procesos.	X	Las verificaciones no tienen un orden definido, dejando un margen para que ocurran fallas en la ejecución de actividades.
7	El área depende de varios colaboradores para distribuir adecuadamente las responsabilidades críticas.	X	La carga operativa recae en un número reducido de personas, genera debilidad ante ausencia de personal o sobrecarga de trabajo.
8	El personal administrativo y contable posee conocimientos adecuados para el manejo básico de procesos contables.	X	El equipo está familiarizado con actividades cotidianas, permite hacer las tareas diarias sin problemas.
9	La estructura organizacional facilita un manejo más directo y operativo.	X	El tamaño de la empresa hace que las decisiones y trámites se lleven a cabo con más rapidez en caso de la organización.
10	La documentación contable y administrativa está	X	El acceso a medios y documentación permite la comprobación de la información y el

	disponible y debidamente ordenada.		estudio de los procedimientos internos.
11	Se cuenta con un programa de capacitación al personal.	X	Actualmente la empresa no cuenta con un programa de capacitación formal para el personal.
12	Se utiliza un sistema de indicadores para medir el cumplimiento.	X	En la actualidad la empresa no utiliza un sistema de indicadores para medir el cumplimiento en este momento.

Fuente: Elaboración por autora de tesis (2026)

A partir de la evaluación de la ficha de observación se evidencia que la empresa, enfrenta varias dificultades en el manejo de la aplicación de las retenciones en la fuente, principalmente por la falta de procedimientos claramente definidos, una escasa separación de funciones y la inexistencia de controles preventivos y de seguimiento permanente. Esta realidad incrementa la probabilidad de incurrir en errores tributarios y afecta la confiabilidad de la información que se proporciona a las entidades de control Servicio de Rentas Internas (SRI). Asimismo, internamente, existen limitaciones a la comunicación, concentración de funciones en pocas personas que conllevan riesgos operativos y alta dependencia al criterio personal. Sin embargo, también se aprecian aspectos positivos, la experiencia en el ámbito portuario, la existencia de documentación contable y el conocimiento práctico del personal administrativo. Adicionalmente, el tamaño de la estructura organizacional facilita la toma de decisiones y la implementación de cambios. Por lo tanto, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer el control interno para aprovechar las fortalezas existentes y avanzar hacia una gestión tributaria más organizada y eficiente

Tabla 8.Entrevista al Gerente General

Análisis e interpretación

SERVIPUERTOS S.A.		P/T: 001-EG	
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA			
Datos del entrevistado:			
Nombres y apellidos:	Ing. Márquez Anchundia Xavier Fernando		
Cargo:	Gerente General		
Fecha de la entrevista:	16 de enero de 2026		
Duración de la entrevista:	Hora de inicio:	15h00	Hora fin: 16h00
Objetivo: Obtener información sobre la gestión administrativa, la estructura de control interno, al tomar de decisiones, los mecanismos de supervisión y comunicación interna implementados en SERVIPUERTOS S.A.			
PREGUNTAS:			
1. ¿Cómo describe el nivel actual de organización y estructuración de los procesos administrativos dentro de la empresa?			
La organización de la empresa se basa principalmente en la experiencia acumulada del personal dentro del sector portuario, al ser una empresa pequeña, los procesos se realizan de manera ágil y práctica, lo que ha permitido lograr sostener las actividades operativas; más, sin embargo, la mayoría de los procedimientos no están debidamente formalizados. Análisis e interpretación La empresa expresa una fortaleza relacionada al conocimiento empírico del personal, que ha favorecido la continuidad administrativa, a pesar de ello; también revela una debilidad estructural, debido a que la no cuenta con documentos formales, escritos y definidos en control interno para asegurar la permanencia a largo plazo.			
2. ¿La empresa cuenta con procesos normados que describan eficientemente el manejo de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y del Iva?			
Actualmente, la empresa no cuenta con manuales o guías internas que describan de forma detallada la aplicación de las retenciones del Impuesto a la Renta y del Iva, estas actividades se realizan principalmente con base en la experiencia del personal contable y el soporte del sistema contable, esto representa limitación cuando existen cambios frecuentes en la normativa. Análisis e interpretación			

Esto representa una debilidad crítica, relacionada con la ausencia de política y procedimientos formalizados, la falta de regulación interna incrementa la probabilidad de errores en las retenciones y expone a la empresa a riesgos sancionatorios derivados de la fiscalización del Servicio de Rentas Internas (SRI).
3. ¿Qué mecanismos de control interno considera que funcionan adecuadamente y cuáles requieren fortalecerse dentro de la empresa?
El sistema contable automatizado representa uno de los principales mecanismos de control, ya que facilita el orden y registro de información financiera y tributaria, no obstante, también evidencia una debilidad en los controles preventivos, al no contar con revisiones sistemática antes de presentar las declaraciones que es necesario fortalecer. Análisis e interpretación Mantiene una fortaleza tecnológica importante, pero también se muestra debilidad en los controles preventivos, al no contar con revisión en su sistema contable ni las adecuadas segregaciones de las funciones, lo que limita la efectividad del control interno frente a los riesgos tributarios.
4. ¿Cómo se gestionan actualmente los flujos de comunicación entre el área contable, administrativa y la gerencia?
La comunicación que se tiene entre ambas áreas se maneja de forma directa y constante, generalmente las decisiones se resuelven de manera verbal y rápida, no siempre se documentan formalmente las decisiones tomadas. Análisis e interpretación Se identifica una fortaleza asociada a la fluidez de la comunicación interna; pero también se evidencia falta de documentación de las decisiones, el cual representa una nueva debilidad que afecta al seguimiento de los procesos y debilita el soporte del control interno.
5. ¿Existe un proceso formal para supervisar el cumplimiento de obligaciones tributarias y revisar posibles inconsistencias antes de su presentación?
Antes de la presentación de las declaraciones tributarias se realiza una revisión general, apoyada en la experiencia del personal contable, no existe un procedimiento formal

que establezca una revisión exhaustiva obligatoria, ya que estas dependen de la carga laboral y del tiempo disponible. Análisis e interpretación Se refleja una debilidad la supervisión preventiva, lo que representa un riesgo significativo frente a los sistemas de control automatizados del SRI que ya existen, al no garantizar una verificación integral y sistemática de las obligaciones tributarias.
6. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las principales causas que generan errores o retrasos en las actividades contables y tributarias?
Los errores y los retrasos que se generan principalmente se deben a los contantes cambios en la normativa tributaria y por la falta de actualización oportuna de los procesos internos del sistema informático, independientemente la carga laboral del área contable en determinados periodos incide en la precisión y oportunidad de la información electrónica presentada. Análisis e interpretación Se observa que los factores externos están ligados a las debilidades internas de la empresa, evidenciando que la falta de procesos actualizados, junto con controles preventivos, incrementa el riesgo de cometer errores en materia tributaria, lo que pone de manifiesto la importancia de la capacitación continua y de las revisiones regulares.
7. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones o revisiones internas del trabajo contable y administrativo?
Las revisiones internas no se llevan a cabo de forma planificada ni regular, y generalmente solo se realizan cuando surgen problemas o exigencias externas, sin contar con un programa formal de auditorías internas. Análisis e interpretación Una debilidad clave del control interno se confirma por la falta de revisiones internas sistemáticas, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento normativo y limita la detección temprana de errores.
8. ¿Qué acciones considera importantes para fortalecer los procesos de control interno y prevenir riesgos tributarios?
Con carácter prioritario, debería formalizar los procedimientos, introducir revisiones previas de oficio como obligatorias, fomentar la capacitación constante del

personal contable con el objeto de minimizar los errores, elevar la eficiencia administrativa y evitar la imposición de sanciones. Análisis e interpretación Se dirige hacia acciones de mejora, demostrando una oportunidad para fortalecer el control interno y transformar las debilidades identificadas en métodos efectivos de prevención del riesgo tributario.
9. ¿Qué tan familiarizado está el personal con los procedimientos tributarios del SRI, y se realizan capacitaciones cuando hay cambios normativos?
El personal cuenta con conocimientos generales sobre los procedimientos del SRI y se actualizan principalmente mediante capacitaciones externa, sin embargo, estas no responden a un plan estructurado, sino que se realiza de forma ocasional ante cambios normativos relevantes. Análisis e interpretación Aún es posible una mejora sustancial bajo la implementación del programa de capacitación continua que potenciaría las capacidades del personal y permitiría una mejor eficiencia en la ejecución de las obligaciones tributarias.
10. ¿Qué expectativas tiene la gerencia respecto a la implementación de un modelo de control interno?
Un control interno más formalista que se espera contribuya a una mejora en la eficiencia administrativa, reducción de errores tributarios, transparencia y fortalecimiento de la imagen de la empresa ante el Servicio de Rentas Internas (SRI). Análisis e interpretación Expresan una visión estratégica favorable, adaptada a la necesidad de modernizar los procesos internos y fortalecer la gestión tributaria de acuerdo con las normativas ecuatorianas.
11. ¿La empresa elabora un programa de capacitación para fortalecer la competencia del personal del área contable?
La empresa no cuenta con un programa formal de capacitación continua para el personal del área contable, las capacitaciones se desarrollan de manera esporádica, principalmente cuando se establecen cambios importantes en la normativa tributaria,

Análisis e interpretación Esta situación confirma una debilidad interna importante, ya que limita el desarrollo constante de competencias y genera dependencia de tan solo de conocimientos básicos, incrementando el riesgo de errores en el cumplimiento tributario.			
12. ¿La empresa utiliza un sistema de indicadores para medir el cumplimiento formal tributaria ante el ente de control?			
La empresa no emplea indicadores específicos para evaluar el cumplimiento tributario ni la ni la eficiencia administrativa, basando su control únicamente en el cumplimiento de plazos y la atención de exigencias del SRI. Análisis e interpretación La falta de indicadores de gestión dificulta el seguimiento efectivo del control interno y dificulta la medición objetiva del desempeño del área contable.			
13. ¿La empresa cuenta con un sistema contable automatizado que permita generar información de forma oportuna y fiable?			
La empresa cuenta con un sistema contable automatizado llamado GENESIS que facilita el registro de la información y la generación de reportes contables. Este sistema ha sido clave para cumplir de manera parcial con las obligaciones ante el SRI, aunque requiere siempre la revisión humana para evitar errores. Análisis e interpretación La existencia de un sistema automatizado contable representa una fortaleza para la empresa, ya que facilita el registro de la información, sin embargo, el hecho de que su uso permita solo un cumplimiento parcial evidencia que el sistema no es suficiente por sí solo. Esto destaca la importancia de complementar la herramienta tecnológica con revisiones de técnicos de manera frecuente y controles internos formales para reducir errores y riesgos ante el Servicio de Rentas Internas.			
Firma del entrevistado:		Firma del entrevistador:	

Fuente: Elaboración por autora de tesis (2026)

Análisis general

En la entrevista al Gerente muestra que existe un adecuado conocimiento operativo del negocio, sin embargo, se evidencian falencias en la estructuración del control interno

tributario, principalmente por la falta de políticas, guías, manuales e indicadores que orientan la gestión administrativa. El gerente manifiesta que el control actual se centra en cumplir con los plazos establecidos por el SRI, dejando de lado acciones preventivas que permitan anticipar errores, del mismo modo se observa una dependencia considerable de la experiencia del personal, lo que incrementa el riesgo frente a constantes cambios normativos, a pesar de ello, se percibe una disposición favorable y estratégica para implementar un modelo de control interno que fortalezca la eficiencia y disminuya posibles contingencias tributarias.

Tabla 9.Entrevista al Contador

Análisis e interpretación

SERVIPUERTOS S.A.		P/T: 001-EC	
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA			
Datos del entrevistado:			
Nombres y apellidos:	Landa Molina Nexar Paul		
Cargo:	Contador General		
Fecha de la entrevista:	16 de enero de 2026		
Duración de la entrevista:	Hora de inicio:	16h00	Hora fin: 17h00
Objetivo: Recopilar información sobre la aplicación de los controles internos financieros, contables y tributarios implementados en SERVIPUERTOS S.A., y su relación con la eficiencia administrativa.			
PREGUNTAS:			
1. ¿Cómo se desarrolla actualmente el proceso de registro y validación de las retenciones en la fuente dentro de la empresa?			
El registro y validación de las retenciones se realiza principalmente a través del sistema contable con el que cuenta la empresa, apoyado en la revisión manual que hago antes de cerrar cada periodo. El mecanismo se basa mucho en la experiencia adquirida con el tiempo y en el conocimiento al giro del negocio. Análisis e interpretación			

Esto revela una fortaleza operativa y tecnológica, ya que el sistema automatizado facilita el registro, a pesar de ello también se evidencia que el trabajo depende en gran medida del criterio personal, lo que podría acarrear riesgos en los procesos si no se fortalecen mecanismos del control formales.
2. ¿Qué tipo de errores tributarios se presentan con mayor frecuencia y a qué factores los atribuye?
Los errores tributarios más frecuentes están relacionados con la aplicación de porcentajes de retenciones y con cambios repentinos en la normativa, muchas veces estos errores se deben a la presión del tiempo y a la carga laboral en fechas declaración. Análisis e interpretación Se identifican debilidades internas vinculadas a errores recurrentes y amenazas externas como cambios normativos, ambos factores incrementan el riesgo de errores tributarios y sanciones por parte del SRI, este escenario descrito confirma la necesidad de fortalecer el control interno.
3. ¿La empresa dispone de procedimientos escritos o flujogramas que guíen las actividades del área contable?
Actualmente, la empresa no dispone de manuales, guías o instructivos; ni flujogramas documentados que orienten las actividades del área contable, las tareas se realizan principalmente con base a experiencia previa y con el conocimiento cotidiano del trabajo. Análisis e interpretación Se comprueba una debilidad estructural importante, al indicar la inexistencia de procedimientos formales, esto como tal aumenta la probabilidad de inconsistencia en la aplicación de retenciones, limita establecer y aplicar normas y dificultad para nuevos colaboradores que afecten la eficiencia administrativa y el control interno.
4. ¿Existe algún mecanismo de revisión previa antes de enviar declaraciones o aplicar retenciones?
No se cuenta con un proceso formal de revisión previa antes de presentar las declaraciones o aplicar las retenciones, generalmente, soy yo quien revisa la información según el tiempo disponible y la carga de trabajo, en consecuencia, no siempre hay una segunda validación del proceso. Análisis e interpretación

Se determina una falencia crítica del sistema de control interno, al no existir un mecanismo de doble revisión, la falta de validación incrementa el riesgo de errores en la información enviada al Servicio de Rentas Internas, especialmente considerando que los procesos son electrónicos.
5. ¿Cómo se distribuyen las funciones dentro del área contable y considera que existe una adecuada segregación de responsabilidades?
Debido al tamaño reducido del equipo, las funciones dentro del área contable no están completamente separadas, en varias ocasiones una sola persona debe encargarse de diferentes actividades para cumplir con todas las obligaciones generando mayor carga laboral. Análisis e interpretación Muestra una debilidad organizacional, relacionada con la escasa segregación de funciones, esta práctica permite atender las necesidades operativas, pero a su vez también incrementa los riesgos de errores, omisiones y falta de control.
6. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento interno o monitoreo sobre las actividades contables y tributarias?
El control interno sobre las actividades contables y tributarias se realiza de forma esporádica y no satisface a un plan preventivo definitivo, por lo general las revisiones se realizan cuando surge algún sin un monitoreo permanente. Análisis e interpretación Se establece la ausencia de monitoreo continuo, lo que reduce la detección temprana de errores o desviaciones, esta debilidad reduce la capacidad preventiva del control interno y aumenta la probabilidad de incumplimientos tributarios.
7. ¿Considera que el personal involucrado en el proceso tributario cuenta con la capacitación actualizada para realizar estas tareas de manera eficiente?
El personal que participa en los trámites tributarios tiene conocimientos mínimos y suele informarse a través de medios virtuales o capacitaciones brindadas por el SRI, pero no es constante ni profunda la actualización de normativa tributaria. Análisis e interpretación Esto refleja la posibilidad de mejora, ya que la educación permanente contribuye a fortalecer las competencias del recurso humano y disminuir errores en la retención, la autonomía individual limita la difusión del saber y afecta el desempeño del área contable.
8. ¿Cómo es el flujo de comunicación entre el área contable y la gerencia cuando se presentan inconsistencias o se requieren decisiones rápidas?

Cuando se detectan discrepancias se informa directamente a la gerencia, en este caso en particular con bastante rapidez y se toman decisiones inmediatas, aunque muchas veces estas comunicaciones son orales y no quedas grabadas de forma oficial, puede traer confusión más adelante. Análisis e interpretación Se evidencia unas fallas en la comunicación interna, por cuanto la ausencia de registros formales imposibilita un seguimiento a las decisiones tomadas a bien, aunque la fluidez comunicacional es una fortaleza, la carencia de documentos de respaldo puede derivar en confusiones posteriores y afectar el control interno.
9. ¿La carga laboral del área contable afecta la calidad o precisión de los registros tributarios?
La carga laboral sí influye en la precisión de los registros tributarios, especialmente en los periodos de alta demanda, en ocasiones el volumen de trabajo reduce el tiempo disponible para revisar con mayor detalle. Análisis e interpretación Esto se asocia con debilidades internas relacionadas con la sobrecarga laboral y con amenazas externas, control electrónico y posible sanciones.
10. Desde su perspectiva, ¿qué cambios serían necesarios para mejorar el control interno y reducir los riesgos tributarios en SERVIPUERTOS S.A.?
Es importante formalizar los procedimientos tributarios, fortalecer la revisión previa y establecer controles más claros, del mismo modo resulta necesario mejorar la capacitación del personal y definir con mayor precisión las responsabilidades dentro del área contable. Análisis e interpretación Se plantean acciones correctivas específicas, esto busca fortalecer el control interno reducir riesgos tributarios y mejorar la eficiencia administrativa, que contribuye a un aporte fundamental para la toma de decisiones gerenciales.
11. ¿La empresa elabora un programa de capacitación para fortalecer la competencia del personal del área contable?
Actualmente, la empresa no cuenta con un programa estructurado de capacitación continua para el personal del área de contabilidad.

Análisis e interpretación Esto muestra una debilidad importante, ya que no se brindó capacitación y la competencia del personal era muy limitada, basándose únicamente en sus conocimientos básicos. Esta situación afectó la calidad del control interno.			
12. ¿La empresa utiliza un sistema de indicadores para medir el cumplimiento formal tributaria ante el ente de control ?			
No se utilizan indicadores específicos para evaluar el cumplimiento tributario ni la eficiencia administrativa, el control solo lo enfocamos en cumplir con las fechas establecidas por el SRI, sin medir el desempeño del proceso. Análisis e interpretación La falta de indicadores de gestión representa una debilidad clave, puesto que limita monitoreo del desempeño y la mejora continua, sin objetivos medibles, la toma de decisiones se basa más en protocolos que por obtener resultados afectando la eficiencia administrativa.			
13. ¿La empresa cuenta con un sistema contable automatizado que permita generar información de forma oportuna y fiable?			
El sistema con el que se cuenta permite generar información, facilita la elaboración de declaraciones y anexos exigidos por el SRI, sin embargo; es siempre indispensable complementar esta herramienta con una revisión periódica de un técnico. Análisis e interpretación Se corrobora la fortaleza tecnológica, al contar con un sistema que apoya el cumplimiento, pero también se evidencia la necesidad de integrar controles internos formales que reduzcan de dependencia de un técnico de manera frecuente para actualizaciones de sistema y fortalecer la confiabilidad del proceso.			
Firma del entrevistado:		Firma del entrevistador:	

Fuente: Elaboración por autora de tesis (2026)

Análisis general

La entrevista al Contador evidencia que el proceso de retenciones se sustenta en un sistema contable automatizado llamado GENESIS, el cual es complementado con revisiones manuales basadas en la experiencia profesional, si bien este mecanismo ha permitido cumplir parcialmente con las obligaciones tributarias, se detecta una alta dependencia de criterio personal, lo que dificulta la estandarización de los procedimientos. Además, se presentan

errores recurrentes derivados de la ausencia de procedimientos formales y controles previos debidamente documentados, esta situación pone en evidencia la necesidad de fortalecer el control interno, con el fin de reducir riesgos tributarios y mejorar la eficiencia administrativa de la empresa.

2.5. Triangulación de la información

La triangulación de la información se entiende como una aplicación conjunta de diversos enfoques metodológicos dentro de una misma investigación, orientados al análisis de un objetivo común. Esta estrategia permite integrar distintos tipos de datos, métodos y perspectivas teóricas, contribuyendo a fortalecer la validez, confiabilidad y credibilidad de los resultados obtenidos en el proceso investigativo (Jiménez Chaves, 2021).

Por otra parte, la triangulación implica el uso intencional de varias fuentes de información y técnicas de análisis, lo que facilita la comparación y contrastes de los hallazgos desde diferentes enfoques, este procedimiento favorece una comprensión más completa de fenómeno estudiado y permite validar los resultados a través de la convergencia de la evidencia recopilada (Arias Valencia, 2022).

Se llevó a cabo un análisis cruzado de la información obtenida por medio de la ficha de observación, las entrevistas al gerente y al contador de SERVIPUERTOS S.A. Este estudio integrador reveló una serie de concordancias significativas en los diferentes instrumentos los cuales permitieron robustecer la validez de los resultados en materia de control interno y retención en la fuente del Impuesto a la Renta.

Entre los **aspectos positivos** encontrados se identificó que la empresa dispone de personal con conocimientos básicos de contabilidad y experiencia operativa, lo que permite llevar a cabo los procesos tributarios. También la existencia de documentación contable y la utilización de sistemas informáticos posibilitaron comprobar que las retenciones en la fuente se efectúan regularmente, evidenciando voluntad para cumplir con las obligaciones fiscales dispuestas por el Servicio de Rentas Internas.

Los instrumentos utilizados reflejaron relevantes **aspectos negativos** que impactan en la eficiencia administrativa, como la no existencia de procesos formalizados, la reducida separación de funciones y ausencia de controles preventivos y monitoreo continuo. Estas deficiencias se traducían en reiterados errores en la aplicación de las retenciones, en reprocesos administrativos y en la dependencia para el cumplimiento tributario de un pequeño grupo de colaboradores, con lo que se aumentaba el riesgo de incumplimiento.

Señalando la necesidad de establecer mecanismos de control interno que contribuirán a uniformar los procedimientos y a fortalecer la supervisión del trámite tributario. En este sentido, los resultados obtenidos justifican la propuesta de instructivo de control interno, como medida viable y adecuada para mejorar la aplicación de las retenciones en la fuente del I.R., la eficiencia administrativa y la minimización de los riesgos tributarios en SERVIPUERTOS S.A.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Instructivo de control interno para la aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta de la empresa SERVIPUERTOS S.A.

3.2. Justificación

Tomando como base los resultados del diagnóstico efectuado en la empresa SERVIPUERTOS S.A., se presentaron debilidades en el control interno relacionado con la retención en la fuente del Impuesto a la Renta. Las principales problemáticas detectadas pasan por errores frecuentes relativos a procesos tributarios, falta de procedimientos, escasa supervisión y dependencia frente a la administración de obligaciones fiscales de un reducido grupo de colaboradores.

Estas debilidades afectan a la eficiencia administrativa de la empresa, generando repcesos, riesgos de incumplimiento normativo y/o sanciones por parte del Servicio de Rentas Internas. Se propone como recomendación un instructivo de control interno que incluya directrices claras, precisas y sencillas para la aplicación de las retenciones en la fuente, permitiendo con ello fortalecer el cumplimiento tributario, con la confianza en la información financiera.

El instructivo ha sido elaborado como un instrumento práctico y operativo orientado a unificar las tareas relacionadas con el cálculo, registro, control y declaración de las retenciones y Anexos Transaccionales Simplificados (ATS) sin la necesidad de llevar a cabo alteraciones estructurales significativas ni efectuarse inversiones económicas relevantes.

Con esta propuesta se logra contextualizar los aspectos teóricos del control interno a la realidad operativa dentro de una empresa portuaria, evidenciando que el adecuado diseño y aplicación de controles internos no solo evita errores y riesgos tributarios, sino que también colabora con una mejor gestión administrativa.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Diseñar un instructivo de control interno para la correcta aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta en la empresa SERVIPUERTOS S.A.

3.3.2. Objetivo Especifico

- Establecer procedimientos claros y ordenados para el cálculo, registro y declaración de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.
- Definir responsabilidades y actividades del personal involucrado de las retenciones.
- Elaborar flujogramas de los procesos tributarios relacionados con las retenciones en la fuente, que permitan visualizar de manera secuencial las actividades.

3.4. Beneficiarios

La implementación del instructivo de control interno de manera directa beneficia a la empresa SERVIPUERTOS S.A., al permitirle contar con procedimientos claros y estandarizados, de la misma forma, al área contable y el personal administrativo se verán beneficiados al responder de una guía práctica que facilite la ejecución de sus actividades.

De forma indirecta, el instructivo aportará fortalecimiento tributario frente al Servicio de Rentas Internas, al mejorar la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información presentada.

3.5. Análisis de Factibilidad

Factibilidad Técnica: SEVIPUERTOS S.A., dispone de los medios técnicos para la ejecución del control interno, entre ellos sistemas contables automatizados, documentación contable ordenada y herramientas informáticas básicas que le permiten llevar un registro y control de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta. Por otro lado, el personal de área contable cuenta con conocimientos básicos respecto a normativa tributaria, lo que les permite operar con los procedimientos sin necesidad de tecnología adicional ni desarrollos especiales.

Factibilidad Económica: La redacción y aplicación del manual de control interno no implican un gasto para la empresa. Su desarrollo se fundamenta en una reestructuración de procesos ya existentes, asignación de responsabilidades, y aplicación óptima de recursos humanos y materiales disponibles. Por tanto, únicamente se asocian costos por tiempo de

formación interna y socialización del instructivo, los cuales son muy bajos en relación con los beneficios de erradicación de errores tributarios y posibles multas.

Factibilidad Operativa: Se encuentra basada en la estructura organizativa SERVIPUERTOS S.A. es pequeña y flexible, permitiendo así incorporar el instructivo en el día a día de trabajo del área contable. La transparencia de los procedimientos, la inclusión de flujogramas facilitará la interpretación y realización de las actividades relacionadas con la retención en la fuente, contribuyendo a que se mantenga la operatividad sin afectar el normal desenvolvimiento de las labores administrativas.

Factibilidad Legal: Se basa en la aplicación de la normativa tributaria vigente establecida en la Ley de Régimen Tributario Interno, su reglamento y las resoluciones del Servicio de Rentas Internas. La implementación de los procedimientos sugeridos no infringe ninguna disposición legal, fortalecer a un mejor cumplimiento del deber fiscal que a través de ella se realiza, ayudando a evitar infracciones y sanciones tributarias para la sociedad.

3.6. Descripción de la propuesta

La propuesta es el diseño de un instructivo de control de gestión interna para el proceso de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta en la empresa SERVIPUERTOS S.A. Este instructivo brinda procedimientos detallados para cálculo, registro, control y declaración sobre retenciones y Anexos Transaccionales Simplificado (ATS) con una definición clara de lo que debe hacer cada uno y en qué etapa del proceso se encuentra. También introduce ciertos controles internos elementales que sirven para evitar errores, garantizar la fiabilidad de la información contable, robustecer el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

3.7. Presentación de la propuesta

Empresa SERVIPUERTOS S.A.



**Instructivo de control interno para la
aplicación de las retenciones en la fuente
del Impuesto a la Renta.**

Manta, enero 2026



1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo de control interno ha sido diseñado con la finalidad de establecer lineamientos claros y estandarizados de SERVIPUERTOS S.A. Responde a la necesidad de fortalecer los procesos tributarios, disminuir a nivel general los errores recurrentes y garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y fiscales, lo cual se verá reflejado en una mejor gestión administrativa y financiera de la entidad.

El correcto cálculo de las retenciones en la fuente es un tema relevante del control interno tributario, afecta directamente en la confiabilidad de la información contable y en las relaciones de la entidad con los entes de control. En este marco, el manual es un instrumento de trabajo que guía al personal del área contable – tributaria en la realización de sus tareas, incentivando la prevención de riesgos y mejora continua en los procesos administrativos.

Objetivos

Establecer procedimientos y controle interno que orienten a la persona de SERVIPUERTOS S.A. en la correcta aplicación de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta, mediante definición de actividades, responsabilidades y flujogramas que faciliten el cumplimiento tributario en eficiencia administrativa.

Alcance

Su alcance involucra las actividades de identificación de operaciones sujetas a retención, cálculo de porcentaje, registro contable, emisión de comprobantes de retención, declaración y pago al Servicio de Rentas Internas.



2. BASE NORMATIVA

Este instructivo de control interno se basa en la legislación tributaria vigente en la República del Ecuador, que regula la realización de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta y contiene las obligaciones formales de los sujetos pasivos. En tal sentido, la ley de régimen tributario interno se estima como texto normativo principal que contiene las reglas generales sobre determinación, retención, declaración y pago del impuesto a la renta y también las obligaciones de los agentes de retención, entre otros.

El instructivo se fundamenta también en el Reglamento de Aplicación de la LORTI, que regula los procedimientos operativos para la correcta aplicación de las retenciones en la fuente, señalando los porcentajes, sujetos pasivos y fechas de cumplimiento. Asimismo, se incluyen las resoluciones, circulares y demás normativas que dicte el Servicio de Rentas Internas (SRI) en relación con temas particulares de la emisión de comprobantes de retención, presentación de declaraciones o aplicación de los sistemas informáticos tributarios.

Además, el instructivo se basa en los principios generales del control interno, tendientes a prevenir errores, asegurar la confiabilidad de la información y cumplir con las obligaciones legales, sin que implique reemplazo de la normativa aplicable o lineamientos dictados por los órganos de control SRI. La presente Compensación se complementa con las normativas y procedimientos internos de SERVIPUERTOS S.A., si los hubiere, siempre con apego al marco legal tributario ecuatoriano.



3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente

El gerente deberá velar por el cumplimiento con las disposiciones del presente instructivo, debiendo asegurar que los procesos vinculados con la aplicación de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta se realicen de acuerdo con la normativa. Igualmente, debe aprobar los procedimientos internos, comprobar que el personal posea los medios necesarios para su aplicación y fomentar el incremento del control interno en la entidad. Así mismo debe determinarse la corrección procedente cuando se advierten contradicciones o irregularidades fiscales.

Contador

El contador es directamente responsable de la aplicación correcta de las retenciones del impuesto a la renta, para lo que debe conocer qué operaciones están sujetas a retención, cuáles son los porcentajes aplicables y calcular la retención en base a la norma tributaria vigente. Igualmente debe realizar el asiento correspondiente, emitir los comprobantes de retención, elaborar y presentar las declaraciones al Servicio de Rentas Internas y guardar la documentación soporte. A su vez, debe constatar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el instructivo y transmitir oportunamente las modificaciones normativas que incidan en el proceso

Auxiliar administrativo - contable

El asistente administrativo-contable colabora en la obtención y revisión de la documentación vinculada a las operaciones de retención referentes al giro del negocio, verificando que los comprobantes de venta llenen los requisitos legales. También ayuda a ingresar datos contables, archivar documentos soporte, y preparar reportes para uso interno. Su intervención debe realizarse bajo la supervisión del contador, observando los lineamientos y controles contenidos en este instructivo.



4. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS RETENCIONES EN LA FUENTE

4.1. Identificación de operaciones sujetas a retención

El proceso comienza con la identificación de las actividades económicas que darán lugar a aplicaciones en la fuente de retención del impuesto sobre la renta. Para ello, el personal del área de contabilidad tendrá que verificar los comprobantes de venta presentados por los proveedores de bienes y servicios, que éstos correspondan a operaciones gravadas según la normativa tributaria vigente. Esta revisión servirá para establecer si la empresa es retenedora o no en la operación.

También se debe verificar que los comprobantes de ventas reúnan los requisitos que les establece el SRI como es: número de autorización, datos del proveedor, descripción del servicio o producto. De haber inconsistencias, no se procesará la operación hasta que se tengan los papeles en regla evitando así más errores al momento de aplicar la retención.

4.2. Determinación del porcentaje de retención

Una vez identificada la operación gravada con retención, el contador determinará el porcentaje de retención a aplicar según el tipo de bien o servicio, y la clasificación del proveedor. Para efectos de lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo se utilizará la tabla de porcentajes de retención vigente que emita el Servicio de Rentas Internas, tomando en cuenta si el agente de retención es persona natural o jurídica.

La deducción correcta del porcentaje es necesaria para evitar diferencias en la declaración tributaria. Por eso, ante cualquier duda en cuanto a la aplicación del tanto por ciento, se deberá consultar antes de efectuar el cálculo, porque es obligación asegurarse que la retención aplicada sea la correcta y se ajuste a la normativa.

4.3. Cálculo de la retención en la fuente

Determinado el porcentaje aplicable, se calculará la retención en la fuente sobre la base gravable señalada en el comprobante de venta. El monto por retener será el resultado de aplicar el porcentaje fijado a la suma de las cantidades sujetas a retención, sin incluir el IVA en su caso.

**4. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS RETENCIONES EN LA FUENTE**

La liquidación debe ser revisada previamente a su contabilización para evitar errores numéricos que puedan provocar diferencias con los valores informados. Con este control entran a garantizar que es correcta la información tributaria que tiene registrada la empresa.

4.4. Registro contable de la retención

Después de realizar el cálculo, se registrará la retención en la fuente en el sistema contable de la empresa reconociendo la respectiva obligación tributaria con oportunidad. El registro contable facilitará una buena representación del pasivo generado por retención custodiando y asegurando la confianza en los estados financieros.

Además, deberá emitirse el comprobante de retención y entregarse al proveedor en las fechas que señala la normatividad vigente. Toda la documentación que Usted genere debe ser guardada ordenadamente como respaldo del trámite tributario.

4.5. Declaración y pago al SRI

El contador será responsable de consolidar mensualmente las retenciones en la fuente efectuadas por la empresa y preparar la declaración correspondiente a través de los sistemas habilitados por el Servicio de Rentas Internas. La declaración deberá presentarse dentro de los plazos establecidos, conforme al noveno dígito del Registro Único de Contribuyentes de la empresa.

Una vez presentada la declaración, se procederá al pago de los valores retenidos, utilizando los medios autorizados. Finalmente, se deberá conservar el comprobante de pago y la declaración presentada como respaldo del cumplimiento de la obligación tributaria, facilitando futuras revisiones o controles internos.



5. ANALISIS DE INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

El Gerente de SERVPUERTOS S.A., en su función de autoridad administrativa y res y responsable de la supervisión del sistema de control interno, deberá mantener un seguimiento continuo de los indicadores que miden la eficiencia administrativa y tributaria, asegurando su adecuada interpretación y uso como apoyo en el proceso de toma de decisiones a nivel estratégico.

5.1. Evaluación periódica de indicadores

Se realizará la evaluación periódica del indicador: Porcentaje de cumplimiento fiscal = $(\text{Total impuesto pagado} / \text{Total impuesto adecuado}) \times 100$, con el objetivo de comprobar el cumplimiento oportuno y completo de las obligaciones tributarias de la empresa, reduciendo el riesgo de sanciones frente al Servicio de Rentas Internas.

Examinar el indicador: Reducción de errores en declaraciones = $(\text{Número de errores corregidos} / \text{Número total de errores}) \times 100$, con la finalidad de determinar el grado de efectividad de los controles internos aplicados en las etapas de cálculo, registro y declaraciones de las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.

5.2. Resultados de indicadores

El Gerente valorará los resultados de los indicadores como herramienta de medición del desempeño del sistema de control interno, verificando los correctos procedimientos definidos en el presente instructivo y su ejecución práctica en los procesos tributarios.

5.3. Medidas correctivas

Cuando el análisis de los indicadores evidencie desviaciones o riesgo, orientadas al fortalecimiento de los controles internos y la mejora de los procesos.

**5. ANALISIS DE INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA****5.4. Respaldo documental**

Autorizar y dejar constancia documental de las decisiones gerenciales derivadas del resultado de los indicadores, asegurando la calidad, integridad y oportunidad de la información utilizada para la gestión administrativa y tributaria.

5.5. Vigilancia

El Gerente vigilará que el área contable efectúe de manera adecuada el cálculo, seguimiento y archivo ordenado y asegurando la calidad y oportunidad de la información utilizada para la gestión tributaria.

5.6. Mejora continua

Promover la mejora continua de la eficiencia administrativa mediante el uso de indicadores como instrumento de monitoreo permanente, contribuirá el fortalecimiento del cumplimiento normativo, la transparencia institucional y la confiabilidad de la información financiera.

**6. PROCESO DEL CONTROL DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA**

El Gerente de SERVPUERTOS S.A., ejercerá un control permanente (mensualmente) sobre los indicadores de eficiencia administrativa y cumplimiento tributario, este procedimiento tiene como propósito medir la eficiencia, transparencia y generar información confiable que respalda decisiones gerenciales, contribuyendo a l mejoramiento continuo de los procesos administrativos y tributarios de la empresa.

6.1. Directrices institucionales para el control y uso de indicadores de desempeño

- ❖ El Gerente determina como política institucional el uso obligatorio de indicadores tributarios y administrativo
- ❖ Se establece la frecuencia de evaluación (trimestral)
- ❖ Se designa al Contador la responsabilidad de generar información confiable, completa y oportuna
- ❖ Se dispone que todo análisis y decisión quede documentado

6.2. Identificar y análisis de riesgo que acontecen en los indicadores

- ❖ El Gerente identifica riesgos como:
 - ✚ Errores en declaraciones tributarias
 - ✚ Retrasos en el cumplimiento ante el SRI
 - ✚ Falta de revisión previa
 - ✚ Sobrecarga operativa del área contable.
- ❖ Se verifica el impacto de dichos riesgos en los indicadores
- ❖ Se priorizan los riesgos de mayor impacto

6.3. Aplicación de controles para la medición del desempeño

- ❖ **El Contador:**
 - ✚ recolecta información contable y tributaria
 - ✚ calcula los indicadores definidos en el instructivo
 - ✚ elabora un reporte técnico de resultados.



INSTRUCTIVO DE CONTROL INTERNO

Página: 10 de 19

6. PROCESO DE CONTROL DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA

❖ El Gerente:

- ✚ Revisa los indicadores
- ✚ Compara resultados con periodos anteriores
- ✚ Identifica desviaciones o alertas

6.4. Gestión y comunicación de la información tributaria

- ❖ El Contador presenta formalmente el informe de indicadores
- ❖ El Gerente analiza la información y emite decisiones
- ❖ Las decisiones se comunican mediante memorandos o actas
- ❖ Se asegura que el área contable comprenda las disposiciones

6.5. Seguimiento Gerencial y evaluación continua del sistema de Control

El Gerente establece el seguimiento periódico a los indicadores y a la afectividad de las acciones correctivas implementadas, permitiendo evaluar el funcionamiento del control interno .

**7. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN TRIBUTARIA**

El Contador desarrollará el procedimiento de conciliación tributaria que permitirá comparar y conciliar la información contable con la información tributaria del Impuesto a la Renta, garantizando una correcta determinación de la base imponible y el cumplimiento de la normativa tributaria ecuatoriana (LRTI) y (RLRTI)

7.1. Determinación de la Base Imponible.

La conciliación tributaria del Impuesto a la Renta se realizará de forma anual y cuando la administración lo considere necesario, siguiendo las etapas descritas a continuación:

- ❖ El contador presentará los estados financieros y de resultado contables del periodo fiscal correspondiente, debidamente cerrados y ajustados
- ❖ Se identificarán las diferencias temporarias y permanentes entre la utilidad contable y la utilidad tributaria, de conformidad con la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- ❖ El contador elaborará la conciliación tributaria, detallando los ingresos no gravados, gastos no deducibles, deducciones permitidas y demás ajustes tributarios aplicables.
- ❖ Se verificará que los valores conciliados coincidan con los registros contables, anexos tributarios y declaraciones presentadas al SRI
- ❖ La conciliación será revisada por el Gerente, quien validará la razonabilidad de los ajustes y la correcta determinación del Impuesto a la Renta causado
- ❖ Una vez aprobado, la conciliación tributaria formará parte del archivo tributario anual y servirá como respaldo ante posibles procesos de fiscalización



7. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN TRIBUTARIA

AÑO 2024

	Utilidad/Perdida Contable		36 305,43
(-)	15% Utilidad trabajadores		5 445,81
(-)	Ingresos exentos	LRTI Art. 9	
(+)	Gastos no deducibles jubilación empleados	RLRTI Art. 35 adición LRTI Art. 10	27 396,21
(+)	Gastos no deducibles por multa/IESS		30 563,39
(+)	Gastos no deducibles Rte. asumidas		99,69
=	BASE IMPONIBLE		88 918,91
	25% TARIFA IR		
=	% IMPUESTO RENTA CAUSADO		23 591,18
		RET. Impuesto Rentan 2024	39 034,60
		Base Imponible a favor	(16 804,87)
		No cancela valor de impuesto	-

AÑO 2024

	Utilidad/Perdida Contable		36 305,43
(-)	15% Utilidad trabajadores		5 445,81
(-)	Ingresos exentos	LRTI Art. 9	
(+)	Gastos no deducibles jubilación empleados	RLRTI Art. 35 adición LRTI Art. 10	27 396,21
(+)	Gastos no deducibles por multa/IESS		30 563,39
(+)	Gastos no deducibles Rte. asumidas		99,69
=	BASE IMPONIBLE		88 918,91
	25% TARIFA IR		
=	% IMPUESTO RENTA CAUSADO		23 591,18
		RET. Impuesto Rentan 2024	11 034,60
		Base Imponible para pagar	11 195,13

7.2. Control interno aplicado

- ❖ Revisión independiente por la Gerencia
- ❖ Conciliación documentada y sustentada
- ❖ Archivo físico y / o digital de la conciliación tributaria.



8. CONTROLES INTERNOS APLICABLES AL PROCESO

8.1 Controles previos

Actividad controlada	Descripción del control	Responsable	Evidencia
Revisión de comprobantes de venta/compra	Verificar que los comprobantes cumplan con los requisitos legales antes de procesar la operación.	Auxiliar/ Contador	Factura válida
Identificación de operaciones sujetas a retención	Confirmar que la transacción esta gravado sujeta a retención según normativa vigente.	Contador	Listado de operaciones
Verificación del tipo de proveedor	Comprobar si el proveedor es persona natural o jurídica para aplicar el porcentaje correcto.	Contador	RUC del proveedor



8. CONTROLES INTERNOS APLICABLES AL PROCESO

8.2 Controles previos

Actividad controlada	Descripción del control	Responsable	Evidencia
Determinación del porcentaje	Aplicar el porcentaje conforme a la tabla vigente del SRI	Contador	Tabla de retenciones
Cálculo de la retención	Verificar la exactitud del cálculo sobre la base imponible	Contador	Calculo revisado
Registro contable	Registrar oportunamente la retención en el sistema contable	Contador	Asiento contable

8.3 Controles posteriores

Actividad controlada	Descripción del control	Responsable	Evidencia
Emisión del comprobante de retención	Confirmar la emisión y entrega del comprobante dentro del plazo legal.	Contador	Comprobante emitido
Declaración tributaria	Revisar que las retenciones sean declaradas correctamente y dentro del plazo.	Contador	Declaración SRI
Archivo y custodia documental	Verificar que la documentación se archive de forma ordenada.	Auxiliar	Archivo físico/digital
Supervisión general	Revisar el cumplimiento del instructivo, detectar inconsistencias y medir la eficacia mediante los indicadores.	Gerente	Informe de revisión

9 SIMBOLOGÍA

Símbolo	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio o Finalización: Primer y último paso de un proceso.		Material de circulación: Representa el material que circula en el proceso.
	Proceso: Esta forma representa un paso típico del proceso.		Documento: Esta forma representa un paso que da como resultado un documento.
	Decisión: Esta forma indica un punto en el que el resultado de una decisión indica el siguiente paso.		Datos: Esta forma indica que hay información que está entrando desde fuera en el proceso o saliendo de él.
	Subproceso: Use esta forma para un conjunto de pasos que se combinan para crear un sobrepeso que está definido en otro lugar, a menudo en otra página del mismo documento.		Referencia en páginas: Este pequeño círculo indica que el paso siguiente (o anterior) se encuentra en otra parte del dibujo.
	Información Verbal: Representa los intercambios verbales entre los participantes del proceso.		



10 FLUJOGRAMAS

Flujograma general del proceso de retenciones en la fuente

Flujograma de Procedimiento	Departamento que lo Ejecuta		
	Gerente General	Contador	Auxiliar
1 Inicio			
2 Recepción de venta			
3 Revisión de requisitos del comprobante			
4 ¿El comprobante es válido?			
5 Solicitud de corrección al proveedor			
6 Identificación de operación sujeta a retención			
7 Determinación del porcentaje de retención			
8 Cálculo del valor de la retención			
9 Revisión del cálculo			
10 Registro contable de la retención			
11 Emisión del comprobante de retención			
12 Archivo de documentación			
13 FIN			

11 FLUJOGRAMAS

Flujograma de registro y declaración de las retenciones en la fuente formulario 103

Flujograma de Procedimiento		Departamento que lo Ejecuta		
		Gerente General	Contador	Auxiliar
1	Inicio del proceso mensual			
2	Consolidación de retenciones efectuadas			
3	Revisión de registros contables			
4	¿Existen inconsistencias?			
5	Corrección de registros			
6	Preparación de declaración tributaria			
7	Revisión de la declaración			
8	Aprobación de la declaración			
9	Envío de la declaración al SRI			
10	Pago de retenciones en la fuente			
11	Archivo de declaración y comprobante de pago			
12	FIN			

12 FLUJOGRAMAS

Flujograma general de control de indicadores

Flujograma de Procedimiento		Departamento que lo Ejecuta		
		Gerente General	Contador	Auxiliar
1	Inicio			
2	Solicitud de información para indicadores			
3	Preparación de información contable y tributaria			
4	Cálculo de indicadores definidos			
5	Entrega de indicadores al Gerente			
6	Revisión de resultados de indicadores			
7	¿Existen desviaciones o riesgo ?			
8	Definición de acciones correctivas			
9	Comunicación de acciones al área contable			
10	Ejecución de acciones correctivas			
11	Seguimiento al cumplimiento de acciones			
12	Archivo del informe de indicadores			
13	FIN			

13 FLUJOGRAMAS

Flujograma de Conciliación Tributaria del Impuesto a la Renta

Flujograma de Procedimiento		Departamento que lo Ejecuta		
		Gerente General	Contador	Auxiliar
1	Inicio del proceso anual			
2	Obtención de estados financieros cerrados			
3	Identificación de diferencias contables y tributarias			
4	Elaboración de conciliación tributaria			
5	Revisión de justes tributarios aplicados			
6	Presentación de conciliación al Gerente			
7	Revisión gerencial de la conciliación			
8	¿La conciliación es correcta?			
9	Solicitud de ajustes o aclaraciones			
10	Corrección de conciliación tributaria			
11	Aprobación de la conciliación			
12	Archivo de conciliación tributaria			
13	FIN			

CONCLUSIONES

- El análisis del sistema de control interno relacionado con las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta en SERVIPUERTOS S.A, permitió determinar la existencia de falencias estructurales que influyen de manera directa en la eficiencia administrativa de la empresa. La falta de procesos tributarios debidamente formalizados limita la capacidad empresarial para gestionar de forma ordenada, uniforme y técnicamente fundamentada en el cumplimiento de sus obligaciones, fiscales, lo que recae negativamente en el desempeño administrativo a nivel general.
- Los resultados de la investigación evidenciaron que la empresa no cuenta con políticas, manuales, instructivos ni lineamientos documentados que regulen el cálculo, registro y declaraciones de las retenciones del Impuesto a la Renta. Esta situación ha generado una alta dependencia de conocimiento empírico y de la experiencia individual del personal contable, incrementando el riesgo de errores en el cumplimiento tributario, dificultando la normalización de los procedimientos y afectando la efectividad de la información financiera presentada al Servicio de Rentas Internas (SRI)
- De igual forma, se constató la inexistencia de controles preventivos, sistemas de monitoreo permanente e indicadores de la gestión tributaria que permitan evaluar de manera continua el desempeño administrativo de SERVIPUERTOS S.A. La falta de controles anticipados, auditorías internas regulares y herramientas de medición no permite detectar a tiempo la inconsistencia ocasionando reprocesos, exponiendo a la empresa a contingencias fiscales que pueden derivar en afectaciones financieras y/o de operación. En este contexto, la implantación de un sistema de control interno, basado en el modelo COSO III, se vislumbra como un factor clave para fortalecer el cumplimiento tributario, incrementar la eficiencia administrativa y promover una cultura organizacional orientada hacia la transparencia y el mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

- Con base en los hallazgos, se sugiere que SERVIPUERTOS SA elabore o implemente un instructivo formal de control interno para la aplicación de las retenciones del Impuesto sobre la Renta, integrada con los principios y componentes del modelo COSO III. Este documento debe contemplar procedimientos claramente definidos, una asignación específica de responsabilidades, un flujo adecuado de revisión, con el fin de minimizar los errores tributarios y cumplir con la normativa vigente.
- Se considera importante potenciar el control preventivo a través de la implementación de revisiones previas obligatorias, auditorías internas periódicas y el seguimiento mediante indicadores de gestión tributaria. Con estas acciones se podrá evaluar en forma objetiva el grado de cumplimiento tributario, el nivel de eficiencia administrativa y apoyar a la toma de decisiones gerenciales con información oportuna y confiable.
- Como cierre, se aconseja fortalecer la capacitación permanente del personal de la área contable y administrativa, con especial atención a la normativa tributaria vigente y a las actualizaciones emitidas por el Servicio de Rentas Internas, con un programa formal de capacitación ayudará a reducir la dependencia de conocimientos empíricos y promoverá una cultura de control interno afectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez Sarguera, R., Casanova Montero, A. R., & Pentón Quinter, A. (2024). El método inductivo-deductivo es solo una entelequia filosófica. *Revista Cubana de Educación Superior*.
- Carrasco Delgado, N., Jiménez Valenzuela, C., & Weber Wenzel, A. (2022). Eficiencia y Estándar de Prueba en el Procedimiento Administrativo Sancionador. *Revista de la Facultad de Derecho*(54). Obtenido de <https://doi.org/10.22187/rfd2022n54a3>
- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vince, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *PODIUM*, 44, 151-166. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n44/2588-0969-podium-44-151.pdf>
- Choez-Fuentes, K. M., & Torres-Negrete, A. d. (2024). mpacto de la auditoría de cumplimiento tributario en identificación de riesgos y oportunidades. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4, 124-132. Obtenido de <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.117>
- González Martínez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*.
- Higuita Sucerquia, A. M. (2021). *Análisis de eficiencia en la implementación de las Tablas de Retención Documental en el periodo 2016-2019 en la Gobernación de Antioquia*. Universidad de Antioquia, Medellín. Obtenido de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>
- Ibarra Carrera, O. S., Pizarro Vargas, V. J., Constantino Castro, J. A., & Guerrero Cortez, V. A. (2023). El Impuesto a la Renta y su Incidencia en la Recaudación Tributaria Ecuatoriana. 593 *Digital Publisher CEIT*, 346-357. Obtenido de <file:///C:/Users/be/Downloads/1953-Art%C3%ADculo-15141-1-10-20230701.pdf>
- Moreno Obando, J., & José Boada, A. (2023). Indicadores de gestión en las empresas colombianas: la importancia de la medición, la evaluación y la planeación. *Revista CIES*, 14(1), 109-127. Obtenido de <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/viewFile/446/494>
- PAZ VALLEJO, V. S. (2020). Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2463/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2020-009.pdf>

- Quilia Valerio, J. V., Rimache Inca, M., & Alfaro Mendoza, J. A. (2023). *Desafíos de la implementación del Sistema Integrado de Registros Electrónicos en la gestión tributaria empresarial: análisis peruano*, 4(8), 1–16. Obtenido de <https://doi.org/10.56162/transdigital278>
- Silva-Gorosabel, J. J., & Chóez-Azúa, M. J. (2024). Impacto de la eficiencia administrativa en el desarrollo económico local de la Parroquia la América. *Pol. Con.*, 1004-1028. Obtenido de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Vistrain Díaz, S. A., & Patrón González, E. (2025). FODA Estratégico: Herramienta Fundamental para la Planificación Estratégica en el Entorno Empresarial Moderno. *Revista Veritas de Difusión Científica*, 5601-5628. Obtenido de <https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/903/1694>
- Zavaleta Rojas, M. B., Chamoly Urtecho, K. M., & Santamaría Oblitas, S. N. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *PODIUM*(45), 107-124. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>
- Aguilera Montalvan, M. A. (2021). *CONTROL INTERNO TRIBUTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA-CONTABLE DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LRTI) DE LA EMPRESA PAZ & LARREA LARREPAZ CIA LTDA PARROQUIA PATRICIA PILAR AÑO 2019*. Obtenido de <file:///C:/Users/be/Desktop/TESIS/NUEVA/T-UTEQ-185%20control%20interno%20tributario.pdf>
- Álava Rosado, M. X., Molina Loor, E. P., & Recalde Aguilar, L. M. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 161-171. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Anchundia España, A. N., & Cervantes Intriago, J. C. (2022). El ambiente de control en las organizaciones: una revisión. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de*, Vol. 23(Núm. 4), 14-26. Obtenido de https://gestionjoven.org/revista/contenidos_23_4/Vol23_num4_2.pdf
- Angarita Cantillo, S., Flórez Cárdenas, B. A., & Rivero Avendaño, C. Y. (2020). *Propuesta de un proceso de control interno para la presentación de declaraciones tributarias en la empresa Incoenvases S.A.S.* Bogotá. Obtenido de

file:///C:/Users/be/Desktop/TESIS/NUEVA/RiveroAvendano-CristianYesid-2020%20propuesta%20de%20control%20interno%20para%20la%20presentacion%20de%20declaraciones%20tributarias.pdf

Arboleda, K. (2023). Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14915/1/UDLA-EC-TMDEGES-2023-05.pdf>

Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Diseño y metodología de la investigación*. AREQUIPA: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <file:///C:/Users/be/Desktop/TESIS/NUEVA/metodologia/254-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1100-1-10-20240531.pdf>

Cáceres Sierra, J. F., Herrera Rivera, L. K., & Suárez Gómez, N. C. (2023). *Identificación de los efectos fiscales en la aplicación impropia de retención en la fuente*. Bogotá. Obtenido de <https://backend.uniagustiniana.edu.co/server/api/core/bitstreams/af5bd037-1c36-4f62-a6e5-8ef4db995307/content>

CHÁVEZ PÉREZ, O. E. (2024). *EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA AGENCIA DE CONTROL MUNICIPAL BABAHOYO EN EL PERIODO 2023*. Babahoyo . Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cc000f6f-6193-476e-a02c-c762317ab79c/content>

Cumbicos Castillo, H. A., Señalín Morales, L. O., & Tapia Espinoza, N. J. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635–1647. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981

Ecuador. (2023). *Ley de Régimen Tributario Interno. Suplemento del Registro Oficial No. 335*.

Franco Alcívar, A. A., & Espinel Camejo, M. X. (2025). Evaluación de los mecanismos de control tributario y su efecto en la reducción de la evasión fiscal en Ecuador durante el período 2022-2023. *Código Científico Revista de Investigación*, 2022-2023. Obtenido de <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/664>

González Martínez, R. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante. *Qualpro Consulting, S. C*.

- Holguín Reyna, J., López Cruz , D., & Muñiz Jaime , L. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales: una estrategia que optimiza los procesos de las Mipymes. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 85-97. Obtenido de file:///C:/Users/be/Downloads/Dialnet-SistemaDePlanificacionDeRecursosEmpresariales-8590614-1.pdf
- Lino Vélez , L. L., Tuarez Rendón , M., & Chiriboga Mendoza Marola, M. (2024). *ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA EFICACIA ADMINISTRATIVA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA*, 8(14), 2697-3456. Obtenido de <https://doi.org/10.46296/yc.v8i14.0413>
- Luna Yerovi, G. A., Alcivar Cedeño, F. M., Salazar González , J., & Andrade Garófalo , C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia empresarial*. Guayaquil: Edicumbre Editorial Corporativa. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- MEDINA ROMERO, M., ROJAS LEÓN, R., BUSTAMANTE HOCES, W., LOAIZA CARRASCO, R., MARTEL CARRANZA, C., & CASTILLO ACOBO, R. (2023). *Metodología de la investigación : Técnicas e instrumentos de investigación*. Puno: Wilson Sucari / Patty Aza /Antonio Flores. Obtenido de <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80->
- Ormaza Rodríguez, S. M., Reyes Reinoso, J. R., Cepeda Luna, F. E., & Torres Palacios, M. M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, N°3, 600-6018. Obtenido de file:///C:/Users/be/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeRiesgoYGestionAdministrativaEnOrganiza-7608910.pdf
- Pérez, H., Álvarez, M., & Cuesta, D. (2024). *Estandarización de procesos y herramientas de seguimiento, control y gestión en Derco Center Colisión de Inchcape Colombia SAS*. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/9f80b608-d265-4d29-af31-cf8c9e9eba07/content>

Torres Vásquez, D., & Bautista Pérez, N. Y. (2022). Obtenido de <https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5ac52bd2-713d-4ffa-8b77-4433caff652b/content>

ANEXOS

- Registro Único del Contribuyente

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes					
Razón Social SERVICIO DE PUERTOS S.A. SERVIPUERTOS		Número RUC 0992621567001					
Representante legal • MARQUEZ ANCHUNDIA XAVIER FERNANDO							
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL						
Fecha de registro 09/06/2009	Fecha de actualización 12/07/2018	Inicio de actividades 24/04/2009					
Fecha de constitución 24/04/2009	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra					
Jurisdicción ZONA 4 / MANABI / MANTA		Obligado a llevar contabilidad SI					
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO					
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: MANABI Cantón: MANTA Parroquia: TARQUI Dirección Barrio: CRISTO REY Calle: 112 Número: S/N Intersección: AV. 113 Referencia: DIAGONAL AL COLEGIO MARIA MONTESORI							
Medios de contacto Teléfono trabajo: 052922547							
Actividades económicas • A031101 - ACTIVIDADES DE PESCA DE ALTURA Y COSTERA: EXTRACCIÓN DE PECES, CRUSTÁCEOS Y MOLUSCOS MARINOS, TORTUGAS, ERIZOS DE MAR, ASCIDIAS Y OTROS TUNICADOS, ETCÉTERA. • G463032 - VENTA AL POR MAYOR DE CAMARÓN Y LANGOSTINOS. • H52240001 - CARGA Y DESCARGA DE MERCANCÍAS Y EQUIPAJE, INDEPENDIENTEMENTE DEL MODO DE TRANSPORTE UTILIZADO, ESTIBA Y DESESTIBA, INCLUYE CARGA Y DESCARGA DE VAGONES FERROVIARIOS DE CARGA. • M70200401 - PRESTACIÓN DE ASESORAMIENTO Y AYUDA A LAS EMPRESAS Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN MATERIA DE PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EFICIENCIA Y CONTROL, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ETCÉTERA.							
Establecimientos <table><tr><td>Abiertos</td><td>Cerrados</td></tr><tr><td>1</td><td>0</td></tr></table>				Abiertos	Cerrados	1	0
Abiertos	Cerrados						
1	0						
Obligaciones tributarias • REPORTE DE BENEFICIARIOS FINALES Y DE COMPOSICION SOCIETARIA REBEFICS ANUAL							
1/2							
www.sri-gob.ec							

Razón Social SERVICIO DE PUERTOS S.A. SERVIPUERTOS		Número RUC 0992621567001	
• ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI			
• 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
• ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA			
• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
• 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
• 2011 DECLARACION DE IVA			
Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri-gob.ec.			
Números del RUC anteriores No registra			
		Código de verificación: RCR1732117536907173	Fecha y hora de emisión: 20 de noviembre de 2024 10:45

- **Evidencia de entrevista a Gerente de SERVIPUERTOS S.A.**



- **Evidencia de entrevista a Contador de SERVIPUERTOS S.A.**





1 PROYECTO DE INVESTIGACION KATHERINE VELASQUEZ REV FINAL 2-2- 2026



Nombre del documento: 1 PROYECTO DE INVESTIGACION KATHERINE VELASQUEZ REV FINAL 2-2-2026 .docx	Depositante: RITA ZAMBRANO LOOR	Número de palabras: 17.880
ID del documento: 21a907603fafbd531e98db2f2fd091508de0a275	Fecha de depósito: 3/2/2026	Número de caracteres: 125.132
Tamaño del documento original: 1,05 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 3/2/2026	



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #f534e0 Viene de de otro grupo 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (149 palabras)
2	www.dspace.uce.edu.ec Planificación tributaria y toma de decisiones para la o... http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27524 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (135 palabras)
3	idoc.pub Desarrollo Curricular Bachillerato Contabilidad [wl1p2667q1lj] https://idoc.pub/documents/desarrollo-curricular-bachillerato-contabilidad-wl1p2667q1lj 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (130 palabras)
4	dspace.unl.edu.ec https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/28823/1/Narcisadel Rosario_ Apolo Hernánd... 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (133 palabras)
5	dspace.uazuay.edu.ec Impacto económico del anticipo del impuesto a la renta ... http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3740/3/10408.PDF.txt 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (131 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uisrael.edu.ec https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2463/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2020-009... 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	ecuadornegocios.com MIELES CASQUETE ANGEL ISMAEL https://ecuadornegocios.com/info/mieles-casquete-angel-ismael-FF2E50FFF51FB6EA 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	Documento de otro usuario #3a4bf8 Viene de de otro grupo 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
4	renati.sunedu.gob.pe Registro Nacional de Trabajos de Investigación: Control i... https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1742056?mode=full 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	Documento de otro usuario #8ef35c Viene de de otro grupo 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)