



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**APLICACIÓN DE LA FACULTAD RESOLUTIVA EN LOS PROCESOS
RECONOCIDOS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA**

**HONORES LEON IVANA YAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**BERMEO LALVAY LENNY PAULETTE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2025**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**APLICACIÓN DE LA FACULTAD RESOLUTIVA EN LOS
PROCESOS RECONOCIDOS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA**

**HONORES LEON IVANA YAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**BERMEO LALVAY LENNY PAULETTE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2025**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**APLICACIÓN DE LA FACULTAD RESOLUTIVA EN LOS
PROCESOS RECONOCIDOS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA**

**HONORES LEON IVANA YAMILETH
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**BERMEO LALVAY LENNY PAULETTE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

GUTIERREZ JARAMILLO NESTOR DANIEL

**MACHALA
2025**



APLICACIÓN DE LA FACULTAD RESOLUTIVA EN LOS PROCESOS RECONOCIDOS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA



Nombre del documento: ANALISIS DE CASO LENNY BERMEO - IVANA HONORES.docx	Depositante: NESTOR DANIEL GUTIERREZ JARAMILLO	Número de palabras: 9034
ID del documento: 84acaa7d2efed3d6d2be6de5677c08711626127f	Fecha de depósito: 16/7/2025	Número de caracteres: 60.166
Tamaño del documento original: 185,29 kB	Tipo de carga: interface	
Autores: Lenny Paulette Bermeo Lalvay, Ivana Yamileth Honores León	fecha de fin de análisis: 16/7/2025	



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.sri.gob.ec Devolución del IVA a exportadores de bienes - intersri - Servicio ... https://www.sri.gob.ec/en/devolucion-del-iva-a-exportadores-de-bienes 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	dx.doi.org Análisis del recurso de apelación en el marco del derecho administra... http://dx.doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/ne3/351 9 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #a532ec Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
2	Documento de otro usuario #00f5a5 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	Documento de otro usuario #d48b2f Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	dspace.unl.edu.ec Reforma al Procedimiento Administrativo Tributario derogan... http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/17431	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	www.dspace.espol.edu.ec http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/65727/1/Reglamento para la Aplicació...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, HONORES LEON IVANA YAMILETH y BERMEO LALVAY LENNY PAULETTE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado APLICACIÓN DE LA FACULTAD RESOLUTIVA EN LOS PROCESOS RECONOCIDOS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



HONORES LEON IVANA YAMILETH

0502873912



BERMEO LALVAY LENNY PAULETTE

0705461770

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por su infinita misericordia, por guiar mis pasos con fe y esperanza y otorgarme la fortaleza necesaria para culminar esta etapa académica; a mis padres, Anival Bermeo y Elvia Lalvay, cuyo ejemplo de integridad, sacrificio y amor incondicional constituyen el fundamento de mi vida; a mi hijo, Ostin Coraisaca, fuente de inspiración y motor de mi esfuerzo, cuya presencia me impulsó a perseverar y superar cada desafío; a mi compañero de vida, Johnny Coraisaca, por su apoyo constante, paciencia y amor que me sostuvieron en los momentos más difíciles; a mi hermano, Dayler Lalvay, por la ternura y alegría que iluminaron mi hogar a lo largo de este proceso; a mi abuelita, María Morocho, quien desde el cielo me acompaña con su recuerdo y con los valores que dejó grabados en mi corazón; a mi abuelo, José Lalvay, por su ejemplo de sabiduría, su guía permanente y la bondad que siempre me ha brindado; y a mi tío, Miguel Morocho, figura paterna y apoyo inquebrantable, por ser refugio de fortaleza y orientación en cada etapa de este camino.

Lenny Paulette Bermeo Lalvay

A mi madre, por sus sacrificios constantes, su amor infinito y por ser siempre mi mayor fortaleza; este logro le pertenece tanto como a mí, porque gracias a su fe y entrega hoy puedo cumplir la promesa que un día le hice. A mis hijos, Renato y Alejandro, quienes con su ternura y alegría mantienen mis pies sobre la tierra, pero con sueños más altos que nunca, convirtiéndose en mi razón de ser y en la fuente más grande de inspiración. Al padre de mis hijos, por su apoyo y comprensión, que representaron un impulso invaluable en este proceso. A mis hermanos, Estefani, Iván y Jhon, por su compañía, sus palabras de aliento y las energías positivas que siempre me motivaron a seguir adelante. A mi tío querido, por haber sembrado en mí el amor, la transparencia y la convicción de que todo lo que se inicia debe concluirse, principio que hoy me permite llegar a esta meta. Con todo mi corazón, dedico este logro a cada uno de ustedes, pilares de mi vida y razón de mi perseverancia.

Ivana Yamileth Honores León

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar en primera instancia, nuestra profunda gratitud a nuestro Padre Celestial, cuya bendición guía cada uno de los pasos que damos en nuestras vidas, y su gracia divina es lo que nos ha conducido hasta este día tan maravilloso.

Un ¡gracias! Repleto de amor, a cada uno de los familiares y amigos que compartieron nuestros sacrificios constantes, brindándonos soporte y muchas fuerzas en los momentos en que lo requeríamos para continuar, siendo nuestro soporte idóneo y respaldo más especial en este camino.

Nuestro sincero agradecimiento se extiende a la Ing. Mariuxi San Martín Torres, Gerente General de la Exportadora Neo South Neosouth S.A. por la confianza sincera, al abrirnos las puertas de su compañía, para permitirnos realizar nuestra investigación, facilitando de esa forma el logro de nuestros objetivos. Y como no resaltar su gran ejemplo al representar el importante papel que cumple la figura femenina en la sociedad, demostrando que somos capaces de arribar cualquier barco que nos propongamos, porque somos nosotras realmente las dueñas de la dirección del velero.

Agradecemos a la Universidad Técnica de Machala, y a nuestros distinguidos y estimados catedráticos, pues su noble dedicación al impartir con vocación sus conocimientos, han sido verdaderamente esenciales para nuestro crecimiento tanto académico como profesional. Apreciamos especialmente su paciencia, acompañamiento constante, el compromiso de hacer una labor intachable con nosotros, como lienzos en blanco, en los cuales han querido plasmar lo más bello de lo aprendido, y por supuesto por su invaluable amistad brindada a lo largo de nuestra formación.

Finalmente, queremos expresar nuestro abismal agradecimiento al Economista Néstor Gutiérrez, cuya colaboración ha sido fundamental en este proceso. Su dirección, conocimiento y enseñanzas han sido pilares esenciales para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, su liderazgo y espíritu altruista nos deja marcado en el corazón la forma en la que realmente queremos ejercer esta profesión de gran valor social.

Con gran entusiasmo y alegría,

Lenny e Ivana

RESUMEN

La presente investigación analiza el impacto de la negación parcial en la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) a la empresa exportadora Neo South NeoSouth S.A., dedicada al comercio y exportación de banano. La problemática abordada parte de tres resoluciones emitidas por el SRI, que generaron una diferencia no reconocida de \$5.616,35, lo cual compromete la operatividad financiera de la empresa. A partir de este caso, el objetivo general de la investigación es diseñar un mecanismo formal de impugnación que permita a Neo South NeoSouth S.A. recuperar los valores no devueltos, fortaleciendo así su sostenibilidad financiera. En cuanto a la metodología, se adopta un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso y un tipo de investigación descriptiva. Se aplicaron como técnicas la observación directa y el análisis documental, utilizando como instrumentos la guía de observación y la guía de revisión documental. El análisis evidenció irregularidades en las decisiones del SRI, particularmente en la ausencia de fundamentación jurídica sólida, la aplicación discrecional del criterio de proporcionalidad y el rechazo injustificado de documentos válidos. Estos hallazgos respaldan técnicamente la interposición de un reclamo formal mediante el modelo de impugnación exhibido en el presente trabajo que puede ser replicable por otras empresas que enfrenten condiciones similares. Las conclusiones determinan que el formato desarrollado de impugnación se erige como una herramienta estratégica para la reintegración de valores económicos por parte del SRI, lo que fortalece directamente la competitividad de esta empresa exportadora.

Palabras clave: Sector bananero, exportaciones, facultad resolutive, impugnación.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of the partial denial of the Value Added Tax (VAT) refund by the Internal Revenue Service (SRI) to the exporting company Neo South NeoSouth S.A., dedicated to the trade and export of bananas. The problem addressed is based on three resolutions issued by the SRI, which generated an unrecognized difference of \$5,616.35, which compromises the company's financial operations. Based on this case, the overall objective of the research is to design a formal appeal mechanism that allows Neo South NeoSouth S.A. to recover the unrefunded amounts, thus strengthening its financial sustainability. Regarding the methodology, a qualitative approach is adopted with a case study design and descriptive research. Direct observation and documentary analysis were applied as techniques, using the observation guide and the documentary review guide as instruments. The analysis revealed irregularities in the SRI's decisions, particularly the lack of solid legal grounds, the discretionary application of the proportionality criterion, and the unjustified rejection of valid documents. These findings technically support the filing of a formal complaint using the appeal model presented in this paper, which can be replicated by other companies facing similar conditions. The conclusions determine that the developed appeal format stands as a strategic tool for the SRI to reintegrate economic values, which directly strengthens the competitiveness of this exporting company.

Keywords: Banana sector, exports, decision-making power, challenge.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1. Definición y contextualización del estudio.....	13
1.2. Hechos de interés	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
CAPITULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO – EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO	19
2.1. Descripción del enfoque epistemológico	19
2.1.1. Descripción del paradigma	19
2.1.2. Descripción del objeto de estudio y sus antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	21
2.2.1. Facultades de la Administración Tributaria	21
2.2.2. Tributos	22
2.2.3. Impuestos	23
2.2.4 Impuesto al Valor Agregado.....	24
2.2.5. Devolución del Impuesto al Valor Agregado	24
2.2.6. Impugnación	28
CAPÍTULO III.....	30
PROCESO METODOLÓGICO.....	30
3.1. Definición del proceso metodológico	30
3.2. Diseño o Tradición de Investigación Seleccionada	30
3.2.1. Enfoque de Estudio.....	31
3.2.2. Paradigma	31
3.2.3. Método	31

3.2.4. Tipo	32
3.2.5. Diseño	32
3.2.6. Técnicas	32
3.2.7. Instrumentos.....	32
3.2.8. Unidades de Estudio	33
3.2.9. Participantes.....	33
3.3. Proceso de Recolección de datos en la investigación	33
3.4. Sistema de categorización en el análisis de datos.....	34
CAPÍTULO IV.	38
RESULTADOS Y DISCUSIONES	38
4.1. Descripción y argumentación teórica de resultados.....	38
4.1.1. Análisis de las Negaciones de las Devoluciones por parte del SRI	38
4.1.2. Análisis sobre la pertinencia de la Impugnación	39
4.1.3. Fundamento legal de la Impugnación	39
4.1.4. Formato del documento de Impugnación	41
4.1.5. Discusión	43
4.2. Conclusiones.....	44
4.3. Recomendaciones	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS.....	52

INTRODUCCIÓN

En Ecuador, las empresas exportadoras frecuentemente enfrentan un problema grave el cual es la negación total o parcial de las devoluciones del IVA, a pesar de que la ley les reconoce este derecho. Esta situación no solo perjudica financieramente a los contribuyentes, sino que también refleja conflictos entre la eficiencia de la administración tributaria, el cumplimiento de la normativa y la viabilidad de las empresas. Este estudio analiza el caso específico de Neo South Neosouth S.A., una exportadora de banano de El Oro, a la cual el SRI rechazó parcialmente tres solicitudes de devolución, dejando sin reconocer un monto de \$5.616,35. Esta devolución no reconocida afectó significativamente su liquidez y operatividad, lo que llevó a la necesidad de plantear un proceso de impugnación para defender sus derechos.

Investigaciones previas, como las de Hidalgo et al. (2019), Núñez (2022) y Pineda y Toro (2024), destacan la importancia de las devoluciones del IVA para mantener la competitividad de los exportadores y asegurar un sistema tributario equitativo. Además, la legislación ecuatoriana (tanto la Constitución como el Código Tributario y la Ley de Régimen Tributario Interno) garantiza el derecho a impugnar decisiones administrativas que carezcan de fundamento o vulneren derechos establecidos.

Para este análisis, se optó por un enfoque cualitativo con un diseño de estudio de caso y metodología descriptiva, utilizando técnicas como la observación directa y el análisis documental. Esta estrategia metodológica permitió detectar fallas en las resoluciones del SRI, como la falta de justificación legal, la aplicación inconsistente del factor de proporcionalidad y la desestimación injustificada de documentos empresariales.

Los hallazgos confirman que las resoluciones del SRI presentan deficiencias en su fundamentación, omiten explicaciones claras sobre el cálculo de proporcionalidad y no evalúan correctamente la evidencia proporcionada por la compañía. Por ello, se concluye que Neo South Neosouth S.A. tiene bases legales sólidas para impugnar, respaldadas por los artículos 57 y 72 de la LRTI y el artículo 306 del Código Tributario.

La investigación está organizada en cuatro capítulos: el primero introduce el tema; el segundo desarrolla el marco teórico y legal; el tercero detalla la metodología, y el cuarto examina el caso, presenta los resultados y propone un modelo de impugnación.

CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Definición y contextualización del estudio

La investigación se centra en la impugnación de las resoluciones administrativas emitidas por el Servicio de Rentas Internas (SRI) cuando estas niegan el derecho a devolución del Impuesto al Valor Agregado a los agentes de personalidad jurídica, en este caso puntual se analizará el caso de la empresa exportadora Neo South NeoSouth S.A. que se encarga de comercializar banano, frutas y venta de abonos al por mayor.

En el contexto de globalización actual, las empresas se enfrentan a múltiples retos con lo referente a su declaración y pago de impuestos, dado a que los mismos deberán ser elaborados adecuadamente para evitar sanciones como multas económicas o el rechazo de devoluciones al encontrarse inconsistencias declaratorias, no obstante, sigue siendo un derecho reconocido la apelación a decisiones emitidas por parte de los organismos administrativos, buscando la mejor resolución de las problemáticas para la protección de los intereses mutuos.

Prosiguiendo con la contextualización macroeconómica del problema, los autores Alvarado et al. (2020) destacan la importancia de las exportaciones como determinantes del crecimiento económico de los países dado a que brindan un sinnúmero de beneficios como el ingreso de divisas y generación de empleo, siendo avalado por Lara y Maldonado (2024) que aluden que tanto los impuestos como las exportaciones son piezas importantes para impulsar el crecimiento económico nacional.

A través de lo acentuado en el párrafo anterior, la política fiscal debe afianzarse a la búsqueda de una armonía entre la carga tributaria y la competitividad de las empresas exportadoras, generándoles mayor flexibilidad y simplicidad en el procesamiento de trámites que involucren la declaración y recepción de objeciones, dado a que las tensiones entre los contribuyentes y la administración tributaria desembocan en una pérdida de confianza que agrava la sostenibilidad empresarial a largo plazo.

Dentro de la nación ecuatoriana, existen varios procesos concebidos en los cuales solicitar devolución, ya sea por tercera edad, por retenciones a la fuente, por discapacidad, por proyectos inmobiliarios, por exportación de bienes y servicios, entre otros, la problemática surge cuando los valores solicitados no son devueltos en su integridad,

generando pérdida de liquidez que dentro de los sectores empresariales afecta a la rentabilidad final.

En este caso puntual, la devolución del IVA en el contexto de las empresas exportadoras se refiere a un derecho al cual acceden los exportadores de bienes y servicios, por la adquisición de bienes, servicios, insumos y, otros activos fijados empleados para impulsar su producción.

Citando el último reporte del SRI (2024) hasta el mes de noviembre de 2024 se ha devuelto un total de 371.552 dólares, de esta cifra el 92,1% correspondió a devoluciones de IVA y el 7,81% a devoluciones del Impuesto a la Renta (IR), esto denota el constante comercio empresarial con relación a los bienes y servicios con Valor Agregado.

Explorando el ámbito meso económico, la investigación desarrollada por los autores Loo & Romero (2023) aplicó una encuesta hacia 64 empresas exportadoras de la provincia de El Oro, dictaminando mediante encuesta los siguientes resultados:

- El 80,50% estaba totalmente de acuerdo sobre la trascendencia de la devolución del IVA como beneficio económico para las empresas exportadoras, mientras que el otro 19,50% estaba de acuerdo en su relevancia.
- Sobre el impacto económico de la devolución en la liquidez de las empresas, el 68,30% estuvo totalmente de acuerdo que este ejercicio fiscal posee un impacto directo en sus finanzas, mientras que el 31,70% se encontraba de acuerdo sobre este impacto.
- Acerca la influencia de la devolución del IVA en la toma de decisiones estratégicas, el 58,50% estipuló estar totalmente de acuerdo en su influencia mientras que el 34,10% y 7,30% señaló estar de acuerdo y en desacuerdo con su influencia respectivamente.
- Sobre la familiarización de las empresas con los procesos reconocidos de devolución del IVA, el 22% expuso estar en desacuerdo con el reconocimiento de la normativa y procesos afines.
- Por último, en lo referente a la documentación requerida para solicitar la devolución del IVA el 24,50% argumentó haber experimentado cierta problemática para cumplir con este proceso.

En el contexto microeconómico de la empresa Neo South NeoSouth S.A., la empresa presentó 3 procesos de devolución del IVA las cuales no fueron resueltas en su integridad, a continuación, su desglose:

Resolución No. 107012024RDEV0184387

- IVA solicitado en la devolución: 1.415,26 dólares americanos.
- Valor devuelto por el SRI: 707,56 dólares americanos.

Resolución No. 107012024RDEV0183833

- IVA solicitado en devolución: 1.522,85 dólares americanos.
- Valor devuelto por el SRI: 750,02 dólares americanos.

Resolución No. 107012024RDEV0183825

- IVA solicitado en devolución: 5.165,50 dólares americanos.
- Valor devuelto por el SRI: 1.029,68 dólares americanos.

Haciendo un recuento de estas 3 resoluciones emitidas por el SRI, se cuenta con el siguiente total:

- Total, del IVA solicitado: 8.103,61 dólares.
- Total, del IVA devuelto provisionalmente: 2.487,26 dólares.
- Diferencia que no se ha reconocido: 5.616,35 dólares.

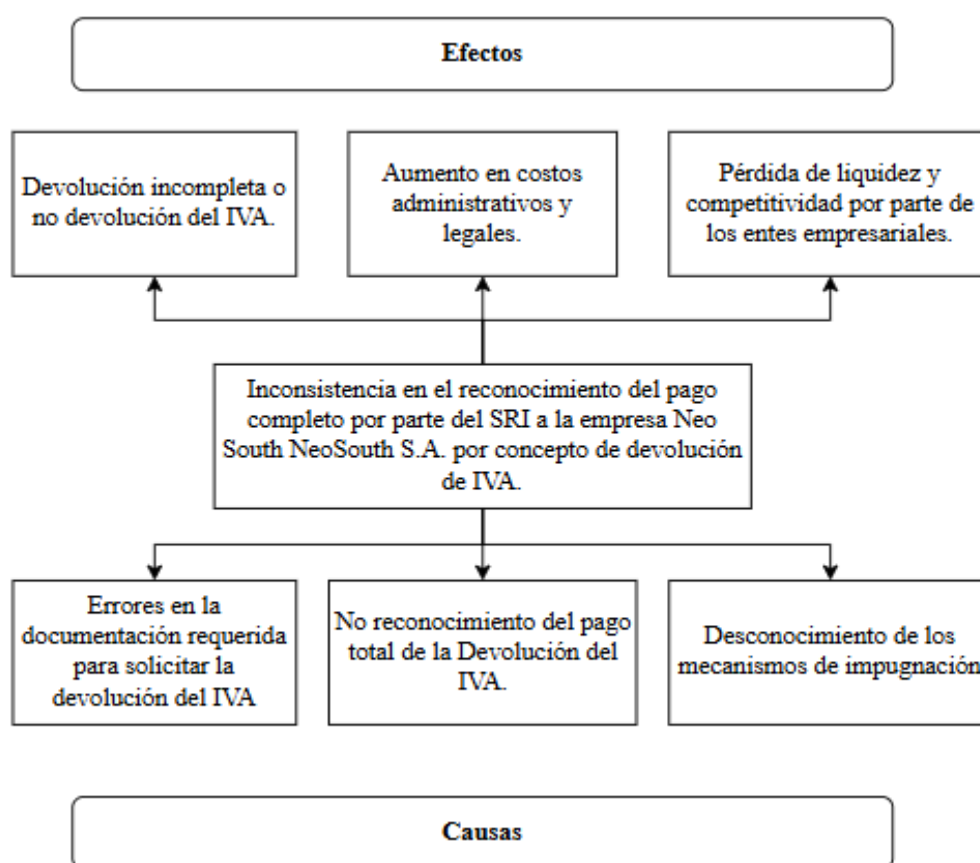
El SRI a través de esas 3 resoluciones administrativas ha alegado que los montos no devueltos surgen por la existencia de diferencias entre los valores declarados, los anexos presentados y los comprobantes analizados por el ente tributario, lo que llevó al reconocimiento de montos menores en las devoluciones.

No obstante, los documentos sugieren que la empresa puede apelar a inconsistencias en la evaluación de comprobantes, la aplicación de factores de proporcionalidad y el incumplimiento de plazos legales en las devoluciones, reconociendo la vigencia de los artículos 57 y 72 de la Ley del Régimen Tributario Interno (LRTI) que hacen hincapié a la devolución del IVA en consonancia a las retenciones y pagos de este impuesto por parte de los exportadores (Asamblea Nacional del Ecuador, 2004).

La diferencia que no ha sido reconocida presenta un impacto en la liquidez final de la empresa, dado a que es un monto representativo que permitiría solventar el pago de otras cuentas correlacionadas con las funciones operativas y de comercialización del negocio, por lo que para la resolución de la problemática se desarrollara un proceso guiado de impugnación, identificando los mecanismos más adecuados para aportar a las empresas cuando se enfrenten a situaciones similares a la de Neo South NeoSouth S.A.

Para obtener un mejor panorama de la problemática a estudiar, se expone el árbol de problemas que acorde a lo manifestado por González et al. (2023) es una de las herramientas trascendentales para la planificación de la investigación, dado a que permite determinar soluciones mediante el mapeo del problema.

Figura 1. Árbol de Problemas de la investigación



Fuente: Elaboración propia.

1.2. Hechos de interés

La historia del cobro del IVA en Ecuador se remonta al siglo XX, iniciando oficialmente en 1941 bajo el mandato presidencial de Carlos Arroyo, que acorde a Calle et al. (2017)

fue denominado en ese período como el cobro del impuesto sobre las ventas brutas con un porcentaje impositivo del 1,5%. Posteriormente, su tarifa fue ascendida al 3,5% en 1961.

La imposición de impuestos hacia las ventas resultó en un mecanismo de gran rentabilidad para las distintas administraciones presidenciales que en 1970 decidieron volver a reformar al impuesto para denominarlo como Impuesto hacia las Transacciones Mercantiles (ITM) con una tasa referencial del 4%. Su tasa escaló en 1981 hacia el 5%, bajo la legislación del ex mandatario Osvaldo Hurtado, algo interesante que subyació durante su período presidencial fue el reconocimiento del crédito tributario para las empresas que se dedicaran a la exportación de bienes (González, 2024).

Prosiguiendo con la línea histórica, en 1995 bajo orden del presidente Sixto Durán Ballén se reemplaza oficialmente el ITM por el IVA, con dos tarifas, una del 10% y otra del 0% que regía para los productos y servicios considerados de necesidad básica, además de imponer su declaración obligatoria. En 1999 antes de abandonar el poder, el presidente Jamil Mahuad firmó la orden para subir la tasa del IVA al 12% (Arias et al., 2015).

Esta tasa se ha mantenido a lo largo del tiempo, con una ligera variación en mayo de 2016 cuando subió temporalmente al 16% por la problemática del terremoto en Manabí, no obstante, su vigencia solo fue de 12 meses volviendo a su tasa del 12%. A partir del 1 de abril por decreto del mandatario Daniel Noboa la tasa pasó del 12% al 15% teniendo como justificante la actual crisis de inseguridad que afronta el país (González, 2024).

Si bien el IVA es reconocido como un impuesto de pago obligatorio por parte de los contribuyentes, el Estado en virtud de sus poderes facultativos, puede derogar el cobro de este impuesto a ciertos contribuyentes o sectores especiales para fomentar su desarrollo económico, como en este caso el sector exportador y sus agentes involucrados, generándose la figura de la “devolución tributaria”.

Contextualizando en la devolución del IVA, Fuertes (2014) estipula que es un beneficio que está vigente para los exportadores desde 1999, esto con el objetivo de convertir el precio de los bienes producidos nacionalmente más atractivos para el panorama internacional, reduciendo de esta forma los costos tributarios que afrontan los exportadores en la preparación de sus bienes.

Conectando con la idea anterior, Hidalgo et al. (2019) explican que, a través del acceso oportuno a las devoluciones, los exportadores podrán disponer de un mayor capital de trabajo que les permita la expansión de sus actividades productivas y subsecuentemente en sus exportaciones, para aportar a la diferencia positiva de la balanza de pagos y evitar el sobreendeudamiento.

Reconociendo la importancia de la devolución de los valores íntegros del IVA, Pineda y Toro (2024) señalan que su impago deriva en una menor liquidez disponible para las empresas, lo que a su vez limita la capacidad de los entes para ejecutar su planificación operativa y financiera.

Al no contar con la devolución de los valores, las personas y empresas pueden optar por la figura legal de la impugnación que acorde a Proaño et al. (2022) constituye una alternativa que permite la revisión de una sentencia emitida por un tribunal penal. Esta acción permite salvaguardar los intereses tanto de los que emplean el recurso como de los que emiten la resolución, siendo reconocido como un derecho accesible para todos cuando hay decisiones perjudiciales e inconsistentes.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Contribuir al reintegro del derecho de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a la empresa exportadora Neo South Neosouth S.A., mediante el diseño y desarrollo de un proceso guiado de impugnación administrativa que fortalezca su liquidez y promueva su sostenibilidad financiera y competitividad empresarial.

1.3.2. Objetivos específicos

- Explicar la relevancia de la devolución del IVA en la liquidez y sostenibilidad financiera de las organizaciones económicas.
- Analizar los fundamentos legales y normativos que sustentan la negativa al derecho de devolución del IVA por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) a la empresa Neo South Neosouth S.A., identificando posibles inconsistencias que puedan ser impugnadas.

- Diseñar un mecanismo de impugnación alineado con la normativa vigente, que permita el reintegro de los valores solicitados en la devolución del IVA, asegurando su aplicabilidad y efectividad en diferentes contextos empresariales.

CAPITULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO – EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1. Descripción del enfoque epistemológico

2.1.1. Descripción del paradigma

El paradigma considerado para el desarrollo de este estudio es el fenomenológico que acorde a Fuster (2019) se fundamenta en las experiencias o nociones que tienen las unidades de interés con respecto a una problemática o suceso, simbolizando de esta forma una vía alterna al radicalismo de lo objetivable.

Por ejemplo, este paradigma permitirá corroborar desde la experiencia de la empresa Neo South Neosouth S.A., como la no devolución del IVA ha generado una vulneración hacia sus finanzas, limitándola en temas de liquidez e inversión, generándose un antecedente para que más empresas que sufran de este problema, puedan impugnar y no quedar desfavorecidas económicamente. Para complementar este paradigma, se aplica adicionalmente un método analítico-sintético que acorde a Rodríguez y Pérez (2017) se compone de dos procesos inversos de estudio, el análisis y la síntesis, el primer proceso permite descomponer el problema de investigación en distintos elementos para ser analizados individualmente y posteriormente se aplica el segundo proceso que se basa en la obtención de conclusiones generalizadas sobre las relaciones previamente identificadas entre los elementos.

2.1.2. Descripción del objeto de estudio y sus antecedentes

En la normativa legal vigente del Servicio de Rentas Internas, precisamente en los artículos 57, 72 y 172 de la LRTI se acentúa el derecho que poseen los exportadores de acceder a crédito tributario al no pagar los valores del IVA debido a la realización de actividades de mercantilización internacional, siendo de esta forma obligatoria la reintegración de los valores previamente pagados por los exportadores en la adquisición de bienes e insumos empleados en las fases de producción (Asamblea Nacional del Ecuador, 2004).

Teniendo presente este derecho reconocido por el principal ente tributario, se suscita una verdadera problemática cuando estos valores no son reconocidos, dado a que las empresas dejan de contar con los recursos económicos previamente considerados. Sobre la importancia de la devolución del IVA, Núñez (2022) establece que esta herramienta resulta ser de suma relevancia para las empresas exportadoras dado a que les permiten competir en los mercados externos, teniendo ventaja en materia de costos al poder recuperar parte de la inversión realizada y así obtener un mayor margen de beneficio.

Bajo estas consideraciones previas que reconocen la importancia y la legalidad de la reintegración impositiva del IVA en materia de exportación, la problemática gira en torno a la negación de estos valores por parte del SRI a la empresa exportadora Neo South Neosouth S.A. alegando supuestas inconsistencias en la presentación de las solicitudes, lo que ha generado una pérdida inmediata de liquidez en la empresa de 5.616,35 dólares, una cifra significativa dado a que representa el 69,31% del valor solicitado inicialmente.

Ante este reconocimiento contextual del problema, el objeto de estudio gira en torno al proceso de impugnación que se debe seguir para exigir la devolución íntegra del IVA, ya que como quedó demostrado, es una herramienta que garantiza tanto la competitividad de los exportadores como su confianza ante el sistema tributario, estipulando que el desarrollo de esta investigación ofrecerá mecanismos para que distintas empresas o personas naturales que se dedican a la exportación puedan hacer el debido reclamo de sus derechos administrativos.

Explorando un poco más sobre los antecedentes de los procesos de impugnación, la autora Gordillo (2024) reconoce su legalidad en el artículo 173 de la actual Constitución del Ecuador, en donde se estipula textualmente lo siguiente: “Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 95). Teniendo este precedente, se vuelve fáctico optar por la impugnación al no ser correspondidos las solicitudes previas de devolución, siendo avalado como un derecho que otorga al Estado ante la inconformidad de las decisiones administrativas.

En materia tributaria, se hace hincapié a los siguientes artículos del Código Tributario expedido por la Asamblea Nacional del Ecuador (2005):

- En el artículo 10 se enfatiza que los actos de gestión tributaria podrán ser impugnables a través de la vía administrativa y jurisdiccional.
- En el artículo 30.1 que aborda los derechos de los sujetos pasivos, en el literal 11 se reconoce el derecho de impugnar los actos de la administración tributaria, cuando el contribuyente se sienta perjudicado por la decisión tomada por el ente, teniendo de esta forma el beneficio de un pronunciamiento expreso y motivado por parte del administrativo.
- El artículo 220 que abarca lo referente a las acciones de impugnación, reconoce que el ente tributario tendrá derecho a reconocer la impugnación cuando sus decisiones han lesionado los derechos subjetivos de los reclamantes negándoles peticiones de reclamo, compensación económica o facilidades de pago.

Bajo este marco legal estructurado, se procederá con el diseño del mecanismo de impugnación formal, para poder solucionar la problemática actual de la exportadora Neo South Neosouth S.A., permitiendo adicionalmente aumentar el marco literario existente sobre los derechos administrativos que poseen los contribuyentes cuando efectúan actividades estratégicas y reconocidas por el Estado como exentas de pagar tributos específicos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Dentro de esta sección se efectuará una conceptualización de las variables intervinientes en el proceso investigativo, fundamentando su relevancia a través de distintos autores científicos, así como documentos complementarios tales como tesis y leyes formalmente reconocidas por el Estado ecuatoriano.

2.2.1. Facultades de la Administración Tributaria

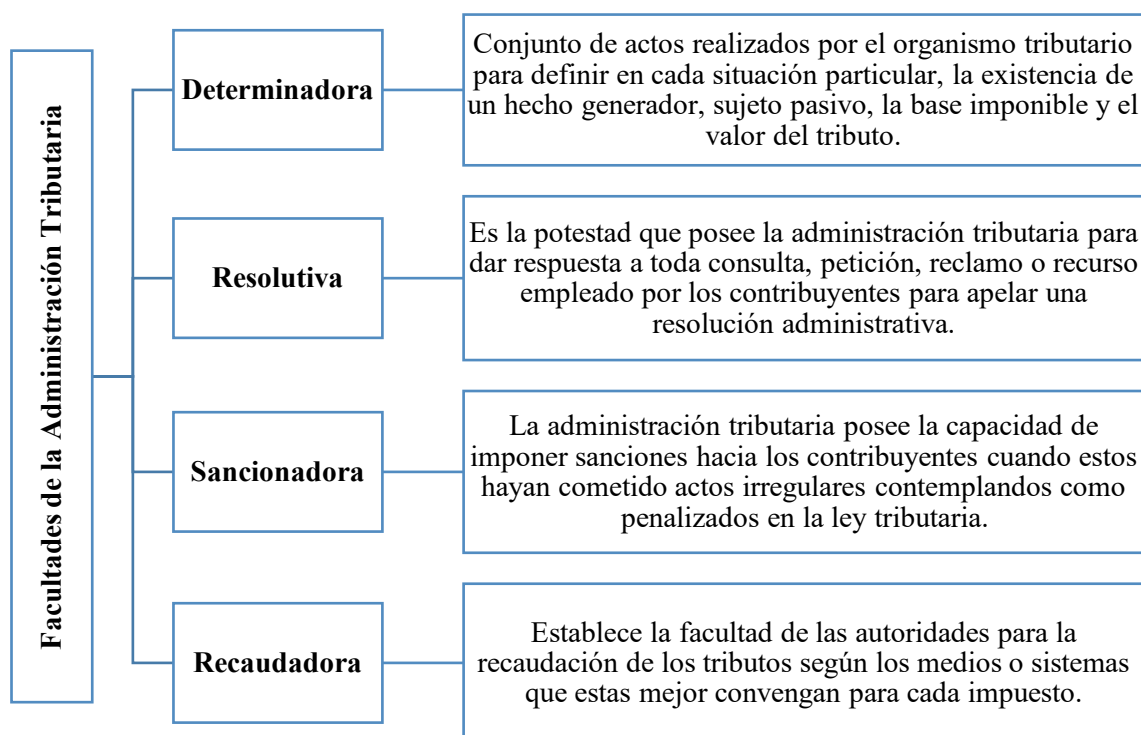
La administración tributaria acorde a lo expresado en la investigación de Mendoza (2022) hace referencia a las tareas gubernamentales que tienen como objetivo la imposición y regulación de los tributos, además de la gestión de las operaciones que se desarrollen en el sistema tributario, siendo de esta forma un eje esencial para las políticas de gobierno en torno a inversión y gasto público.

Algo de suma importancia que exponen Vilcacundo et al. (2021) es que las funciones de la administración tributaria no solo se basan en la determinación de impuestos, sino que también velan por el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes,

reconociendo competencias y atribuciones específicas para cada sujeto pasivo, contribuyendo de esta forma a la consecución de objetivos en materia fiscal.

Entre las facultades que se le atribuyen a la administración tributaria se encuentran la facultad de determinación, resolución, sanción y recaudación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005). A continuación, se presenta una conceptualización de cada facultad:

Figura 2. Facultades de la Administración Tributaria



Fuente: Elaborado con información de Choez (2023).

2.2.2. Tributos

Los tributos son conceptualizados por Cevallos (2023) como las prestaciones económicas que recibe el Estado por parte de los contribuyentes que poseen un negocio, así como aquellos que perciben ingresos o ganancias, ya sea por su actividad laboral o por la venta de un bien o servicio en particular, adicionalmente, los tributos también abarcan las tasas y contribuciones que los Municipios o el Estado solicitan por ofrecer cobertura de servicios públicos específicos como alumbrado, recolección de basura, etc.

Prosiguiendo con esta conceptualización, Baque et al. (2020) estipulan que por lo general el término impuesto suele ser empleado como sinónimo de tributo, no obstante, hay que

clarificar que los impuestos simbolizan uno de los tributos que recibe el Estado en conjunto con las tasas y contribuciones, señalando que la diferencia radica en que los impuestos se cobran por actividades económicas específicas de consumo o ingreso, mientras que la tasa son valores que cobra el Estado por dar accesibilidad a la población a servicios estratégicos como sanidad o asistencia social.

Acerca la naturaleza de los tributos, Ibarra et al. (2022) exponen que los mismos se rigen bajo los principios de equidad y proporcionalidad, es decir, los contribuyentes que más ingresos perciban o generen son los que más deben contribuir hacia el Estado, ante lo señalado, se aprecia el carácter contributivo de los tributos para el desarrollo del gasto público y el financiamiento de obras de carácter social.

2.2.3. Impuestos

Iniciando con la conceptualización básica del término, Quispe et al. (2020) mencionan que los impuestos son prestaciones obligatorias a favor del Estado o hacia las instituciones que este disponga, siendo su destino la redistribución mediante la ejecución de proyectos sociales.

Hablando sobre su clasificación, estos se estructuran en directos e indirectos. Los impuestos directos son de carácter progresivos dado a que gravan sobre la riqueza individual de los contribuyentes, por ende, no son trasladables a terceras personas, teniendo como máximo referente de este grupo acorde a Beltrán et al. (2020), el Impuesto a la Renta, además de otros impuestos como el Impuesto a los Vehículos motorizados, el Impuesto a la Salida de Divisas, el Impuesto a los Activos en el Exterior y, los Impuestos a las Tierras rurales.

Los impuestos indirectos por otra parte, son de carácter regresivo dado a que gravan sobre la capacidad de consumo en bienes y servicios de los contribuyentes, siendo trasladables a terceras personas debido a que generalmente son asumidos por el consumidor final, considerando como máximo referente de este grupo, el IVA así como el Impuesto a los Consumos Especiales y, el Impuesto a las Botellas Plásticas no Retornables (Brito et al., 2020).

2.2.4 Impuesto al Valor Agregado

En el artículo 52 de la LRTI, se acentúa que el IVA grava sobre el valor de transferencia o importación de bienes de naturaleza tangible en todas sus fases de comercialización, adicionalmente, también grava sobre bienes intangibles como derechos de propiedad industrial, derechos de autor y derechos conexos, además de los servicios profesionales prestados por un ente o persona, acorde a como la ley lo prevé (Asamblea Nacional del Ecuador, 2004).

El IVA es definido por Ibarra et al. (2024) como un tributo indirecto aplicable a todas las transacciones comerciales de bienes o servicios que dictamine la LRTI como sujetas a pago impositivo. Generalmente es financiado por el consumidor final que asume la carga fiscal del impuesto mediante el pago de un precio previamente definido por el empresario.

De acuerdo a lo señalado por Cacay et al. (2021) el IVA simboliza una de las principales fuentes de ingreso para el Estado ecuatoriano, esto debido a la amplia base de productos sobre los que recae este impuesto, así como su facilidad de cálculo y cobro, lo que le genera una mayor cantidad de recursos a los gobiernos de turno para ser reinvertidos en servicios públicos.

Según el último boletín del SRI (2024) la recaudación tributaria del IVA pasó de 8.444,25 millones de dólares en 2023 a 10.045,36 millones de dólares en 2024, lo que en términos relativos simboliza un aumento del 18,96%. Las provincias que mayor IVA generaron en 2024 fueron Quito y Guayaquil, con un aporte total del 53,97% y 28,28% respectivamente. La provincia de El Oro tiene una representación mínima en este rubro, dado a que en 2024 solo aportó con el 1,18% del IVA total.

2.2.5. Devolución del Impuesto al Valor Agregado

Si bien uno de los objetivos principales de los entes de administración tributaria, como el SRI, es la recaudación de impuestos, estas instituciones también tienen facultades adicionales que van más allá de la simple recaudación. Acorde a Cabezas et al. (2022) la administración tributaria está en la obligación de emitir a través de los distintos medios disponibles, información sobre las personas o empresas que reciben el beneficio de devolución de este impuesto, verificando que cumplan con todos los requisitos solicitados.

Reconociendo la aplicación de beneficios especiales por parte de los entes tributarios, Delgado et al. (2020) señalan que estos beneficios incluyen exenciones, deducciones, o créditos fiscales, que no solo buscan aliviar la carga tributaria para ciertos sectores o contribuyentes, sino también estimular la inversión y la formalización de actividades productivas, generando un panorama alentador para el desarrollo económico.

Teniendo como base el argumento anterior, De acuerdo a Salas (como se citó en Almeida et al., 2022) manifiestan que la devolución del IVA es un régimen tributario especial mediante el cual se busca que determinados sujetos pasivos se beneficien de una reposición de sus valores declarados ya sea para obtener una mayor calidad de vida o mejores beneficios económicos, considerando factores como su vulnerabilidad social e impacto económico nacional.

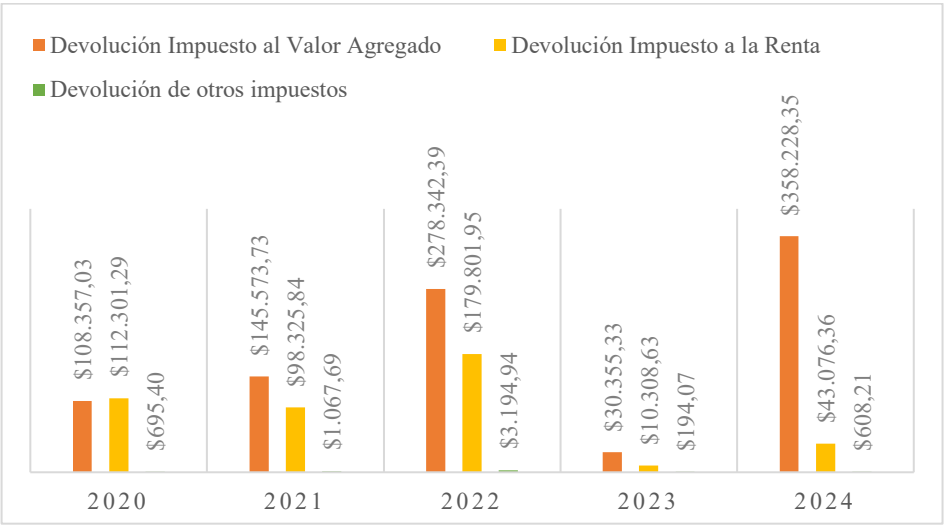
A continuación, se presenta un listado de los beneficiarios de la devolución del IVA en Ecuador, así como las devoluciones del IVA y otros impuestos realizados por el SRI:

Figura 3. Beneficiarios de la devolución del IVA



Fuente: Elaborado con información del SRI (2025).

Figura 4. Devoluciones registradas en el SRI en los últimos 5 años (miles de dólares).



Fuente: Elaborado con información del SRI (2024).

Como es posible de avizorar en la figura 4, las solicitudes de devolución del IVA han sido de las más realizadas dentro de los últimos 5 años, siendo esta tendencia más observable en el 2024, donde se realizó una devolución de 358.228,55 miles de dólares por parte del SRI a los contribuyentes.

2.2.5.1 Devolución del Impuesto al Valor Agregado a los Exportadores

Los exportadores desempeñan actividades estratégicas de suma relevancia económica para Ecuador, dado a que son los responsables de generar el ingreso de divisas, así como afianzar la productividad nacional en el extranjero, adicionalmente permiten la obtención de nuevos acuerdos comerciales ante el realce de los productos ofrecidos en territorio extranjero. Acorde a como lo mencionan Cruz et al. (2021) la actividad exportadora es un beneficio a las cuentas económicas de cualquier país.

Mediante información obtenida del SRI (2025) se expone el trámite a realizar por parte de los exportadores para solicitar la devolución del IVA, contemplando los escenarios de devolución provisional automática, devolución provisional mediante compensación hacia las retenciones del IVA, devolución por coeficientes técnicos y devolución excepcional.

Trámite por Devolución Provisional Automática

1. **Solicitud en línea:** Ingresar la solicitud a través del sistema de devoluciones de IVA en "SRI en línea".

2. **Presentación de requisitos:** En un plazo máximo de 2 días hábiles, presentar los documentos requeridos (Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000015) en ventanillas del SRI o por canales electrónicos (con firma electrónica si es necesario).
3. **Liquidación provisional:** El SRI emite una liquidación provisional y acredita un porcentaje del IVA solicitado mediante una nota de crédito desmaterializada.
4. **Validación:** El SRI valida la documentación y puede solicitar información adicional.
5. **Resolución final:** En un plazo máximo de 90 días hábiles, el SRI emite una resolución con los valores reconocidos y, si corresponde, acredita la diferencia con una nueva nota de crédito.

Trámite por Devolución Provisional mediante Compensación Automática con Retenciones del IVA

1. **Declaración de IVA:** Presentar en línea la declaración de IVA correspondiente al menos 48 horas antes del vencimiento.
2. **Cálculo automático:** El sistema calcula y registra el valor del IVA a compensar. Si es aceptado, se genera un número de trámite.
3. **Presentación de requisitos:** En un plazo máximo de 2 días hábiles, presentar los documentos requeridos (Resolución No. NAC-DGERCGC19-00000015) en ventanillas del SRI o por canales electrónicos (con firma electrónica si es necesario).
4. **Liquidación provisional:** Si el valor reconocido es mayor que las retenciones de IVA, el SRI emite una liquidación provisional y acredita un porcentaje mediante una nota de crédito desmaterializada.
5. **Validación:** El SRI valida la documentación y puede solicitar información adicional.
6. **Resolución final:** En un plazo máximo de **90 días hábiles**, el SRI emite una resolución con los valores reconocidos y, si corresponde, acredita la diferencia con una nueva nota de crédito.

Trámite de Devolución por Coeficientes Técnicos

1. **Solicitud en línea:** Ingresar la solicitud a través del sistema de devoluciones de IVA.
2. **Validación y cálculo:** El sistema valida los requisitos y calcula el valor a devolver mediante coeficientes técnicos. El contribuyente puede aceptar o rechazar la solicitud.
3. **Resolución y acreditación:** Si se acepta, el SRI emite una resolución en un plazo de 5 días hábiles y acredita el valor reconocido mediante una nota de crédito desmaterializada.

Trámite por Devolución Excepcional

1. **Solicitud:** Presentar la solicitud en ventanillas del SRI a nivel nacional o por canales electrónicos (con firma electrónica si es necesario).
2. **Validación:** El SRI valida la documentación y puede solicitar información adicional.
3. **Resolución y acreditación:** En un plazo máximo de 90 días hábiles, el SRI emite una resolución con los valores reconocidos y acredita el valor mediante una nota de crédito desmaterializada.

2.2.6. Impugnación

Cualquier acto administrativo promulgado por una entidad del Estado podrá ser sujeto de impugnación, cuando el administrado considere que se están vulnerando sus derechos, teniendo de esta forma la opción de acceder a mecanismos legales para apelar las decisiones emitidas. Sobre esto, el autor Saltos (2024) subraya que en la Constitución ecuatoriana se ha consagrado el derecho a la petición e impugnación cuando el ciudadano demuestre su inconformidad con el resultado de un acto administrativo emitido a su cargo.

Sobre el acto del reclamo administrativo, Cedeño (2020) lo define como la solicitud que presenta el contribuyente a la administración tributaria para que se pronuncie sobre un determinado acto impugnado. Este reclamo formal se encuentra avalado por la facultad resolutoria de la administración tributaria, la cual exige que las autoridades resuelvan las quejas o solicitudes presentadas por los contribuyentes.

Continuando con la línea argumentativa, la autora Cárdenas (2020) explica que, al interponerse un recurso administrativo contra las acciones de las empresas públicas, se pretende que la propia administración tenga la posibilidad de revisar y rectificar sus decisiones cuando estas presenten fallas o errores. Esto se fundamenta en que, dentro del ámbito del Derecho Público, la impugnación no solo representa un derecho de cualquier individuo con un interés jurídico, sino que también constituye una obligación para el Estado.

Acorde a lo mencionado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2018) los mecanismos de impugnación de actos administrativos tienen como objetivo alterar, sustituir, invalidar o cancelar, dentro del ámbito administrativo, una decisión que afecta negativamente a una persona natural o jurídica. Estos mecanismos incluyen:

1. **El recurso de apelación:** Presentado cuando un acto administrativo lesiona o perjudica los derechos de los ciudadanos.
2. **El recurso extraordinario de revisión:** Utilizado para cuestionar actos administrativos que ya han adquirido firmeza o que se consideran definitivos.

CAPÍTULO III.

PROCESO METODOLÓGICO

3.1. Definición del proceso metodológico

De acuerdo a lo expuesto por Azuero (2019) el proceso metodológico constituye el contenido del tercer capítulo de la tesis y surge de la aplicación ordenada y coherente de los principios y conceptos desarrollados en el marco teórico. Cabe destacar que la metodología no es estática, sino que avanza de manera progresiva. Por esta razón, resulta imposible elaborar este apartado sin contar previamente con las bases teóricas que sustentan y dan sentido al análisis del problema de estudio.

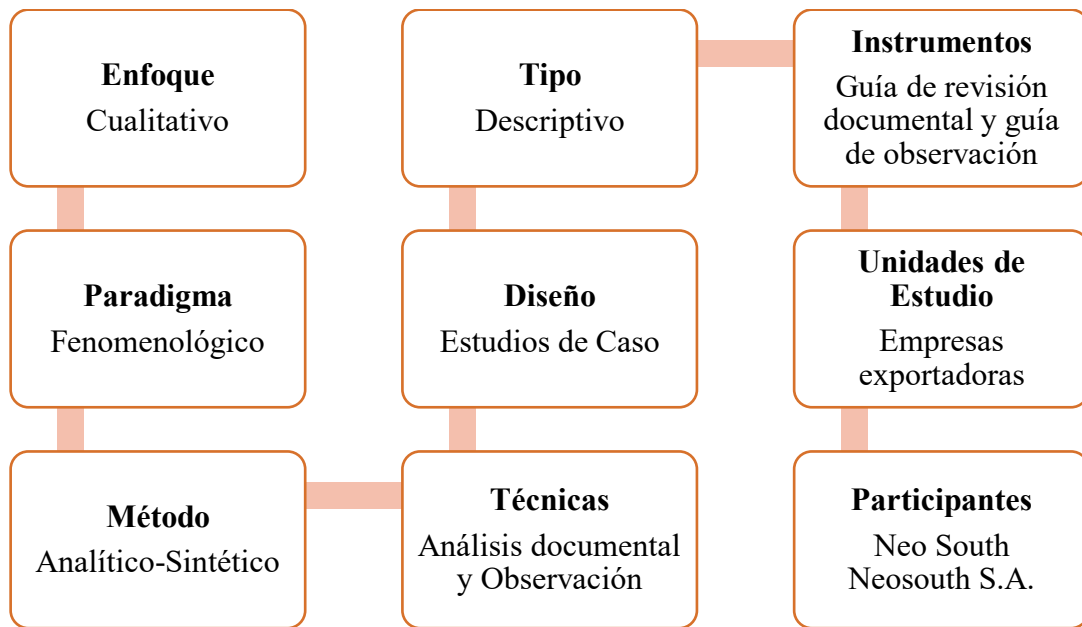
A continuación, se llevará a cabo una recopilación de los elementos metodológicos que fueron considerados para la obtención de la información, así como su posterior tratamiento, brindando de esta forma un marco sólido para su replicabilidad en futuras líneas investigativas.

3.2. Diseño o Tradición de Investigación Seleccionada

Efectuando una redacción sintetizada de los aspectos metodológicos tomados en cuenta para el desarrollo del presente estudio, se hace hincapié a la implementación de un enfoque cualitativo bajo un diseño de estudios de caso; el tipo de investigación aplicado correspondió al descriptivo; la población de estudio es pertinente a todas las empresas radicadas en la provincia orense dedicadas a la venta al por mayor del banano; las técnicas de recolección de información correspondieron a la guía de revisión documental y a la guía de observación, acerca su justificación, la primera permitió una justificación teórica del tema a realizar, así como de los documentos a impugnar y la segunda facilitó la verificación de inconsistencias dentro de los mismos.

Considerando la practicidad del efecto visual, la figura 5 recopila los elementos abordados en este párrafo:

Figura 5. Elementos metodológicos de la Investigación.



Fuente: Elaboración propia.

3.2.1. Enfoque de Estudio

Al hablar de un enfoque cualitativo, el investigador Ordoñez (2025) acentúa que consiste en una interpretación de las experiencias o comentarios realizados por otros investigadores en torno a un tema, es decir, se caracteriza no por la medición o cuantificación de fenómenos, sino más bien por la descripción del fenómeno social, teniendo en cuenta sus propiedades y dinámica, aportando de esta forma subjetividad al tema tratado, generándose una mayor conexión entre los autores y los lectores del documento.

3.2.2. Paradigma

Acorde a los autores Castillo et al. (2022) la fenomenología es un paradigma que estudia los fenómenos desde la perspectiva de quienes los experimentan, reforzando así las bases teóricas de la investigación cualitativa. Los autores destacan, además, que esta metodología es óptima para analizar los significados e intenciones de las personas involucradas en el problema de estudio.

3.2.3. Método

El método analítico-sintético se basa inicialmente en desestructurar el problema o fenómeno de estudio en diversas partes para ser analizadas de forma individual, después

de desarrollar ese proceso, se une o recopila la información obtenida para desarrollar una valorización general de todo el conocimiento extraído, permitiendo abordar la problemática desde un enfoque integral (Bernal, 2022).

3.2.4. Tipo

La investigación de tipo descriptiva según los autores Guevara et al. (2020) se enfoca en la puntualización de las características principales del objeto de estudio, caracterizándose precisamente por presentar información que cumple con las condiciones de ser objetiva (evitando ambigüedades en los significados), organizada (sigue un orden estructural en las ideas) y verificable (existen fuentes que respaldan la información expuesta).

3.2.5. Diseño

El diseño implementado para este estudio responde a las características de estudios de caso. Con referencia a este diseño, el autor Bernal (2022) lo define como el estudio en profundidad de una unidad específica de análisis extraída de un conjunto poblacional, permitiendo de esta forma dar respuesta a preguntas puntuales de investigación.

3.2.6. Técnicas

La técnica del análisis documental como lo explican Tobón y Vásquez (como se citó en Campos et al., 2021) tiene la finalidad de buscar, organizar, sistematizar e interpretar los materiales bibliográficos cohesionados con la realidad que se está estudiando. La selección de la información debe basarse en los criterios de inclusión y exclusión para obtener información objetiva de la temática.

Acorde a como es detallado en el libro de Bernal (2022) la observación ofrece la facultad investigativa de visualizar y registrar datos relacionados al fenómeno de estudio dentro de su contexto natural.

3.2.7. Instrumentos

Para el análisis se aplicaron dos instrumentos metodológicos clave: la guía de revisión documental y la guía de observación.

- **Guía de revisión documental:** Este instrumento permitió sistematizar el análisis de los registros y archivos entregados por Neo South Neosouth S.A.

- **Guía de observación:** Mediante esta guía se pudieron identificar inconsistencias presentes en los documentos así como contextualizar de primera mano el proceso tributario que se maneja en la empresa.

3.2.8. Unidades de Estudio

Las unidades de estudio corresponden al grupo poblacional al cual pertenece el grupo, individuo o empresa de interés. De acuerdo al catastro actualizado del SRI (2025), dentro de la provincia de El Oro existen un total de 836 empresas dedicadas a la venta al por mayor del banano, de ese total, 469 se encuentran radicadas en el cantón de Machala.

3.2.9. Participantes

La empresa participante es la exportadora Neo South Neosouth S.A. con R.U.C. 0791805619001. Esta empresa cuenta con un inicio de actividades desde el 6 de agosto del 2018. Actualmente cuenta con 2 establecimientos, con sede principal en la parroquia de El Cambio.

3.3. Proceso de Recolección de datos en la investigación

Dado que el objetivo principal es establecer los pasos necesarios para contribuir al proceso de devolución del IVA declarado e impugnar la resolutive del SRI, se analizaron los siguientes documentos proporcionados por la empresa Neo South Neosouth S.A.:

- Resolución No. 107012024RDEV0184387
- Resolución No. 107012024RDEV0183833
- Resolución No. 107012024RDEV0183825

Estas resoluciones detallan los valores declarados, los montos devueltos y los fundamentos del Servicio de Rentas Internas (SRI) para denegar la devolución del IVA. Con base en esta información, se plantea una impugnación sustentada en instrumentos legales como:

- La Constitución de la República del Ecuador
- La Ley de Régimen Tributario Interno
- El Código Tributario

Este enfoque metodológico permitirá que, en el futuro, otras empresas que enfrenten la misma situación puedan recuperar sus valores declarados de IVA al demostrar el cumplimiento de actividades legalmente reconocidas como estratégicas, en este caso puntual, la exportación de bienes.

3.4. Sistema de categorización en el análisis de datos

Cabe indicar que, la definición o categorización de las variables no responde a una resolución de hipótesis posterior, simplemente fueron categorizadas para reconocer su vínculo con el tema propuesto, reconociendo nuevamente que la finalidad investigativa se asocia con un proceso de formulación de preguntas de investigación y al desarrollo de un proceso de impugnación.

De hecho, la pregunta principal de investigación se sustenta en responder: ¿Cómo el diseño y desarrollo de un proceso guiado de impugnación administrativa puede contribuir al reintegro del derecho de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y al fortalecimiento de la liquidez, sostenibilidad financiera y competitividad de la empresa exportadora Neo South Neosouth S.A.?

Una vez aclarado lo anterior, se expone la tabla 1 que contiene información sobre la Matriz de Operacionalización de Variables. Esta matriz permite definir de manera clara y precisa las variables arraigadas al tema de estudio.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables.

Objetivo Específico	Variable	Concepto	Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Autores
Explicar la relevancia de la devolución del IVA en la liquidez y sostenibilidad financiera de las organizaciones económicas.	Devolución del IVA	Es el proceso administrativo mediante el cual los contribuyentes pueden recuperar el IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios relacionados con su actividad exportadora.	Financiera	Liquidez	Disminución del capital disponible	Pineda y Toro (2024)
					Impacto en flujo de caja	Hidalgo et al. (2019)
			Financiera	Sostenibilidad	Capacidad de financiamiento operativo	Almeida et al. (2022)
					Continuidad en el cumplimiento de obligaciones	Cabezas et al. (2022)

Analizar los fundamentos legales y normativos que sustentan la negativa al derecho de devolución del IVA por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI) a la empresa Neo South Neosouth S.A., identificando posibles inconsistencias que puedan ser impugnadas.	Facultad Resolutiva	Conjunto de atribuciones legales de la administración tributaria para resolver sobre las solicitudes de los contribuyentes en materia tributaria.	Legal	Normativa	Aplicación de artículos 57, 72 y 173 LRTI y Constitución	Asamblea Nacional del Ecuador (2004, 2008)
					Aplicación de códigos y resoluciones del SRI	Gordillo (2024)
						Cedeño (2020)
Diseñar un mecanismo de impugnación alineado con la normativa vigente, que permita el reintegro de los valores solicitados en la devolución del IVA, asegurando su aplicabilidad y efectividad en diferentes contextos empresariales.	Proceso de Impugnación	Procedimiento legal mediante el cual el contribuyente reclama contra una decisión administrativa que considera lesiva a sus derechos.	Administrativo	Reclamo Administrativo	Presentación de documentos	Saltos (2024)
					Resoluciones negadas	Cárdenas (2020)
					Tiempo de respuesta	Proaño et al. (2022)

			Administrativo	Recursos Legales	Recurso de apelación	Red de Instituciones Financieras (2018)
					Recurso extraordinario de revisión	Constitución del Ecuador (Art. 173)

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Modelo adaptado de la investigación de Requelme y Conde (2024).

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Descripción y argumentación teórica de resultados

4.1.1. *Análisis de las Negaciones de las Devoluciones por parte del SRI*

La empresa NEO SOUTH NEOSOUTH S.A., dedicada a la exportación de bienes, ha tramitado solicitudes de devolución del IVA correspondientes a los periodos fiscales de enero, marzo y abril de 2024. En cada una de estas solicitudes, el SRI ha reconocido parcialmente el valor solicitado, fundamentando su rechazo por observaciones relacionadas con el incumplimiento de aspectos formales y normativos exigidos por la ley. Las principales razones de la negación se enlistan a continuación:

- **Falta de retención del IVA en el origen:** El SRI ha identificado que la empresa no aplicó la retención del IVA en ciertos comprobantes de venta, a pesar de estar obligada a hacerlo por su condición de exportadora habitual. Esta exigencia se fundamenta en el artículo 63 de la LRTI, respaldado por lo establecido en la Resolución NAC-DGERCGC20-00000061.
- **Comprobantes no válidos para crédito tributario:** Varios comprobantes presentados fueron rechazados por no cumplir con los requisitos legales necesarios para respaldar el derecho al crédito tributario. Esta determinación se basa en lo estipulado en los artículos 148 y 153 de la LRTI.
- **Aplicación del factor de proporcionalidad:** El SRI ajustó el monto de la devolución aplicando un factor de proporcionalidad, el cual considera el peso relativo de las ventas locales frente a las exportaciones. Este criterio, establecido en el artículo 37 del Reglamento de la Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal, reduce el valor total que puede ser objeto de devolución.

El análisis refleja cómo el incumplimiento de normativas específicas y la presentación de documentación inadecuada pueden llevar a la negación de devoluciones por parte del SRI. En consecuencia, a pesar de que la empresa haya presentado toda la documentación requerida, se observa una interpretación estricta por parte del SRI que ha derivado en resoluciones que no reconocen en su totalidad los valores solicitados.

4.1.2. Análisis sobre la pertinencia de la Impugnación

La impugnación de estas resoluciones es viable por diversas razones tanto de fondo como de forma. A continuación, una explicación de las mismas:

- **Interpretación poco flexible de las normas:** El SRI ha invalidado documentos de venta que, según la empresa, cumplen con los requisitos establecidos. La falta de retención no debería anular automáticamente el derecho al crédito tributario si los pagos están debidamente respaldados y registrados.
- **Fundamentación inadecuada:** Tanto la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional como el artículo 76.7 de la Constitución exigen que los actos administrativos estén debidamente justificados. En este caso, algunas resoluciones del SRI omiten explicaciones claras sobre la inadmisión de ciertos comprobantes, lo que abre la puerta a un recurso legal.
- **Vulneración al derecho de devolución previsto en el artículo 72 de la LRTI:** Esta norma protege a los exportadores, garantizándoles la devolución del IVA dentro de un plazo máximo de 90 días, siempre que cumplan los requisitos. Denegar este beneficio sin una argumentación sólida en todos los casos vulnera dicho derecho.

Ante los motivos señalados, la empresa está en todas las facultades de interponer un reclamo administrativo bajo el artículo 306 del Código Tributario, alegando un pago indebido o la denegación injusta de un derecho legalmente reconocido.

4.1.3. Fundamento legal de la Impugnación

Basando la impugnación en la normativa, esta es sustentable a través de los siguientes cuerpos legales:

Ley de Régimen Tributario Interno – Artículos 57 y 72:

El artículo 57 garantiza a los exportadores la posibilidad de recuperar el crédito tributario correspondiente al IVA que hayan cancelado al adquirir bienes, materias primas u otros insumos destinados a la producción de mercancías exportadas.

Por su parte, el artículo 72 establece que, siempre que se cumpla con la presentación de la documentación necesaria, los contribuyentes tienen derecho a la devolución del IVA pagado en un plazo no mayor a 90 días, sin que se apliquen intereses.

Código Tributario – Artículo 306:

Esta norma señala que es posible interponer un reclamo administrativo cuando se ha realizado un pago indebido, ya sea por una obligación inexistente o por un monto superior al debido. En este contexto, si la Administración Tributaria (SRI) ha restringido la devolución del IVA sin una justificación legal sólida, la empresa afectada podría sustentar que se trata de una retención injustificada, equiparable a un pago excesivo no reembolsado.

Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno – Artículo 172 y Resolución NAC-DGERCGC19-00000015:

Estas disposiciones detallan los requisitos formales y los métodos de cálculo para solicitar la devolución del IVA. No obstante, su interpretación y aplicación deben ajustarse a los principios de razonabilidad y protección de los derechos del contribuyente. En este sentido, la empresa podría argumentar que cumplió con todos los requisitos establecidos y que la negativa del SRI carece de fundamentación adecuada o incurre en una desproporción en su criterio.

Además, el artículo 76 numeral 7 de la Constitución del Ecuador exige que todo acto administrativo esté debidamente motivado. Si se demuestra que la resolución del SRI no contiene una motivación técnica clara, o que la misma se basa en criterios ambiguos, la impugnación tiene un sustento constitucional.

Ante todo, el marco contextual analizado de la negativa de la devolución por parte del SRI, se pueden establecer los siguientes puntos que a criterio investigativo sirven como base para el acto de impugnación:

- El SRI ha aplicado criterios normativos que pueden ser interpretados como restrictivos para el contribuyente y favorables para el recaudador.
- Las negaciones realizadas a NEO SOUTH NEOSOUTH S.A. afectan el ejercicio de su derecho a la devolución del IVA como exportadora, afectando su liquidez esperada para las reinversiones.

En consecuencia, se propone como resultado de esta tesis una guía metodológica para presentar el reclamo administrativo, estableciendo el formato de la impugnación que permita amparar la defensa de los intereses del contribuyente ante resoluciones injustificadas del SRI.

4.1.4. Formato del documento de Impugnación

Machala, 12 de julio de 2025

Señora:

Raquel Ximena Guzmán Recalde

Directora Provincial de El Oro del Servicio de Rentas Internas

Yo, **SAN MARTIN TORRES MARIUXI JACQUELINE**, con C.I. **0705132397**, en calidad de representante legal de la sociedad **NEO SOUTH NEOSOUTH S.A.**, con RUC No. **0791805619001**, domiciliada tributariamente en: EL ORO / MACHALA / EL CAMBIO / HDA GUAYAS S/N Y O, y en ejercicio de lo establecido en el artículo 115 del Código Tributario, presento este escrito de impugnación en contra de la Resolución No. 107012024RDEVO184439, emitida por su autoridad, por carecer de una motivación clara y completa, vulnerando con ello el derecho a la seguridad jurídica.

FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:

Con fecha 24 de diciembre de 2024, el Servicio de Rentas Internas emitió la Resolución No. **107012024RDEVO184439**, en la cual se rechaza la solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente al período fiscal de febrero de 2024. La resolución fundamenta su negativa en la supuesta omisión del exportador de realizar una retención del 100% del IVA, conforme al artículo 63 de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI).

No obstante, este argumento carece de sustento técnico y legal, ya que la resolución no expone con precisión los hechos observados ni identifica los comprobantes de venta presuntamente incumplidos. Además, omite considerar la naturaleza específica de la actividad exportadora desarrollada por el contribuyente, la cual debe ser valorada de forma integral al momento de analizar la procedencia del beneficio solicitado.

La falta de una motivación clara, específica y suficiente vulnera el artículo 76 numeral 7 literal 1) de la Constitución de la República del Ecuador, que impone la obligación de motivar toda decisión administrativa. Asimismo, se infringe lo dispuesto en el artículo 69

del Código Tributario, que establece que la ausencia de motivación constituye una causal expresa de nulidad del acto.

Además, el artículo 63 de la LRTI no condiciona la devolución del IVA al cumplimiento de una obligación de retención por parte del exportador, sino que simplemente establece su calidad de sujeto pasivo. En este contexto, la resolución impugnada se aparta de lo previsto en la normativa vigente, afectado el derecho del contribuyente a obtener la restitución del crédito tributario conforme a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

El artículo 63 de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) no establece como requisito que el exportador efectúe retención del IVA para ejercer su derecho a la devolución del impuesto. La norma reconoce únicamente al exportador como sujeto pasivo del tributo, sin imponer la obligación de retener o ser objeto de retención. En consecuencia, la ausencia del exportador en el catastro de agentes de retención confirma la inaplicabilidad de tal exigencia en el marco de las devoluciones tributarias por exportación.

MEDIOS DE PRUEBA:

1. Copia de la Resolución No. 107012024RDEVO184439.
2. Comprobantes de exportación y facturación correspondientes al mes solicitado.

PETICIÓN CONCRETA:

Solicito se deje sin efecto la Resolución No. 107012024RDEVO184439, por no haber sido debidamente motivada conforme a derecho, y en su lugar se admita el derecho a la devolución del IVA solicitado por la sociedad NEO SOUTH NEOSOUTH S.A., conforme a los argumentos expuestos y pruebas adjuntas.

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIONES:

Las notificaciones que correspondan solicito se las realice en el buzón electrónico del contribuyente, habilitado en la página web del Servicio de Rentas Internas.

Firma Representante Legal

Firma Abogado

4.1.5. Discusión

Acorde a las conclusiones expuestas por Sanmartín (2025) cuando las resoluciones administrativas carecen de una motivación clara y suficiente, estas pueden ser declaradas nulas. Esta situación de resoluciones carentes de bases constitucionales y procedimentales no solo debilita la seguridad jurídica, sino que también perjudica la credibilidad del sistema tributario. Por otro lado, el principio de “non bis in ídem” actúa como un mecanismo esencial para salvaguardar a los contribuyentes, impidiendo que la administración incurra en prácticas arbitrarias o repetitivas que vulneren sus derechos.

Dentro del estudio desarrollado por Soria et al. (2025) se expone que la Ley de Incentivos a la Inversión y la Exportación introduce beneficios fiscales, como exenciones y créditos, dirigidos especialmente a actividades de exportación e inversiones en áreas consideradas estratégicas. En el ámbito de las exportaciones, esta normativa exonera el pago del IVA sobre los bienes destinados al mercado internacional, una medida diseñada para fortalecer la competitividad de los productos nacionales en el exterior. En adición, mencionan que el Código Tributario regula el proceso administrativo cuando se desean impugnar decisiones emitidas por el SRI.

Como lo indica Cevallos (2015) el sistema jurídico no solo define los procedimientos, sino que también protege el derecho de los ciudadanos a impugnar decisiones que afecten sus intereses. Esto implica que las entidades administrativas tienen la obligación de corregir cualquier irregularidad en sus actuaciones que vulnere el marco legal. Este principio funciona, a su vez, como un instrumento de supervisión para garantizar que las acciones de la administración se ajusten a la ley. La posibilidad de impugnar decisiones erróneas asegura que los contribuyentes puedan exigir el cumplimiento de sus derechos frente a posibles fallos en los trámites tributarios, reforzando así el control sobre la legalidad de los actos administrativos en materia fiscal.

En consonancia, Rojas (2023) es muy tajante al indicar que la Administración Tributaria, en su rol como parte de la Administración Pública, tiene la facultad de emitir actos administrativos en el ejercicio de sus funciones. Sin embargo, cuando estas potestades se ejercen de manera arbitraria o excesiva, los contribuyentes cuentan con mecanismos legales para impugnarlas, específicamente a través de recursos administrativos. También destacan que, la interposición de recursos no solo garantiza el debido proceso, sino que

también refleja el equilibrio entre el poder fiscalizador del Estado y los derechos de los contribuyentes.

4.2. Conclusiones

Con base a los objetivos propuestos, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se comprobó que la devolución del IVA es un derecho fundamental para las empresas exportadoras, ya que incide directamente en su liquidez y sostenibilidad financiera. La ausencia de devolución íntegra, como en el caso de Neo South Neosouth S.A., genera una pérdida considerable de recursos económicos que afecta directamente a la operatividad de la empresa y limita su capacidad de inversiones futuras para potenciar su competitividad. Como respuesta a la pregunta de investigación, se corroboró que el diseño y desarrollo de un proceso guiado de impugnación administrativa representa una herramienta fundamental y efectiva que contribuye directamente al reintegro del derecho de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para la empresa exportadora Neo South Neosouth S.A. Este proceso, al proporcionar una ruta clara y estructurada para la gestión de las impugnaciones, no solo facilita la recuperación de recursos financieros clave, sino que también se presenta como una herramienta estratégica para el fortalecimiento de su liquidez, la promoción de su sostenibilidad financiera y el incremento de su competitividad empresarial en el mercado.
- El análisis de las resoluciones emitidas por el SRI reveló inconsistencias formales y de fondo que vulneran el derecho del contribuyente. Las observaciones técnicas aplicadas por el ente administrativo, como la utilización del factor de proporcionalidad o la invalidez de ciertos comprobantes, carecen de argumentación suficiente y, en algunos casos, contradicen principios legales como los expuestos en la Ley de Incentivos a la Inversión y la Exportación.
- La empresa posee argumentos jurídicos válidos para impugnar la decisión administrativa, respaldados en bases legales como la Constitución del Ecuador, la Ley de Régimen Tributario Interno y el Código Tributario. Estos cuerpos legales respaldan el reclamo ante una vulneración al derecho del reembolso previsto en la ley.
- Se desarrolló un mecanismo de impugnación administrativo aplicable y replicable, que contribuye no solo a la solución del caso propuesto, sino también

al fortalecimiento del marco legal que protege a los exportadores que enfrenten situaciones similares ante decisiones adversas del SRI.

4.3. Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos, se hace elocuencia a la siguiente serie de recomendaciones aplicables al contexto analizado:

1. La empresa Neo South Neosouth S.A. debe fortalecer su control interno sobre los procesos de declaración del IVA, garantizando la correcta aplicación de retenciones, validación de comprobantes y sustentación documental que respalde íntegramente cada solicitud.
2. Para el Servicio de Rentas Internas, se sugiere revisar la aplicación de criterios técnicos con mayor flexibilidad, asegurando que las resoluciones administrativas cuenten con motivaciones claras y ajustadas a la realidad operativa de los exportadores, en cumplimiento del artículo 76 numeral 7 de la Constitución.
3. Se recomienda a las empresas exportadoras de la provincia de El Oro capacitarse de forma continua en normativas tributarias, especialmente en temas relacionados con la devolución del IVA, para evitar errores que puedan derivar en pérdidas económicas por decisiones administrativas adversas.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, J., Barona, N., Tabares, I., & Pozo, F. (2022). Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el Cantón de Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 595-602. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n5/2218-3620-rus-14-05-595.pdf>
- Alvarado, M., Ullauri, N., & Benítez, F. (2020). Impacto de exportaciones primarias en el crecimiento económico del Ecuador: análisis econométrico desde Cobb Douglas, período 2000-2017. *INNOVA*, 5(1), 206-217. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1140>
- Arias, D., Buenaño, E., Oliva, N., y Ramírez, J. (2015). *Historia del Sistema Tributario ecuatoriano 1950-1999*. Servicio de Rentas Internas del Ecuador. <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/66ca41a4-c3e7-4857-8bad-2b21fc35a306/F2.4.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código Tributario*. https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/ecfc5e70-e0cf-4f52-b2ba-8c4fc8035f68/Codigo_Tributario_20_junio_2023.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Azuero, Á. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 110-127. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Baque, E., Salazar, G., & Jaime, M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1), 51-63. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869115004/html/>

- Beltrán, A., Gómez, J., & Pico, A. (2020). Los impuestos directos e indirectos y su incidencia en el crecimiento en el Ecuador. *Revista Semestral Identidad Bolivariana*, 4(2), 1-18. <https://doi.org/10.37611/IB4ol2103-128>
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Pearson Educación. <https://0e10vvkyl-y-https-ebooks7--24-com.itmsp.museknowledge.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Brito, A., Narváez, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). Impacto de los impuestos directos e indirectos en las Pyme de la ciudad de Cuenca período 2016-2018. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4-1), 119-136. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.301>
- Cabezas, G., Bastidas, T., Caicedo, D., & Garófalo, D. (2022). La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su incidencia en el Presupuesto del Gobierno. *Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, 7(2), 177-186. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/566/1005>
- Cacay, J., Ramírez, G., & Campuzano, J. (2021). Efecto del Crecimiento Económico y la Presión Fiscal sobre el Impuesto al Valor Agregado. *Revista San Gregorio*, 1(47), 111-125. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1750>
- Calle, R., Malla, F., Lalangui, M., & Guamñan, F. (2017). El Impuesto al Valor Agregado IVA en Ecuador y su incidencia en las recaudaciones tributarias. *Sur Academia*, 4(7), 87-94. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/482/381>
- Campos, A., Hernández, M., & Aniceto, P. (2021). Análisis documental del concepto estrategias de aprendizaje aplicado en el contexto universitario. *Psicumex*, 11(1), 1-28. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.395>
- Cárdenas, A. (2020). *Impugnación de los actos emitidos por las empresas públicas creadas por decreto ejecutivo*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7605/1/T3308-MDA-C%3%a1rdenas-Impugnacion.pdf>
- Castillo, M., Romero, E., & Mínguez, R. (2022). El método fenomenológico en investigación educativa: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 18(2), 241-267. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9438160>

- Cedeño, C. (2020). *¿Constituye el reclamo administrativo una vía eficaz de resolución dentro del derecho tributario ecuatoriano?* Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14649>
- Cevallos, D. (2015). *La doble instancia como garantía constitucional del contribuyente.* Universidad Andina Simón Bolívar, Derecho. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4750/1/T1767-MDE-Cevallos-La%20doble.pdf>
- Cevallos, I. (2023). La Academia y su Responsabilidad en la Cultura Tributaria. *Revista De investigación Educativa y Deportiva*, 2(5), 469-495. <https://doi.org/10.56200/mried.v2i5.6016>
- Choez, J. (2023). Gestión tributaria y proceso administrativo en la cooperativa de taxi “Sultana del Café”. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 16-26. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i3.515>
- Cruz, J., Cartuche, L., & León, L. (2021). Modelo econométrico: Análisis del impacto de las exportaciones en el crecimiento económico del Ecuador, 2009-2019. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 2076-2095. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3156>
- Delgado, A., Carreño, N., & Zambrano, M. (2020). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. *Economía y Desarrollo*, 163(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e12.pdf>
- Fuertes, F. (2014). *Optimización del proceso de devolución de IVA a las personas adultas mayores en el Ecuador.* Instituto de Altos Estudios Nacionales, Administración Tributaria. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/5894/3/TESIS%20FERNANDO%20XAVIER%20FUERTES%20CALVA.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- González, P. (13 de 01 de 2024). *El IVA, el 'comodín' de los gobiernos ante conflictos armados o desastres naturales.* Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/iva-impuesto-conflicto-armado-terremoto/>

- González, S., Sánchez, M., & Hernández, R. (2023). Árbol de problemas como base en la investigación. *Educación y Salud*, 12(23), 125-129. <https://doi.org/10.29057/icsa.v12i23.11153>
- Gordillo, S. (2024). El derecho de impugnación y el debido proceso en materia tributaria: Análisis de casos. *Revista Novedades Jurídicas*(216), 26-35. <https://bustamantefabara.com/wp-content/uploads/2024/06/Articulo-Sofia-Gordillo.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hidalgo, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Devolución del crédito fiscal del impuesto al valor agregado (IVA) al sector exportador bananero en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3-1), 4-18. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.3-1.108>
- Ibarra, O., Orellana, F., Guerrero, V., & Andrade, J. (2024). Participación del Impuesto al Valor Agregado en la recaudación tributaria del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 358-370. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2507>
- Ibarra, O., Pizarro, V., Constantino, J., & Balseca, N. (2022). Los tributos en el Ecuador en tiempos de Covid 19. *Polo del Conocimiento*, 7(7), 602-616. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i7>
- Lara, G., & Maldonado, A. (2024). Impuesto a la salida de divisas y exportación en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 9(3), 3932-3946. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i3.6888>
- Loor, W., & Romero, R. (2023). *Análisis de la Devolución de IVA a exportadores de la Provincia de El Oro*. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Machala, Contabilidad y Auditoría. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/22584/1/Trabajo_Titulacion_2974.pdf
- Mendoza, A. (2022). Gestión de la información para la administración tributaria impuesto a la renta. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(12), 95-106. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1226/1026>

- Núñez, F. (2022). Mecanismo para la optimización de las gestiones de devolución del Impuesto al Valor Agregado por Operaciones de Exportación ante la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET). *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*, 1(1), 63-88. <https://doi.org/10.58287/refotriem-1-1-2022-5>
- Ordoñez, Á. (2025). Metodología de la Investigación Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. *Sociedad & Tecnología*, 8(2), 335-357. <https://doi.org/10.51247/st.v8i2.484>
- Pineda, Á., & Toro, J. (2024). *La devolución del IVA en la exportación de bienes y su incidencia en la liquidez de la empresa MINMETECECUADOR CIA. LTDA. En el periodo fiscal 2022*. Tesis de Maestría, Universidad de Otavalo, Contabilidad y Finanzas. <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4e0216ff-3d5a-4e8f-ac43-51beb8989cef/content>
- Proaño, D., Coka, D., & Chugá, R. (2022). Los recursos penales de impugnación en Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(spe1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2985>
- Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O., Rodríguez, E., & Vélez, K. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(29), 1-19. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2018). *Resolución No. SEPS-IGT- IGJ-2018-017. Impugnación de actos administrativos y procedimiento coactivo previsto en el Código Orgánico Administrativo*. https://rfd.org.ec/docs/flash_gerencial/2018/lexvalor_017_2018.pdf
- Requelme, N., & Conde, S. (2024). *Estudios de los activos y la rentabilidad del segmento cuatro de las COACS de Machala*. Tesis de grado, Universidad Técnica de Machala, Contabilidad y Auditoría. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/24190>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 175-195. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Rojas, S. (2023). Los argumentos de impugnación tributaria efectivos: análisis jurimétrico de los argumentos planteados ante la Autoridad de Impugnación Tributaria. *Opinión Jurídica*, 22(47), 1-29. <https://doi.org/10.22395/ojum.v22n47a19>
- Saltos, M. (2024). La Institución del Reclamo Administrativo Tributario en el Ecuador. *Catilinaria IURIS*, 2(2). <https://doi.org/10.33210/rci.v2i2.34>
- Sanmartín, D. (2025). *Acción de impugnación contra resolución de las administraciones tributarias. (juicio número 17510-2015-00192)*. Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Derecho. <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/db560d79-e517-49f3-a55e-930cf6cb3ab3/content>
- Servicio de Rentas Internas. (2025). *Catastro*. <https://www.sri.gob.ec/datasets#La%20informaci%C3%B3n%20del%20Catastro%20Tributario,%20proporcionar%20informaci%C3%B3n%20agrupada%20del%20n%C3%BAmero%20de%20contribuyentes%20registrados%20por%20provincia>,
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (2024). *Estadísticas Generales de Recaudación SRI*. <https://www.sri.gob.ec/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri>
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (2025). *Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)*. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/devolucion-impuestos>
- Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (2025). *Devolución del IVA a exportadores de bienes*. <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-exportadores-de-bienes>
- Soria, J., Toapanta, A., Tenelanda, C., & Fiallos, S. (2025). Efecto de la regresividad del IVA en la economía popular y solidaria y la equidad social. *Revista UGC*, 3(S1), 75-82. <https://universidadugc.edu.mx/ojs/index.php/rugc/article/view/101>
- Vilcacundo, J., Chimborazo, Á., y Ribadeneira, C. (2021). Evolución normativa del delito de defraudación tributaria en el Ecuador. *Revista De Investigación Enlace Universitario*, 20(1), 1-7. <https://doi.org/10.33789/enlace.20.1.80>

ANEXOS

Formato de la Guía de Revisión Documental

Nombre del instrumento: Guía de Revisión Documental de las Resoluciones de Devolución del IVA del SRI.

Objetivo: Sistematizar el análisis de documentos y registros presentados por la empresa Neo South Neosouth S.A. con el fin de identificar argumentos válidos para impugnar las resoluciones de devolución del IVA.

Unidad de análisis: Documentos emitidos por el SRI y documentación de respaldo entregada por la empresa.

Resolución	Periodo	Valor Solicitado	Valor Devuelto	Diferencia No Devuelta	Motivo según el SRI	Observaciones para impugnar
107012024RDEV 0183833	Enero 2024	\$1.522,85	\$750,02	\$772,83	Aplicación de proporcionalidad y rechazo de comprobantes	El SRI no detalla el cálculo del factor aplicado ni justifica de forma motivada cada comprobante rechazado.
107012024RDEV 0183825	Marzo 2024	\$5.165,50	\$1.029,68	\$4.135,82	Rechazo de comprobantes y	Se rechazan comprobantes sin motivación

					aplicación de factor técnico	individualizada. No se justifica el uso del coeficiente aplicado.
107012024RDEV 0184387	Abril 2024	\$1.415,26	\$707,56	\$707,70	Rechazo por falta de retención del IVA	El artículo 153 del reglamento permite otras vías de validación documental. No se demuestra perjuicio fiscal.

Guía de Observación

Nombre del instrumento: Guía de Observación de Procesos Tributarios Internos de Neo South Neosouth S.A.

Objetivo: Contextualizar el entorno contable de la empresa para comprender los procesos de devolución del IVA desde la práctica interna y detectar posibles errores, omisiones o debilidades que expliquen las observaciones del SRI.

Lugar de observación: Oficinas administrativas y contables de Neo South Neosouth S.A.

Participantes: Personal del área contable de la empresa.

Técnica: Observación directa no participante.

Ítem	Pregunta de observación	¿Cumple?			Hallazgos
		Si	No	Parcialmente	
1	¿La empresa mantiene organizada la documentación tributaria (física o digital)?	X			Existe una adecuada organización, aunque se detectan errores de retención en algunos comprobantes.
2	¿Existe un proceso de verificación interna antes de enviar los comprobantes al SRI?			X	El proceso es manual y carece de una segunda revisión técnica formalizada.
3	¿El personal contable conoce con claridad la normativa de devolución del IVA?			X	El personal tiene conocimiento básico, pero no interpreta con claridad los aspectos técnicos de la proporcionalidad.

4	¿Se atienden a tiempo los requerimientos o notificaciones del SRI?	X			La empresa respondió a tiempo, pero las respuestas no siempre fueron acompañadas de sustento técnico robusto.
5	¿Los registros contables están correctamente vinculados a las exportaciones realizadas?	X			Se encuentran correctamente asentados en la contabilidad, con respaldo en contratos y guías.
6	¿Existe coordinación entre las áreas contable y comercial para preparar la devolución?		X		Se identificaron vacíos de comunicación entre áreas al momento de preparar la solicitud de devolución.

Carta de consentimiento para desarrollo de trabajo de titulación

Machala, 01 de Julio del 2025

Señores:

Universidad Técnica de Machala
Facultad de Ciencias Empresariales
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Presente.

CARTA DE CONSENTIMIENTO PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, MARIUXI JACQUELINE SAN MARTIN TORRES, en calidad de GERENTE GENERAL de la Exportadora **NEO SOUTH NEOSOUTH S.A.**, identificada con RUC: 0791805619001, por medio de la presente **expreso mi consentimiento formal** para que las estudiantes **IVANA YAMILETH HONORES LEON** con cédula de ciudadanía No. 050287391-2 Y **LENNY PAULETTE BERMEO LALVAY** con cedula de ciudadanía No. 0705461770, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala, desarrolle su **trabajo de titulación** en nuestra organización.

El tema del trabajo de titulación autorizado es el siguiente:

"Aplicación de la facultad resolutive en los procesos reconocidos de la devolución de IVA"

Con esta autorización, se permite el acceso a la información necesaria para la ejecución del trabajo investigativo, siempre y cuando se respete lo siguiente:

1. El uso responsable, confidencial y ético de la información proporcionada.
2. La protección de los datos sensibles o reservados de la entidad.
3. La entrega de los resultados exclusivamente con fines académicos, sin que esto implique compromisos institucionales por parte de la empresa o entidad.
4. La notificación previa en caso de publicación total o parcial del estudio en medios digitales distintos a los repositorios de la Universidad Técnica de Machala.

Este consentimiento se otorga en cumplimiento del REGLAMENTO DE TITULACIÓN DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA vigente y con pleno conocimiento del alcance del trabajo académico a realizar.

Sin otro particular, agradezco la atención prestada y me suscribo,

Atentamente,



Mariuxi Jacqueline
San Martín Torres



MARIUXI JACQUELINE SAN MARTIN TORRES
GERENTE GENERAL

NEO SOUTH NEOSOUTH S.A.

Correo electrónico: gerencia@exponeosouth.com

Teléfono: 093 987 6485

Dir. Hda. Guayas 0 y sin calle
Cel. 0939876485 Correo electrónico: gerencia@exponeosouth.com