



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

### **ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

#### **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

*Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020*

#### **PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>Título del proyecto:</b>
<b>Modelo para la devolución de Impuesto a la Renta e IVA aplicado a la empresa RTC Coonecta S.A.</b>
<b>Línea de Investigación:</b>
<b>Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible</b>
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
<b>Administración</b>
<b>Autor/a:</b>
<b>Andrea Esperanza Moreno Montenegro</b>
<b>Tutor/a:</b>
<b>Mg. Andrés Ramos</b>

Quito – Ecuador

2023

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **Andrés Ramos Alvarez** con C.I: 1756718886 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **\_ Modelo para la devolución de Impuesto a la Renta e IVA aplicado a la empresa RTC Coonecta S.A.**

Elaborado por: **Andrea Esperanza Moreno Montenegro**, de C.I: **1726544776**, estudiante de la Maestría: **Administración Tributaria**, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 30 de agosto de 2023



---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, **Andrea Esperanza Moreno Montenegro** con C.I: **1726544776**, autor/a del proyecto de titulación denominado: **Modelo para la devolución de Impuesto a la Renta e IVA aplicado a la empresa RTC Coonecta S.A.** Previo a la obtención del título de Magister en **Administración Tributaria**.

Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 30 de agosto de 2023



Firma

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	5
Contextualización del tema	5
Problema de investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	8
1.1. Contextualización general del estado del arte	8
1.2. Proceso investigativo metodológico	13
1.3. Análisis de resultados	17
CAPÍTULO II: PROPUESTA	24
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	24
2.2. Descripción de la propuesta	25
2.3. Validación de la propuesta	37
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	48

## Índice de tablas

1. Tabla 1 .....	38
Descripción de perfil de validadores .....	38
2. Tabla 2 .....	38
Escala de evaluación de criterios.....	38
3. Tabla 3 .....	42
Matriz de articulación de la propuesta.....	42

## Índice de figuras

1. Figura 1 .....	18
Análisis de los encuestados sobre el proceso tributario.....	18
2. Figura 2 .....	19
Análisis de los encuestados sobre la documentación tributaria.....	19
3. Figura 3 .....	19
Análisis de los conocimientos de formularios necesarios.....	19
4. Figura 4 .....	20
Análisis de sobre las fechas de entrega .....	20
5. Figura 5 .....	20
Análisis de sobre los tiempos de espera de la gestión.....	20
6. Figura 6 .....	21
Análisis de sobre los motivos de la tercerización.....	21
7. Figura 7 .....	21
Análisis de sobre el porcentaje de pago a la tercerizadora .....	21
8. Figura 8 .....	22
Análisis de sobre las estrategias para realizar el trámite directamente .....	22
9. Figura 9 .....	22
Análisis de sobre la capacidad del departamento de contabilidad .....	22
10. Figura 10 .....	27
Proceso de la propuesta para la devolución de impuestos (IVA y Renta) .....	27
11. Figura 11 .....	30
Flujograma de proceso del trámite de devolución de impuestos. ....	30
12. Figura 12 .....	32
Página principal del SRI .....	32
13. Figura 13 .....	32
Ventana portal del SRI .....	32
14. Figura 14 .....	32
Opción para escoger la devolución de impuestos .....	32
15. Figura 15 .....	33
Devolución del crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por retenciones a la fuente persona jurídica.....	33
16. Figura 16 .....	33
Portal para cargar los documentos de respaldo para la devolución de impuestos .....	33

17. Figura 17.....	34
Portal realizar la devolución a la Renta .....	34
18. Figura 18.....	35
Determinación de saldo para devolución .....	35
19. Figura 19.....	36
Cálculo de crédito tributario de IVA y Retención IVA .....	36
20. Figura 20.....	39
Resultado de validación .....	39

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

#### 1. Contextualización del problema

A nivel mundial se puede identificar el desarrollo existente en las sociedades mediante la aplicación del modelo económico capitalista, puesto que la adquisición de bienes y servicios a cambio de dinero ha permitido el progreso de la comunidad, permitiendo que la oferta y la demanda determinen las reglas que deben cumplirse para que existan ganancias. Por tal motivo, tanto los gobiernos como las empresas han generado una dinámica económica, en la cual, los estados establecen leyes que permiten la recolección de tributos, los mismos que deben ser distribuidos al servicio de los ciudadanos.

En Ecuador, así como en todos los países de Latinoamérica, aplica la recaudación de impuestos, tanto a personas naturales y jurídicas, debido a que representan una de las principales fuentes de ingreso para el Estado, las mismas son utilizadas para el financiamiento de gastos públicos como salud, educación, seguridad e inversiones que contribuyan a la mejora del país. Es por ello, que una de las obligaciones del ciudadano a nivel tributario es el pago de dichos impuestos y el ente encargado de controlar el pago de los mismos a nivel nacional es el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Es importante mencionar que existen varios tipos de impuestos, los cuales deben ser entregados por personas naturales y jurídicas que ejerzan una actividad económica dentro del territorio ecuatoriano; para lo cual, existen varios requisitos que cumplir para que una persona o empresa sea considerado un agente económico y por ende un ente obligado a la tributación.

Existen varias características legales que determinan a un agente tributario, especialmente cuando se habla de recaudación de impuestos, por eso el principal requisito es la emisión de facturas, ya que una persona natural y jurídica legalmente constituida se encuentra registrada en entidades pertenecientes al estado que permiten la regulación y control de dichos impuestos. En Ecuador tienen varios impuestos para recaudar, considerando la adquisición de bienes y servicios, ganancias empresariales, transportación de productos, salida de dinero, entre otros. Al mismo tiempo, el estado proporciona la oportunidad de recobrar dichos tributos de acuerdo con las leyes establecidas y bajo los parámetros tributarios estipulados por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Debido al desconocimiento general de este derecho, tanto personas naturales como jurídicas no solicitan dicho reembolso, ya que, de acuerdo con lo establecido por el SRI todos quienes realicen actividades económicas bajo un Registro Único de Contribuyentes dependiendo del valor de sus ingresos anuales deberán presentar sus declaraciones de impuestos para su respectiva retribución, sin embargo, el reembolso de los tributos debe



hacerse de acuerdo a la ley y mediante el cumplimiento de requisitos como entrega de documentos que justifiquen y avalen la devolución, considerando tiempos y tipo de impuestos.

Actualmente, las empresas prefieren buscar formas menos complicadas para ejercer este derecho, por medio de la tercerización de este servicio, puesto que a través de empresas que brinden la recuperación de impuestos evitan procesos que requieren tiempo para realizar los trámites necesarios y conseguir la devolución de los tributos. Es importante recalcar, que las empresas que ofrecen servicios transaccionales efectúan todo este proceso al gestionar trámites, ingreso de datos en formularios y el cumplimiento de reglamentos que muchas veces por tiempo no se puede culminar a causa del plazo establecido, al mismo tiempo puede generar una alerta en el SRI para iniciar un proceso de autorización tributaria o la rechazo a la devolución del valor esperado.

En este caso se considera como ejemplo la empresa RTC Coonecta la cual presta servicios de intermediación financiera trabajando con varias Cooperativas a nivel nacional, la cual presenta varios modelos de gestión transaccional, efectuando la intermediación de dos entidades para conseguir un objetivo común. La empresa RTC Coonecta al gestionar varias actividades financieras adquiere una gran cantidad de crédito tributario por la recaudación de varios impuestos entre los cuales se puede mencionar el pago de Bono de Desarrollo Humano, el manejo de los cajeros automáticos, entre otros. Sin embargo, la empresa RTC Coonecta debe recurrir a una empresa tercerizadora que ofrece este servicio y conseguir la devolución de los impuestos tributados.

## **2. Problema objeto de investigación**

La devolución de los impuestos es un derecho avalado tanto por las leyes tributarias como constitucionales del Estado Ecuatoriano, por esta razón, existe un sin número de requisitos que deben aplicarse para conseguir dicho reembolso. No obstante, presenta un alto nivel de dificultad para conseguir dicha meta, debido a la falta de conocimiento en temas tributarios ejerciendo así un obstáculo determinante para prescindir de tal beneficio.

Por tal motivo, la devolución de los tributos es un proceso que requiere de una comprensión de índole tributario para ejecutar propiamente esta gestión, en la cual genere resultados óptimos, caso contrario se prestaría a interpretaciones incorrectas por parte del SRI, derivando a investigaciones internas, además de no conseguir la devolución de los impuestos e incluso sanciones o multas.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se formula la siguiente pregunta problemática.

**¿Cuál es la gestión que debe realizarse para conseguir la devolución de los impuestos?**

### **3. Objetivo General:**

Elaborar un modelo para la recuperación de impuestos IVA e impuesto a la Renta por pago excedente, mediante la investigación de requisitos y normativas necesarias para la solicitud dentro de la empresa RTC Coonecta S.A.

### **4. Objetivos específicos:**

- Contextualizar los criterios contables y tributarios necesarios para precisar el pago excedente de impuestos IVA y Renta y permitir la recuperación de dichos impuestos.
- Determinar en base a los lineamientos establecidos por el SRI, si la empresa RTC Coonecta cumple con los requisitos necesarios para solicitar la devolución de impuestos.
- Desarrollar un modelo para solicitar la recuperación de impuestos IVA y Renta dentro de la empresa RTC Coonecta.
- Evaluar el modelo de devolución de impuestos IVA y Renta dentro de la empresa RTC Coonecta, a través del criterio de especialistas.

### **5. Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

La implementación de un modelo de devolución de Impuesto a la Renta e IVA para empresas de servicios transaccionales del sector financiero en Ecuador podría tener varios beneficios significativos para la sociedad ecuatoriana; como permitir el crecimiento económico, ya que la devolución del Impuesto a la Renta e IVA a las empresas de servicios transaccionales del sector financiero, promovería la inversión y el crecimiento de este sector en el país. Al mismo tiempo, generaría empleo, aumentaría la competitividad y contribuiría al desarrollo económico sostenible. Además, se fomenta la innovación y la tecnología, al disponer de incentivos fiscales en forma de devolución de impuestos, las empresas de servicios transaccionales del sector financiero tendrían más recursos para invertir en innovación y desarrollo tecnológico adoptando soluciones digitales avanzadas, mejorando la eficiencia de los servicios financieros y beneficiando a los usuarios.

Por otra parte, al brindar incentivos fiscales específicos para empresas de servicios transaccionales del sector financiero, genera un efecto positivo en la recaudación tributaria, motivando a cumplir con las obligaciones fiscales al contar con el derecho de la devolución de impuestos. Por esta razón, un modelo de devolución de Impuesto a la Renta e IVA para empresas de servicios transaccionales del sector financiero en Ecuador tendría un impacto positivo en la sociedad ecuatoriana al estimular el crecimiento económico, fomentar la innovación, impulsar la formalización y fortalecer el sistema financiero. Estos beneficios potenciales respaldarían el desarrollo socioeconómico del país y mejorarían la calidad de vida de los ecuatorianos.

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1. Contextualización general del estado del arte**

La presente investigación contiene varios conceptos que deben considerarse para tener un mejor entendimiento sobre el ámbito tributario, puesto que es indispensable tomar en cuenta tanto definiciones como el proceso de tributación en el Ecuador.

#### **Tributación**

Con respecto al tema tributario, se interpreta a todo monto económico que se entrega al estado de acuerdo a la ley para su administración. (Real Academia Española, 2022) Al mismo tiempo, acorde a la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI, 2021) señala que el tributo es todo valor monetario que es recaudado por diversos conceptos por el SRI para su distribución proporcionada. (pg. 52-54).

Esta es la razón, que el proceso de la administración tributaria se convierte en un factor fundamental para el desarrollo de una nación, tal como lo menciona (Martín, 2009) los tributos otorgan la oportunidad al mejoramiento continuo de las naciones, ya que estos son destinados a satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos, así como proveen de los derechos fundamentales de la vida, tales como, la salud, la educación, la vivienda, la alimentación, la vestimenta y el trabajo. (pg. 64)

#### **Impuestos**

Por otra parte, (Paz y Miño Cepeda, 2015) señala el impuesto como el porcentaje que un estado determina como tributo, identificando la relación económica entre los agentes mercantiles (pg. 37), es decir el impuesto se refiere al porcentaje relacionado a un valor por un concepto determinado que un ente entrega libre y voluntariamente al estado para que este lo administre y se refleje en obras para el bienestar de la comunidad.

De igual manera, los impuestos son considerados en la mayoría de los gobiernos como una fuente externa de capital, la misma que permite cumplir los diseños de obras pública ofrecidas por los gobernantes, tal como lo menciona (Tansi & Zee, 2001) los impuestos facilitan el progreso de los gobiernos, ya que es responsabilidad de todos los ciudadanos aportar con el crecimiento de su nación, es un tratado intangible entre el ciudadano y el estado, en el cual el estado es responsable de gestionar los recursos para devolverlos a los ciudadanos en obras de orden público (pg. 10-12), en otras palabras los impuestos recaudados son empleados para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

### **Servicio de Rentas Internas**

Cabe recalcar que la recaudación de impuestos se encuentra a cargo del Servicio de Rentas Internas (SRI), así como destaca (Pérez de Dávila, 2007), el SRI es la entidad de denominación pública sin fines de lucro, que se encarga de establecer y controlar los lineamientos legales para la recaudación de impuestos, de acuerdo a las características del agente tributario (pg. 17), es decir, la persona natural o jurídica según su actividad económica debe pagar un porcentaje; así como, la retribución de un valor por las ganancias obtenidas.

### **Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

Ahora bien, es preciso determinar los impuestos que una persona natural o jurídica legalmente constituida en la República del Ecuador se encuentra en constante pago y al mismo tiempo registra como los valores de mayor recaudo son los Impuestos al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto a la Renta, así lo señala el SRI en su portal, en el cual hace una comparación anual sobre los impuestos recaudados y la designación de los mismos.

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuyo porcentaje de cálculo en facturas es del 12% del precio de venta al público, determinado a bienes que no sean de primera necesidad. De acuerdo al régimen tributario actual, el SRI establece los agentes cuya actividad económica debe emitir factura, con la finalidad de conocer los valores que deben ser pagados acorde al año contable, tal como lo menciona el SRI, “El IVA es un impuesto que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados”, además “Deben pagar todas las personas y sociedades que presten servicios y/o realicen transferencias o importaciones de bienes, deben pagar el Impuesto al Valor Agregado (IVA).”

### **Impuesto a la Renta**

Mientras que el Impuesto a la Renta, es el porcentaje que retiene una persona natural o jurídica que obtenga un ingreso, así lo dispone el SRI, “El impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1 de enero al 31 de diciembre.”

No obstante, al existir varios impuestos que el SRI recauda, el IVA y el impuesto a la Renta son los dos impuestos de mayor ingreso al estado, por tal motivo, son los valores que están sujetos a la devolución.

### **Código Tributario**

En el Ecuador la ley que rige las normas tributarias es el Código Tributario, (Aguas & Molina, 2014) acotan que el código tributario es un compendio de lineamientos que regulan el tema de tributos, es decir los impuestos y los actores que desempeñan una actividad económica que

tiene como resultado el pago de un valor determinado, así mismo, los derechos y obligaciones que estos agentes tributarios disponen como generadores de un ciclo económico dentro de un estado. (pg. 29-31).

El Código Tributario actual comprende 440 Artículos, en los cuales enumeran todos los derechos y los deberes de los ciudadanos que se encuentran registrados como agentes tributarios, al igual que sus respectivas resoluciones, con el fin de tener normas claras y precisas para el conocimiento de los ciudadanos.

Así mismo, el Código Tributario actualmente consta de varias leyes que permiten el entendimiento de sus artículos y toma en consideración el Código Civil con el fin de precisar las penalidades que puede tener una persona en caso de incumplir ciertos parámetros, al mismo tiempo, menciona la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), que se establece las normas sobre tributación para el estado ecuatoriano.

#### **Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)**

Tal como lo recalcan (Chávez, Chávez, & Betancourt, 2020), sobre la relevancia del LRTI en la legislación tributaria, puesto que permite identificar directamente los factores tributarios que se debe considerar durante una actividad económica, además, esta clarifica conceptos tales como agentes tributarios, sus derechos y obligaciones y tiempos fiscales para realizar gestiones. (pg. 3)

Siguiendo con estos criterios en cuanto a la devolución de impuestos, se destacan dos aspectos fundamentales, así lo describe (Corral, 2015), los impuestos son los valores que los ciudadanos están obligados a retribuir al estado para que estos sean administrados en obras de bienestar público, simultáneamente, al ser un deber constituye también el derecho a la devolución de estos. La devolución de los impuestos representa un aporte económico a las entidades que lo reciben, es decir se conjugan atributos tanto de índice tributario como contable. (pg. 90-93)

#### **Devolución de impuestos**

Dicho de otra manera, la devolución de impuestos hace referencia a la intervención del ámbito contable cuando se recibe un capital ajeno al rubro regular de la empresa, representado en los estados financieros como un aumento de liquidez, a la par, está sujeto al ámbito tributario, pues es aquí donde se establece el beneficio de la devolución de impuestos a las entidades legalmente establecidas, ya que permite recuperar dicho valor en base a una serie de requisitos que el ente regulador lo estipula.

Actualmente, el Ecuador otorga la devolución de impuestos por medio del SRI, siendo el caso de los impuestos más solicitados en cuanto a la devolución son el IVA y el impuesto a la Renta, ya que estos son calculados por transacción realizada de la compra y venta de bienes y servicios.

Las personas naturales y jurídicas que efectúen un desembolso monetario por razón de impuestos pueden solicitar la devolución de estos por medio de la solicitud al SRI, es importante recalcar que la recuperación de impuestos como el IVA y a la Renta, tienen diversos conceptos tanto para su recaudo como para su devolución. Por tal motivo, se debe conocer el tipo de solicitud que se desea tramitar.

Con respecto a la devolución del IVA, después de identificar el tipo de impuesto que se desea recuperar se realiza el trámite vía on - line directamente en la página del SRI, donde se captará los documentos necesarios, como por ejemplo si es primera vez, se requerirá información de constitución de compañía, RUC, así como cédulas de identidad de representantes legales, y en ciertos casos particulares nombramientos, estos documentos deben estar en formato PDF, para enviar los archivos, además las copias de las declaraciones de acuerdo al periodo contable en curso. Para lo cual, es necesario considerar las fechas de pago correspondiente al noveno dígito del ruc. (SRI, 2022) (Ver Anexo 1).

#### **Proceso según el SRI para la devolución de impuestos**

Una vez realizado el procedimiento de primera vez, se procede a iniciar el trámite propiamente de solicitud de devolución del IVA, para lo cual es necesario completar una serie de formularios que se encuentran en la página oficial del SRI, en los que se indican los montos del periodo en el cual se realizó la declaración, así mismo el desglose de los bienes o servicios por los cuales se efectuaron dichas transacciones con sus respectivos respaldos.

Todos los documentos deben ser enviados en formato digital dentro el tiempo establecido que corresponde al último trimestre del año fiscal, para que, en un plazo de 90 días hábiles se efectúe la resolución de la solicitud, la misma que tiene dos opciones aprobadas; la primera y la más común es conseguir el crédito tributario, que es el saldo a favor reflejado en el SRI, el mismo que se utiliza para liquidar valores futuros sobre la declaración del impuesto en cuestión; y, la segunda opción es el depósito de los valores requeridos, la cual es poco probable; ya que el SRI al ser una entidad sin fines de lucro, no dispone de liquidez de capital.

(Ramírez & Sisalema, 2021) reseñan que el proceso de devolución de impuestos en especial el IVA, es un compendio de varios documentos que no necesariamente son útiles para el trámite requerido, sino más bien, es un tema netamente burocrático, con el fin de desalentar la solicitud del mismo. Por esta razón, es importante tener todas las transacciones contables claras y organizadas para contar con la información sin perder tiempo ni recursos. (pg. 56-57)

En cuanto al impuesto a la renta, la gestión es similar al expuesto anteriormente con el IVA, el cambio fundamental radica en las fechas, puesto que la declaración del Impuesto a la Renta se realiza anualmente de acuerdo con el noveno dígito del RUC. (SRI, 2022)

La gestión sobre la solicitud de devolución al Impuesto a la Renta es similar al del IVA, sobre todo la primera vez, puesto que se debe entregar en formato digital la información anteriormente mencionada, estos archivos se envían vía on – line en el portal oficial del SRI.

Cabe recalcar, que en el caso del Impuesto a la Renta sobresalen varias alternativas de devolución dependiendo el caso ha solicitado, pero en particular se realiza la devolución del Impuesto a la Renta de pago indebido o en pago en exceso, este caso puntual se registra a los valores sobrepuestos durante la declaración, la misma que es informada por el SRI. Por tal motivo, el reembolso de dichos valores se carga usualmente a crédito tributario.

(Pintado & Cusco, 2010), describen que la devolución del impuesto a la Renta gestiona rubros que pueden ser entregados con el fin de mejorar la liquidez de las empresas, siempre y cuando contengan toda la información solicitada por el SRI, ya que se debe corroborar la existencia de dichos rubros que pueden ser reembolsables de acuerdo con la ley (LRTI). Además, las empresas deben tener sus libros contables al día; ya que, en caso de error o invalidación de datos o solicitudes el SRI tiene la potestad de realizar una auditoría, en la cual se puede efectuar una sanción. (pg. 62-66)

En consecuencia, el proceso para la realización de las devoluciones de impuestos deben estar vinculadas a los tiempos que el SRI estipula, (Jaramillo, 2015) indica que la gestión necesaria para conseguir la devolución de los impuestos, radica en el conocimiento de las leyes tributarias, ya que algunas de ellas sirven de excepción para la anulación de la solicitud, asimismo, conocer los plazos según el calendario contable para la declaración de los impuestos, ya que depende de estos para conocer los rubros que se deben solicitar en las fechas programadas, y por último, el factor clave es el dominio de la documentación e interpretación de la información tanto entregada por las empresas como solicitada por el SRI, ya que los formularios y requisitos que el SRI establece se encuentran en la página oficial [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), puesto que todos estos trámites son entregados en formato digital. (pg. 58-61)

A causa de lo antes mencionado, existen empresas que ofertan este servicio, en el cual se hacen cargo de todo el trámite necesario para la devolución de los impuestos, dichas empresas tienen la denominación de empresas transaccionales, (Mortimore, 1993) señala que las empresas transaccionales son todas aquellas que brindan un servicio específico, sea estas el cobro de cartera, auxiliares contables, gestión de cobro de valores de entidades privadas a estatales, entre otras. Estas empresas cumplen una función en base a resultados, ya que son contratadas de forma tercerizada para conseguir un objetivo puntual. (pg. 20-22)

### **Contratación de servicios profesionales**

Esta es la razón principal, por la cual, existe una oportunidad de prescindir los servicios prestados por parte de tramitadores, lo cual genera un beneficio empresarial evitando la tercerización de esta gestión para aumentar su capital, mediante la incorporación de un personal especializado en materia tributaria y legislativa, así como, la consideración del tiempo estipulado por el SRI.

Por otra parte, vale recalcar los beneficios a nivel económico sobre la devolución de los impuestos, así como lo describe (Runín, 2017) los tributos son el reflejo de la corresponsabilidad entre el estado y la ciudadanía, de igual manera, el estado debe ser capaz de retribuir dicha responsabilidad a sus agentes tributarios, es por ello que existe la devolución de impuestos, que motiva al contribuyente ser parte de este beneficia, siguiendo las políticas tributarias de país de origen. (pg. 105)

### **Beneficios de la devolución de impuestos sin tercerizar**

De la misma manera, las empresas se hacen responsables del procedimiento en sus solicitudes de devolución de impuestos, ya que disponen en su nómina el personal capacitado para dicha gestión evitando recurrir a la contratación de auxiliares tributarios, el mismo que tiene la función de tramitar dichos valores a cambio de un rubro acordado, por consiguiente, no se recuperaría la totalidad afectado en menor porcentaje a la liquidez. Tal como lo detalla (Pérez & Fol,, 2019) en cuanto a la recuperación de impuestos, hecho que incrementa los índices de liquidez de una empresa, al tener un ingreso adicional sobre la actividad económica regular, sea esta directa o indirecta, mediante el uso de la tercerización de servicios, para conseguir la restitución del monto previamente pagado.

Por último, es importante resaltar los peligros indirectos de la contratación de empresas para realizar este trámite, ya que como lo indica el SRI en su portal oficial, todos los documentos entregados al SRI, son de carácter confidencial, ya que reflejan el estado económico y solvente de la empresa, por eso, es importante preservar dicha confidencialidad al realizar el trámite de manera directa.

### **1.2. Proceso investigativo metodológico**

El proceso de investigación es el detalle crítico y analítico del proyecto, para lo cual, es imperativo establecer las cualidades que se adaptan al tema de la devolución de impuestos y los métodos que las empresas transaccionales pueden efectuar para llevar a cabo esta gestión.

(Sampieri & Mendoza, 2018) señalan que en el proceso de investigación intervienen diversos factores que permiten puntualizar el propósito del objeto de estudio, dando como resultado las soluciones pertinentes como consecuencia de la aplicación de métodos y técnicas que reflejan el éxito o fracaso de la investigación. (pg. 180)



El enfoque de esta investigación es mixto, ya que tiene características cuantitativas al establecer la información en base a datos reales del objeto de estudio, es decir se identifican los parámetros y cálculos monetarios necesarios para que las empresas tengan un modelo para la tramitación en la devolución de sus impuestos. De igual forma, esta investigación tiene relación directa con el enfoque cualitativo debido a los atributos del objeto de estudio, ya que al tratarse de un modelo que beneficie a la empresa en el reembolso de sus impuestos, esta permite comprender los aspectos particulares sobre el beneficio de la devolución de impuestos evitando la tercerización.

El tipo de investigación de acuerdo con el enfoque determinado es el descriptivo, ya que permite examinar y detallar las causas con base en los datos que permitan establecer un modelo en cuanto a la devolución de impuestos y los beneficios a nivel empresarial que dichos rubros representan. Así lo identifican (Martínez, 2008) el modelo descriptivo faculta al investigador recolectar datos específicos con el objetivo de evaluar parámetros particulares y así analizarlos para determinar una solución o conclusión del fenómeno observado. (pg. 8).

En palabras de (Baena, 2018) sobre el método de investigación radica en la intención del proceso, mediante el seguimiento sistemático de procedimientos para alcanzar el resultado propuesto utilizando la observación, experimentación, experiencia y razonamiento según el objeto de estudio. (p. 95). El método utilizado para esta investigación es el lógico deductivo, ya que se dan a conocer las premisas necesarias de esta propuesta, pero que al mismo tiempo están sujetas a cambios.

En cuanto a las técnicas de investigación (Hernández, 2011) aclara que las técnicas son la forma en la cual se ejecuta la metodología de una investigación, con el fin de obtener información directa para entender la causa y efecto del objeto de estudio o situación problemática. (pg. 35) Dicho de otro modo, las técnicas permiten identificar los factores que afectan el problema central, determinando el cómo se desarrollará el procedimiento para conseguir un resultado óptimo.

Las técnicas que se ocuparán son análisis documental para determinar la opinión sobre el objeto de investigación, que en este caso es la gestión de devolución de impuestos en la empresa RTC Coonecta que ofrece servicios transaccionales, al mismo tiempo se empleará la entrevista para establecer los beneficios que trae el reembolso de dichos valores sin contar con ayuda de auxiliares externos o tercerizar este trámite. Como lo esclarece (Ackerman, 2015) el análisis documental es la técnica que facilita la recolección de datos mediante el criterio de documentos y expertos de un tema en particular, para luego explicarlo de forma puntual y aportar nuevos conocimientos. (pg. 74) Entre tanto, la entrevista representa una metodología de investigación que conlleva un diálogo directo entre el entrevistador y el entrevistado, mediante el cual se

formulan cuestionamientos con el propósito de obtener datos pertinentes relacionados con el objeto de estudio presentado.

(Del Castillo, Olivares, & González, 2014) postula que las herramientas empleadas en un proceso de investigación son todos aquellos instrumentos tangibles, con los cuales se puede acceder a la información que se necesita conocer, entre los cuales se encuentran los test, entrevistas, cuestionarios, encuestas, etc. (pg. 73) Por ende, es preciso establecer que las herramientas que se utilizarán son la entrevista con preguntas puntuales sobre como realiza la empresa RT Coonecta el proceso para la devolución de impuestos, así establecer una mayor comprensión y recolección de datos precisos, también se ejecutará la herramienta de la revisión documental, la cual permite captar información de forma gradual tomando en cuenta la información receptada de investigaciones previas relacionadas con temas tributarios.

Por otra parte, siguiendo el proceso metodológico es importante determinar la población y en su efecto la muestra; los cuales, son indicadores numéricos que permiten identificar a quienes afectan directa e indirectamente la presente investigación.

De acuerdo a lo mencionado, según (Monroy & Nava, 2018) conceptualizan: “La población es el conjunto total de individuos presentes en una investigación”. (pg. 37), es decir la población hace referencia a todas las personas o elementos que tienen relación de forma global con la investigación. En el caso de la presente investigación, la población está representada por todos los trabajadores en nómina de la empresa RTC Coonecta S.A. con un total de 40 empleados.

Mientras que, (Fresno, 2019) expone: “La muestra la constituye el subconjunto de la población susceptible a ser estudiada.” (pg. 104), en otras palabras, la muestra es una parte de la población que permite realizar el análisis mediante métodos y herramientas, con el fin de conocer el comportamiento del objeto de estudio.

Por esta razón, es necesario establecer ciertos parámetros que facilitan la determinación de la muestra en esta investigación, la cual está sujeta al muestreo no probabilístico, ya que habilita la selección de un número determinado considerando la subjetividad tanto de la investigación como del objeto de estudio.

Citando a (Cuesta & Herrero, 2011), “La muestra no probabilística está presente en las investigaciones de orden mixta o cualitativas, debido a que evitan el cálculo matemático o estadístico en la determinación de valores.” (pg. 13); así mismo, “El muestreo discrecional o intencional faculta al investigador según su apreciación la selección de la muestra, ya sea por su facilidad al conseguir los datos requeridos o por considerar a los individuos adecuados que soporten la investigación.” (pg. 15)

Es por ello, que se toma en cuenta como muestra no probabilística discrecional a 4 personas encargadas del manejo de temas contables y tributarias de la empresa RTC Coonecta S.A., las mismas que se nombran a continuación:

**1. Gerente Administrativo Financiero.** – Responsable de las funciones administrativas del departamento de contabilidad, quien gestiona el proceso contable y tributario mediante la distribución de tareas específicas acorde las necesidades de la empresa.

**2. Jefe de Contabilidad.** - Encargado de revisar la gestión de los profesionales bajo su mando, en el cual, controla y evalúa el proceso contable de la empresa.

**3. Analista Contable.** - Se encarga de realizar el proceso contable desde la recopilación de documentos, así como la emisión de informes contables.

**4. Asistente Contable.** – Ejerce responsabilidad de soporte en la gestión contable con el analista con el fin de revisar la documentación, mantener un orden, emitir retenciones y el ingreso de datos en el sistema contable.

Las personas seleccionadas fueron escogidas considerando los siguientes parámetros:

1. Profesionales directamente relacionados con el ámbito contable y tributario.
2. Expertos en el proceso tributario (impuestos) en la empresa RTC Coonecta S.A.
3. Facilidad en la recopilación de información y documentación tributaria necesaria para la presente investigación.
4. Profesionales que disponen de conocimientos y experiencia en el campo administrativo, contable y tributario que permiten un análisis propio a la presente investigación.

Continuando la línea en el proceso de la presente investigación, una vez establecido el tipo de muestra, es necesaria detallar la técnica de investigación anteriormente mencionada; la cual, se encuentra acorde a la metodología mixta establecida; puesto que, la técnica seleccionada proporciona la información requerida para el desarrollo de este documento.

En palabras de (Parker, Cera, & Parada, 2018) “Existe flexibilidad en la entrevista de investigación cualitativa, lo que está completamente en desacuerdo con el énfasis puesto sobre el control en la convencional.” (pg. 92); es decir, la encuesta aporta la opinión sistemática y analítica de los expertos en base a preguntas planteadas metódicamente.

Por lo tanto, la técnica planteada es la entrevista; la cual tiene el siguiente objetivo: Obtener información directa sobre el proceso de recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) en base a los conocimientos y experiencias del personal contable en el campo tributario de la empresa RTC Coonecta S.A.

En cuanto a la herramienta utilizada en la encuesta será un cuestionario con preguntas sistemáticamente desarrolladas, con el objeto de conocer la perspectiva del personal que

trabaja en el departamento contable tanto sobre el conocimiento de recuperación de impuestos, así como la opinión sobre la tercerización de este servicio tributario.

De modo que, las preguntas efectuadas en la entrevista identificaran el objetivo de la misma señalada previamente, así mismo cuenta con una introducción del entrevistado con el nombre, cargo y tiempo laboral en la empresa RTC Coonecta S.A.

Al mismo tiempo se define tanto el conocimiento tributario general y específico en el procedimiento; así como, la documentación necesaria para la gestión en la devolución del IVA y Renta según la normativa del Servicio de Rentas Internas SRI.

Una vez desarrollado el cuestionario se procede a las entrevistas con el personal de la empresa RTC Coonecta S.A., para el registro de sus respuestas y realizar el análisis de resultados. **(Ver Anexo 1)**

### **1.3 Análisis de resultados**

Conforme la realización de las entrevistas efectuadas a las 4 personas encargadas del proceso contable y tributario de la empresa RTC Coonecta S.A., se puede identificar los siguientes resultados preliminares:

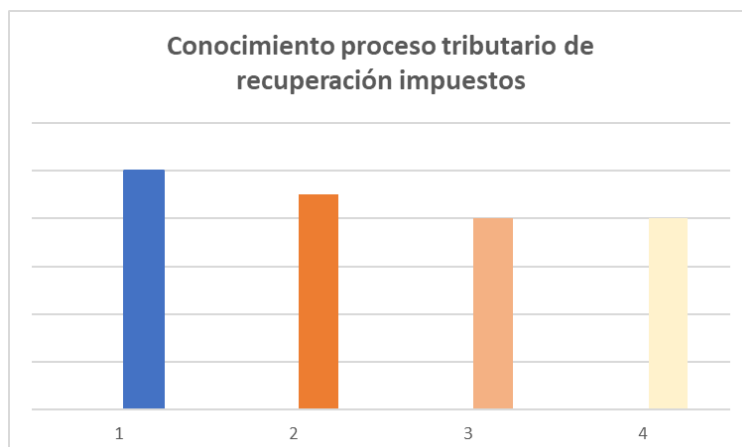
1. Todos los empleados entrevistados tienen conocimiento tanto del proceso como la documentación necesaria para presentar al SRI para el trámite de recuperación de impuestos de la Renta e IVA.
2. Todos los empleados tienen una trayectoria en su campo de trabajo, así como dentro de la empresa RTC Coonecta S.A.
3. Todos los empleados concuerdan que es necesario una capacitación integral sobre el proceso de devolución de impuestos, es decir la gestión completa desde la recopilación de documentación, así como el ingreso de información en las diferentes solicitudes.
4. La mayoría de empleados están dispuestos a realizar dicho trámite, sin embargo, al ser una gestión delicada sería importante tener al menos un asesor tributario en nómina o a su vez tener un reconocimiento económico por dicha labor adicional.

De la misma manera, con el fin de tener un conocimiento con mayor detalle, se procede a realizar un análisis puntual de cada una de las preguntas emitidas a los entrevistados.

**Pregunta 1: ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.?**

#### **Figura 1**

*Análisis de los encuestados sobre el proceso tributario.*



**Nota.** Se identifica el nivel de conocimiento de los cuatro encuestados sobre el proceso de recuperación de impuestos.

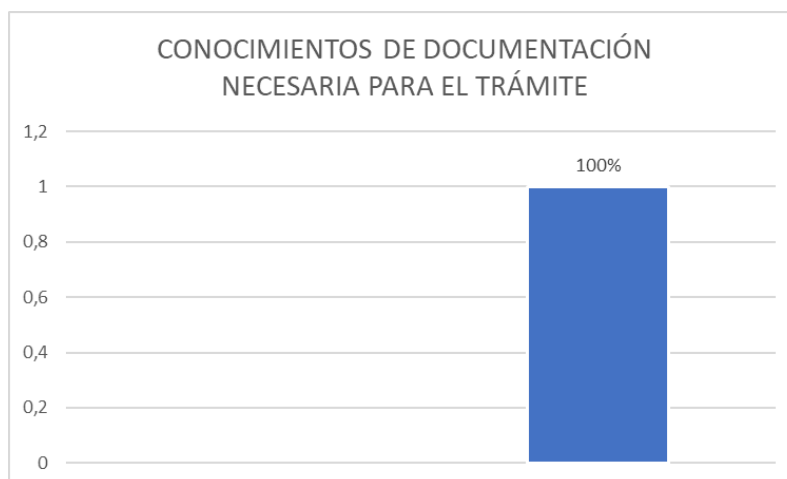
La figura 1 representa el nivel de conocimiento sobre el proceso tributarios sobre la devolución de impuestos, en el cual, se identifica con color azul al Gerente Administrativo Financiero con mayor conocimiento y experiencia en el tema tributario, seguido por el jefe contable, luego el Analista contable y por último el asistente contable.

De esta forma, se establece que el departamento financiero tiene una preparación adecuada sobre el trámite en la devolución de impuesto (Renta e IVA).

**Pregunta 2: ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos?**

**Figura 2**

*Análisis de los encuestados sobre la documentación tributaria.*



**Nota.** Se identifica el nivel de conocimiento de los cuatro encuestados sobre los documentos importantes para la gestión.

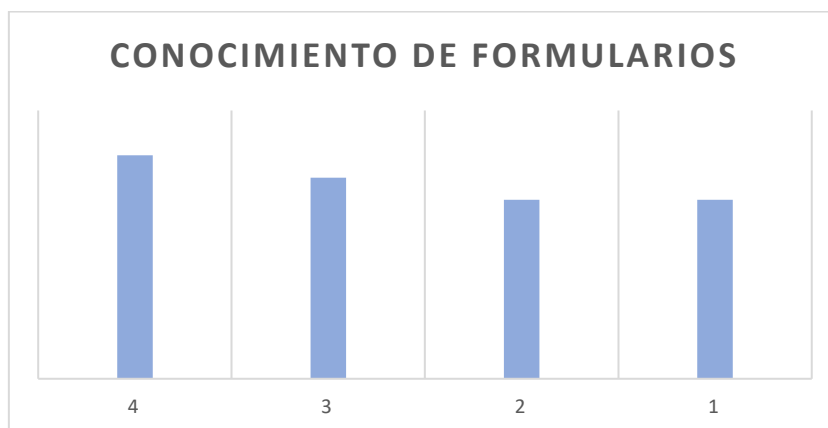
En el presente gráfico se destaca que todos los entrevistados tienen el conocimiento necesario en cuanto a la documentación que debe presentarse al SRI para el trámite de devolución de impuestos. En otras palabras, todos los entrevistados coinciden sobre la

información de los documentos, ya que tienen esta información de primera mano y pueden entregar al SRI sin necesidad de intermediarios.

**Pregunta 3: ¿Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos?**

**Figura 3**

*Análisis de los conocimientos de formularios necesarios.*



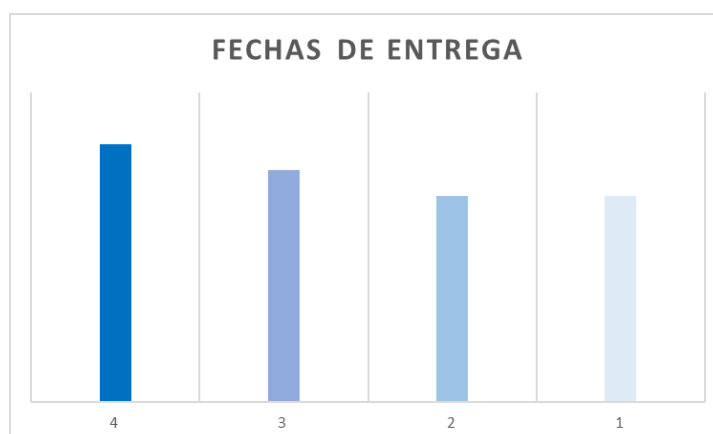
**Nota.** Se identifica el nivel de conocimiento de los cuatro encuestados sobre los formularios importantes para la gestión.

En la figura 3 se identifica el nivel de conocimiento similar entre los entrevistados en cuanto a los formularios que deben ser presentados al SRI; no obstante, se maneja un porcentaje del mínimo de diferencia en la forma de análisis de los expertos en la explicación durante la entrevista. Es importante destacar que en esta pregunta se aclaró el término de formulario; ya que no se debe entender de esa forma, sino más bien como una solicitud que se adquiere como un derecho tributario.

**Pregunta 4: ¿Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos?**

**Figura 4**

*Análisis de sobre las fechas de entrega.*



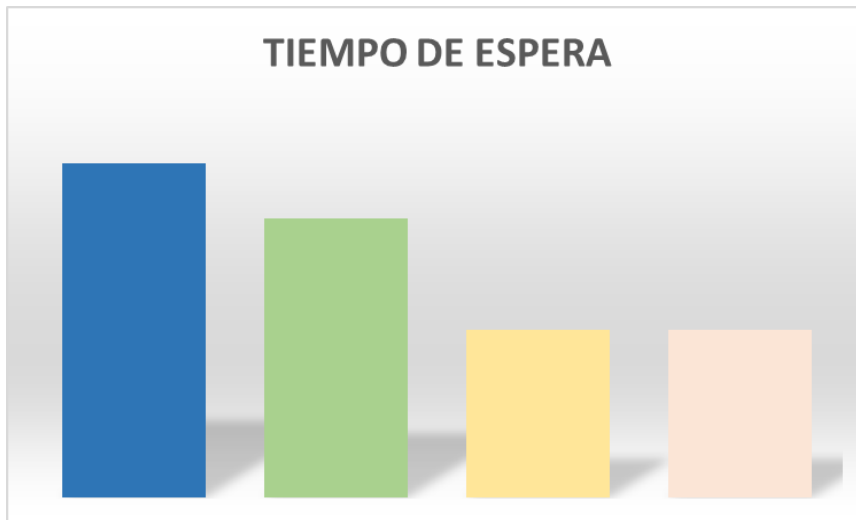
**Nota.** Se identifica el nivel de conocimiento de los cuatro encuestados sobre las fechas y plazos para realizar la gestión.

Acorde a la información entregada por los entrevistados se determina que existen respuestas diferentes, entre la cual se identifican los meses de marzo y abril como el tiempo predominante para la realización de este trámite. Este dato es muy importante en tema de devolución de impuestos, ya que permite tener un proceso contable más definido, es decir que los documentos contables como facturas y retenciones deben ser entregados en un tiempo establecido para identificar los montos en las declaraciones, así como en devoluciones.

**Pregunta 5: ¿Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI?**

**Figura 5**

*Análisis de sobre los tiempos de espera de la gestión*



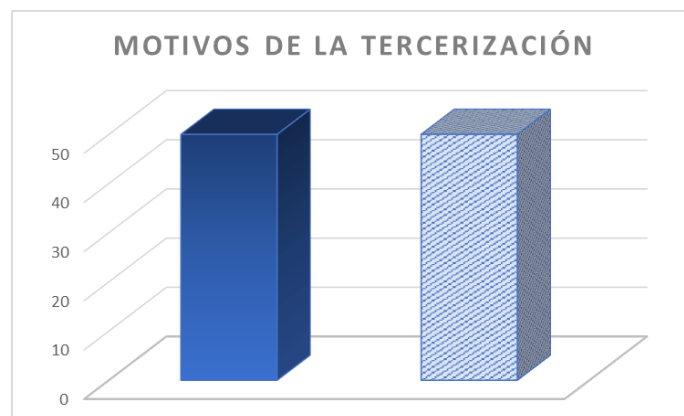
**Nota.** Se identifica el conocimiento de los cuatro encuestados sobre el tiempo que se debe esperar el resultado del SRI sobre la gestión.

Considerando las respuestas de los entrevistados sobre el tiempo de espera para obtener una resolución por parte del SRI se define un promedio entre 3 a 6 meses después de la presentación de la solicitud de devolución de impuestos. Puesto que las respuestas varían entre los 6 meses después de las declaraciones de impuestos, pero también se debe tomar en cuenta los impulsos o plazos de renovación por rectificaciones del trámite, de esa forma los entrevistados indican que existen variantes según la presentación de la solicitud de devolución.

**Pregunta 6: ¿Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión?**

**Figura 6**

*Análisis de sobre los motivos de la tercerización.*



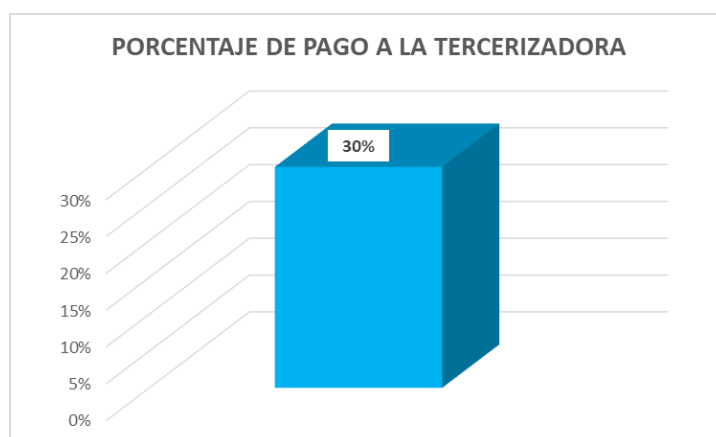
**Nota.** Se identifica la opinión de los encuestados sobre las razones de la tercerización del trámite para la devolución de impuestos.

Con respecto a los motivos para el uso de tercerizadora en la gestión de devolución de impuestos a la empresa RTC Coonecta S.A., los entrevistados concluyeron dos principales razones, de las cuales se destaca el tiempo de la gestión en la devolución de impuestos, ya que se debe realizar una revisión detallada de los documentos requeridos, con el fin de identificar el monto aproximado a recibir; por otra parte, se identifica que se debe tener el conocimiento del manejo del portar en el SRI, ya que al realizar este trámite de forma virtual, toda la información en documentación se envía por este medio.

**Pregunta 7: ¿Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.?**

**Figura 7**

*Análisis de sobre el porcentaje de pago a la tercerizadora.*



**Nota.** Se identifica el conocimiento de los encuestados sobre el pago que se realiza a la tercerizadora por el servicio prestado.

La figura 7 identifica la respuesta unánime de los entrevistados siendo del 30% del valor recuperado por la empresa tercerizadora. Es decir, que es de conocimiento del departamento contable de la empresa RTC Coonecta S.A., que la tercerizadora recibe el 30% de los recaudado

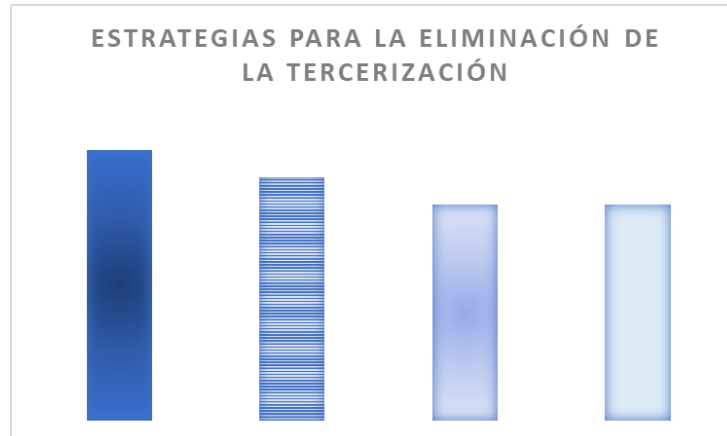


y no dispone de un valor fijo, ya que según el monto recaudado sea considerable o no significativo, debe ser pagado.

**Pregunta 8: De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos?**

**Figura 8**

*Análisis de sobre las estrategias para realizar el trámite directamente.*



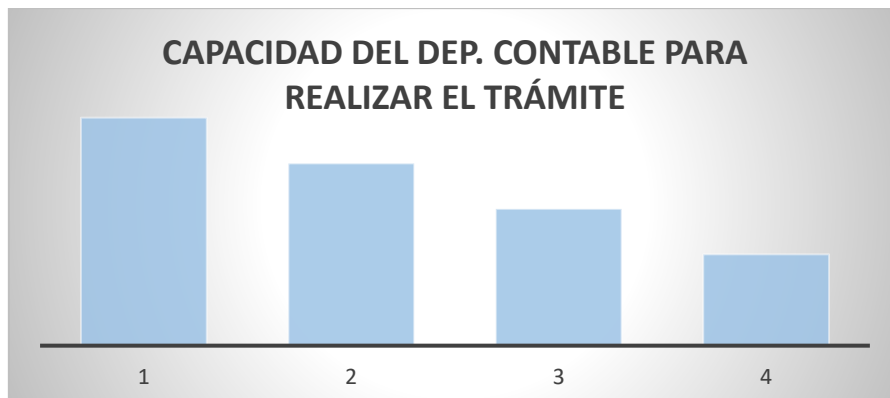
**Nota.** Se identifica la opinión de los encuestados sobre las diversas estrategias que se pueden ejecutar para evitar la contratación de una empresa tercerizadora.

Con relación a esta pregunta se puede identificar que todos los encuestados tiene diferentes perspectivas sobre las estrategias que se pueden ejecutar para eliminar la tercerización en la devolución de impuestos de la empresa RTC Coonecta S.A., para lo cual se identifica como herramienta común la capacitación constante y actualización en el ámbito tributario; así como, el manejo de la plataforma del SRI tanto para descargar las solicitudes particulares como el ingreso de datos y documentación de forma virtual. Al mismo tiempo, se reconoce que la falta de tiempo y experiencia en este tema resulta útil el uso de un servicio especializado que faculte de forma eficiente la recuperación de impuestos pagados. Vale recalcar, que el nivel de respuesta de mayor a menor corresponde a las respuestas mejor explicadas y detalladas siendo la más completa la proporcionada por el Gerente Administrativo Financiero.

**Pregunta 9: A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario?**

**Figura 9**

*Análisis de sobre la capacidad del departamento de contabilidad.*



**Nota.** Se identifica la opinión de los encuestados la preparación del departamento contable para realizar el trámite directamente.

El siguiente gráfico representa las opiniones de los entrevistados, en el cual se concluye que en efecto el Departamento contable de la empresa RTC Coonecta S.A., tiene los conocimientos y capacidad para eliminar la tercerización del servicio en la devolución de impuestos, ya que todos se encuentran vinculados con el proceso contable y tributario por varios años, pero al mismo tiempo, se reconoce la falta de capacitación y experiencia; por ello, el personal al realizar dicho trámite directamente generaría una recuperación significativa que reflejaría un incremento en la liquidez de la empresa, sin embargo, es importante establecer incentivos adecuados con el fin de motivar al personal sobre los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1 Fundamentos teóricos aplicados

Los fundamentos teóricos hacen referencia a las normativas que fueron analizadas para el desarrollo de una investigación. Es por ello, que los fundamentos teóricos consultados se encuentran basados en dos legislaciones principales; las cuales, se encuentran directamente relacionadas en el ámbito tributario.

En primer lugar, es importante destacar la (LRTI, 2021) Ley de Régimen Tributario Interno; el cual, se basa la normativa tributaria actual en el Ecuador; la misma, constituye los fundamentos y sustentos legales que regulan y controlan el manejo tributario después del Código Tributario, en los que hacen referencia sobre la devolución de impuestos los siguientes artículos:

- **Art. 69.- Pago del Impuesto.** - En esta normativa se menciona que el agente de retención (natural o jurídica) una vez se haya efectuado el pago del impuesto (IVA) al SRI, tienen el derecho a solicitar el respectivo reembolso, según sea el caso (exceso pago o pago indebido), dicho trámite no puede ser gestionado después de los 6 meses después de la declaración del impuesto realizado. Una vez la resolución sobre la devolución haya sido asignada puede efectuarse por medio de crédito tributario o nota de crédito desmaterializada.

Las regulaciones y notas sobre este artículo son: (LRTI, 2021)

**Nota: Artículo reformado por Art. 124 de Decreto Legislativo No. 000**, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007.

**Nota: Inciso cuarto reformado por artículo 35, numeral 16 de Ley No. 0**, publicada en Registro Oficial Suplemento 309 de 21 de agosto del 2018. (pg. 76)

Así mismo, es necesario destacar la siguiente normativa mencionada en la (LRTI, 2021) que faculta al Servicio de Rentas Internas en la toma de decisiones sobre la gestión en la devolución de impuestos, en la cual recalca que el proceso, el intercambio de información y la minimización de riesgo está facultada por el SRI acorde a la normativa legal. (pg. 22)

Por otra parte, el Servicio de Rentas Internas (SRI) como agente activo en la recaudación de impuestos dispone de su propia normativa suscrita y aprobada por el Código Tributario Vigente, así como, la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y (Código Tributario, 2018) en los cuales, se establece como derecho del sujeto pasivo la retribución de sus impuestos mediante la devolución de los mismo, así como, los documentos y representantes para realizar dicha gestión, los cuales deben estar al día con sus declaraciones y pagos pertinente. En otras palabras, la razón social debe ser legitimada para efectos de orden regulatorios y de recaudación de impuestos. De acuerdo, al registro aprobado por el SRI y suscrito en la Superintendencia de Compañías, en consecuencia, se genera la calidad de obligación tributaria, por ende, se obtiene el derecho a la devolución de tributos.

Así mismo, destaca que el Servicio de Rentas Internas según el (Código Tributario, 2018) en cuanto al pago en exceso, que es el derecho del contribuyente a impugnar o reclamar los valores entregados a la entidad tributaria pertinente; ya que existen rubros que por lo general son registrados de forma errónea. Bajo esta disposición permite que las empresas puedan recuperar dichos valores según la normativa del Código Tributario. (pg. 34)

Es decir, que el contribuyente por derecho tiene la facultad de acceder a la devolución de sus impuestos por razón de pago en exceso, en consecuencia, el agente pasivo al gestionar el trámite de acuerdo a lo prescrito por el Servicio de Rentas Internas debe estar atento a las resoluciones, asimismo, a los valores asignados sean por crédito tributario o nota de crédito desmaterializada.

Por otra parte, existe la impugnación en las resoluciones emitidas por el SRI sobre la devolución de impuestos, para lo cual, la normativa del (Código Tributario, 2018) establece que en caso de encontrarse en desacuerdo con las resoluciones, la empresa puede iniciar un proceso legal por cuanto inconformidad, la misma que debe ser presentada por escrito y notificar al SRI sobre este proceso para iniciar un trámite judicial, la cual debe suscribir las condiciones del reclamo, así como presentar pruebas en los plazos establecidos por el organismo competente para el efecto. (pg. 32) Es importante aclarar que durante esta impugnación de orden judicial el SRI tiene plena facultad de emitir una auditoría a la empresa para aclarar la impugnación y demostrar la eficiencia de los procesos en ambas partes para esclarecer la demanda y sobre todo no tener precedentes legales.

Por último, (Código Tributario, 2018) aclara que los plazos para definir una resolución son de 120 días hábiles, un día después de asignado el número de orden de trámite, sin embargo, se retomará los 120 días en caso de impugnación o emitir un impulso por rectificación documental u observación del trámite en cuestión. (pg. 39)

## **2.2 Descripción de la propuesta**

La propuesta presentada se centra en investigar, analizar y desarrollar un modelo para la devolución de Impuesto a la Renta e IVA aplicado a la empresa RTC Coonecta S.A.; el cual, representa un alto impacto en la gestión directa en la recuperación de tributos de la empresa; al mismo tiempo, mejora la competitividad del departamento contable, puesto que cuenta con los recursos necesarios para ejecutarlo de forma eficiente generando un ingreso económico adicional, mediante la capacitación del personal elevando su nivel profesional.

Por otra parte, esta propuesta se enfoca en maximizar los beneficios fiscales y minimizar la carga tributaria de la empresa, por medio de un análisis integral de los registros financieros de la empresa; en la cual, se identifican oportunidades de optimización y estrategias legales para recuperar impuestos pagados en exceso; de esa manera, se incrementa la liquidez de la empresa.

Sin embargo, se debe mencionar que la devolución de los impuestos tanto del IVA como del impuesto a la renta, contribuye un beneficio económico a los agentes pasivos; permiten optimizar los procesos contables de la empresa; ya que el Servicio de Rentas Internas tiene la potestad de evaluar y controlar mediante auditorías a las empresas que pagar sus impuestos, así como de aquellas que solicitan la devolución de los mismo.

Por esta razón, la propuesta de devolución de impuestos aborda diversas alternativas tanto para la gestión en el proceso de trámite; en el cual, el departamento contable de la empresa RTC Coonecta S.A. se convierte en el agente principal en el desarrollo de esta investigación, debido a la responsabilidad y especialización del personal en el campo contable y tributario.

#### **a. Estructura general**

Por consiguiente, se presenta de manera general la estructura del desarrollo de la presente investigación, en los cuales se resumen el proceso para la realización de la propuesta considerado en seis pasos fundamentales presentados a continuación:

**Figura 10**

*Proceso de la propuesta para la devolución de impuestos (IVA y Renta)*



**Nota.** Se identifica la estructura que se procede a la realización de la gestión en la recuperación de valores pagados por impuestos presentados.

## **b. Explicación del aporte**

La propuesta presentada sobre un modelo de devolución de impuestos en base al pago en exceso de la empresa RTC Coonecta S.A. permite la recuperación de valores adicionales que constituyen un ingreso representativo en la liquidez de la empresa. Por ende, es necesario entender la importancia de un manejo adecuado en el proceso contable, así como la planificación fiscal óptima, para ello, se debe tener el conocimiento tributario idóneo y el equipo de trabajo competente que puedan efectuar los trámites tributarios pertinentes con estrategias que faciliten el proceso fiscal.

Por esta razón, es fundamental contar con un buen sistema de registro contable y control de transacciones financieras de la empresa; puesto que, permitirá tener un registro preciso de todas las operaciones realizadas en el ejercicio contable; y al mismo tiempo mejoraría la eficiencia del departamento contable de la empresa.

Por otro lado, es importante considerar la legislación fiscal vigente y sus respectivas actualizaciones para la solicitud de recuperación de impuestos, a causa de las modificaciones realizadas en los gobiernos en turno, las mismas que han generado desconfianza para obtener la devolución de impuestos.

Por lo tanto, el proceso para la recuperación de impuestos para la empresa RTC Coonecta S.A. es la siguiente:

**1. Análisis de las normativas legales.** – En este paso se debe iniciar por conocer las regulaciones tributarias bajo el orden de devolución de impuestos IVA y Renta, las cuales son facultadas por el Código Tributario vigente, la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y las normativas del Servicio de Rentas Internas (SRI), considerando los temas tributarios en la gestión de recuperación de valores pagados.

**2. Identificar los recursos disponibles.** - En este punto, se considera todos los recursos financieros, tecnológicos y humanos disponibles en la empresa RTC Coonecta S.A. para la gestión de devolución de impuestos, los cuales se describen a continuación:

- **Recursos humanos.** – Constarán todos los colaboradores registrados en nómina del departamento financiero de la empresa RTC Coonecta S.A.

- **Recursos Tecnológicos.** – Será todo el equipo tecnológico tales como computadoras, portátiles, CD's, USB, impresoras, teléfonos celulares de la compañía y equipo de internet que se debe utilizar para obtener la información y documentación requerida por el SRI para la gestión de devolución de impuestos.

- **Recursos financieros.** – Son todos los gastos incurridos para el trámite de devolución de impuestos que el personal de contabilidad genere, los cuales serán cancelados una vez terminada la gestión y se realizará por medio de devolución contra factura presentada.

**3. Investigar y analizar los conocimientos del departamento contable.** – Se realiza una entrevista sobre diversos temas tributarios al personal en nómina de la empresa RTC Coonecta S.A., con la finalidad de conocer el nivel de experticia e identificar las estrategias que permitan realizar la gestión de devolución de impuestos de forma directa.

**4. Cotejar los resultados para definir estrategias.** – De acuerdo a los resultados obtenidos por las opiniones emitidas de los encuestados, se determinan las siguientes estrategias para realizar la gestión directa en la devolución de impuestos de la empresa RTC Coonecta S.A.:

- **Capacitación constante.** - Hace referencia sobre la importancia de contratar asesores expertos en tributación actual para la capacitación del personal, de esta manera, los conocimientos estarán en constante actualización tanto en procesos, así como en la normativa vigente.

- **Recursos adecuados.** - Disponer de computadores y dispositivos de archivo que permitan agilizar la gestión en la devolución de impuestos, así como contar con el personal adecuado para dicho trámite.

- **Motivación e incentivos.** – Al tener conocimiento sobre el proceso largo y detallado que se realiza en la gestión de la devolución de impuestos, así como, los rubros recuperados, es importante contar con un incentivo moral o económica que motive al personal sobre la ejecución de esta gestión.

**5. Desarrollar un modelo de recuperación de impuestos.** – En este aspecto se considera el siguiente proceso, en el cual, es importante destacar que para la devolución del impuesto existe un proceso anterior, el cual es la declaración de impuestos, ya que se encuentra directamente ligada a la obligación tributaria en el pago de impuestos (IVA y Renta), por ello, al tener un deber, así mismo, se obtiene el derecho a la devolución del mismo de acuerdo a la normativa del SRI.

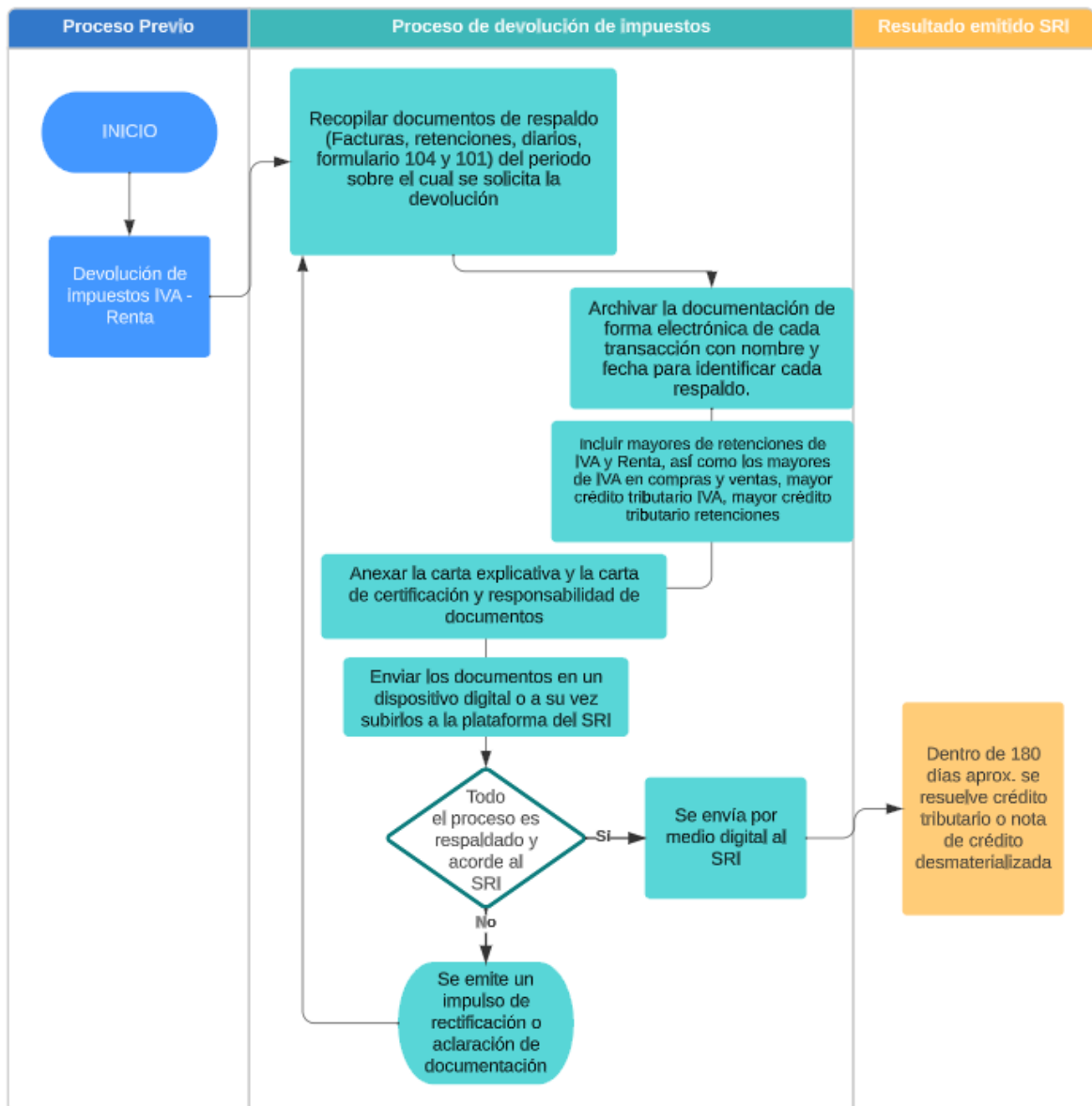
Para el detalle del presente modelos se establece el siguiente flujograma como resumen del proceso en el trámite de recuperación de impuestos presentado a continuación:

#### **Figura 11**

*Flujograma de proceso del trámite de devolución de impuestos.*



## PROCESO DE TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS



**Nota.** Resumen del proceso establecido por el SRI para la devolución de impuestos en el cual sintetiza la gestión y documentación necesaria para el trámite como modelo para la empresa RTC Coonecta S.A.

Tal como se mencionó, el proceso previo constituye la obligación de la empresa como agente tributario en la declaración o pago de impuestos según su periodo contable. Por lo tanto, la empresa puede iniciar el proceso de recuperación de impuestos según lo crea conveniente.

En el caso de la empresa RTC Coonecta S.A. al tener un registro contable claro, detallado y oportuno, este proceso puede iniciar desde el mes de marzo, en el cual se debe considerar lo siguiente:

**1. Recopilación de documentación.** - Son todas las facturas de ventas y compras que avalen la información presentada. Se puede enviar en copias o formato pdf en caso de subirlas al portal del SRI, así mismo, la declaración de impuestos presentada sobre la cual se hará el cálculo de la devolución.

**a. Documentación legal.** - Cédula del Representante Legal, Nombramiento del Representante legal y Registro Mercantil.

**b. Registros contables.** - Estados financieros, libro diario, libro mayor, facturas de ventas, compras, retenciones y comprobantes de egreso.

**c. Transacciones contables.** - Se adjunta el proceso contable de acuerdo a la solicitud realizada en caso de que sea identificado el tiempo específico, meses, trimestre, semestre, etc., al mismo tiempo con el libro mayor y las retenciones respectivas.

**NOTA.** - La presentación de los siguientes documentos deben estar presentados según las especificaciones indicadas en el SRI; es decir, nombre del documento, año y mes. Además, los documentos presentados deben estar legibles y ordenados.

**2. Cartas estandarizadas emitidas por el SRI.** – Son los formatos de cartas en las cuales se detalla tanto el resumen de solicitud de la devolución de los impuestos, así como, los archivos con los documentos anexados como respaldos de las transacciones realizadas por la empresa.

**a. Carta explicativa.** - Este documento es un resumen sobre la solicitud y el detalle del manejo contable de la empresa, así como el motivo de la solicitud de devolución por exceso de pago, las cuales están validadas en los documentos y asientos contables presentados para el efecto. (Ver anexo 2)

**b. Carta de certificación y responsabilidad de documentos.** – Se detalla los archivos con la documentación presentada con el fin de validar la información entregada para que el gestor del SRI compruebe dicha información; así mismo, se entrega un documento Excel, en el cual consta los códigos designados en el SRI para asignar los datos. (Ver anexo 3)

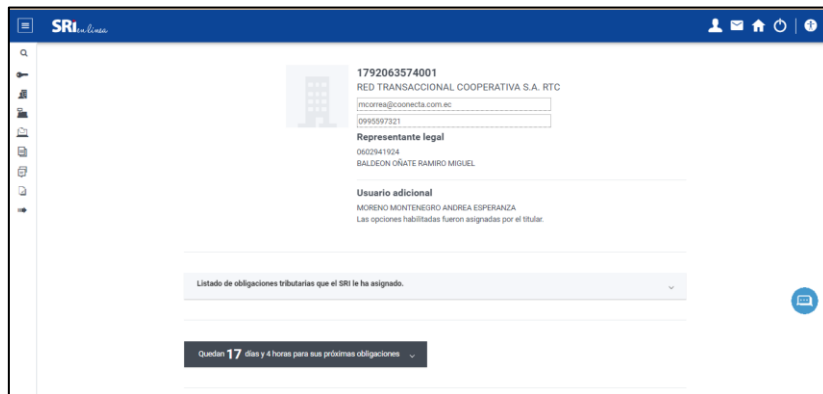
Vale recalcar que existen dos formas de realizar dicho trámite, de acuerdo a la investigación realizada se determina que la mejor opción es la digital; puesto que se evita el gasto de papel y tiempo para respaldar los documentos requeridos que en el sistema contable está disponible.

Además, es importante conocer el manejo del portal del SRI; de tal forma que los documentos requeridos por el SRI puedan ser subidos correctamente a la plataforma para que de inicio el proceso de devolución de impuesto.

Al mismo tiempo, se debe efectuar el siguiente procedimiento en el portal del SRI:  
- Ir a la página oficial [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) de acuerdo a la clave y usuario de la empresa

**Figura 12**

*Página principal del SRI.*

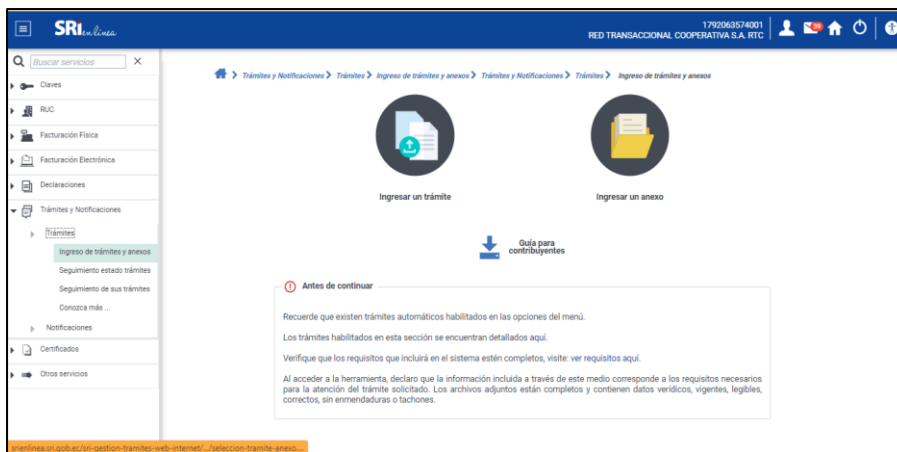


**Nota.** Se identifica la ventana para ingresar la clave y usuario de la empresa.

- Hacer click en la opción trámites y anexos.

**Figura 13**

*Ventana del portal SRI.*

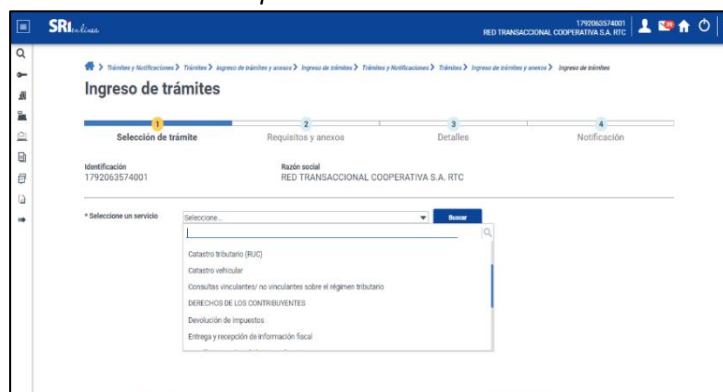


**Nota.** Se identifica la opción de trámites y anexos.

- Escoger Devolución de impuestos.

**Figura 14**

*Opción para escoger la devolución de impuestos*



**Nota.** Se identifica la opción que se debe escoger para la ejecución del trámite requerido.

- Devolución del crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por retenciones a la fuente persona jurídica.

**Figura 15**

*Devolución del crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por retenciones a la fuente persona.*

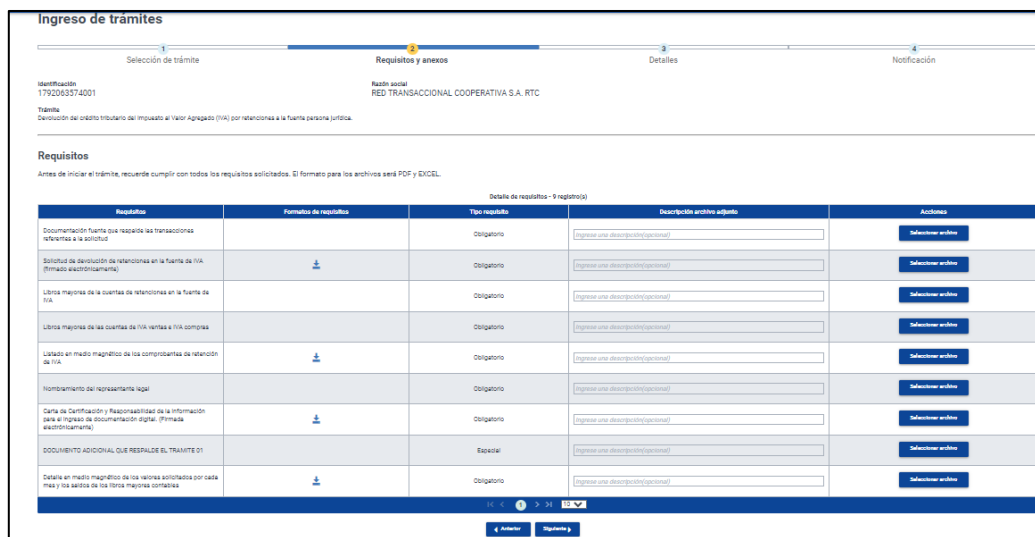


**Nota.** Se identifica la opción que se debe escoger para la ejecución del trámite requerido

- Se detalla la normativa y requisitos a seguir tanto por medios digitales como de forma personal.

**Figura 16**

*Portal para cargar los documentos de respaldo para la devolución de impuestos.*



**Nota.** Se importa los documentos con las especificaciones designadas por el SRI.

El proceso por medio virtual se entrega en ventanilla los documentos antes expuesto acorde al formato requerido por el SRI, donde se asigna el número de proceso, el cual sirve para realizar el seguimiento del trámite y conocer la resolución proporcionada.

De igual forma, se debe conocer los tiempos de resolución del trámite no debe sobrepasar los 180 días hábiles, dependiendo la cantidad de documentación presentada en el orden establecido, de otro modo, al existir errores administrativos, aclaración, ampliación o interpretaciones erróneas de información, se debe presentar un impulso legal que le permita actualizar la información o corregir, por esto, es importante contar con un equipo legal especializado que pueda presentar estas reclamaciones de manera adecuada y obtener la devolución de los impuestos pagados en exceso.

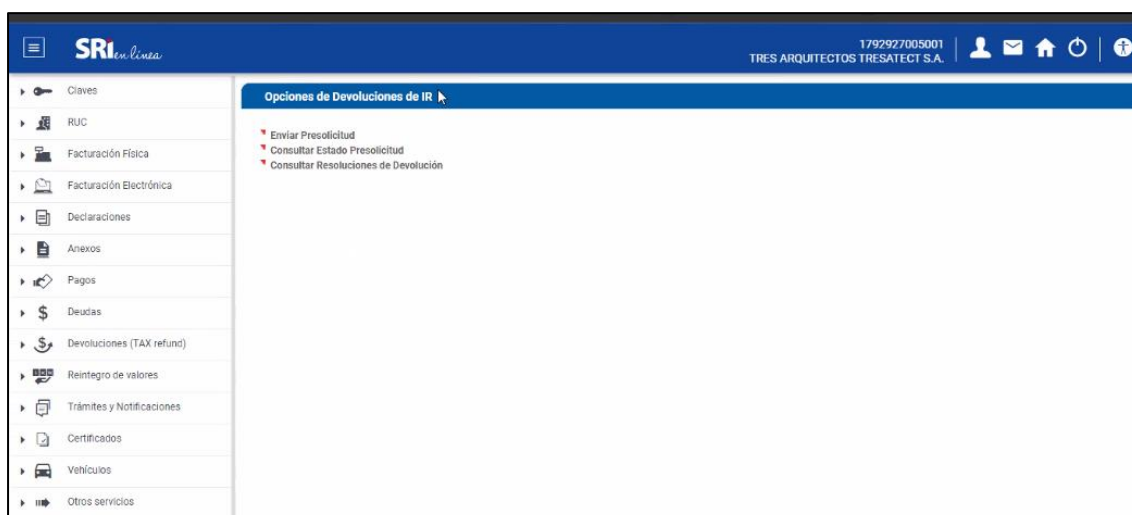
Del mismo modo, es necesario recalcar la forma de pago que el Servicio de Rentas Internas dispone en su resolución de devolución de impuestos tanto para IVA con Renta, las mismas que son por acreditación para lo cual se debe especificar la cuenta y banco donde se debe efectuar el valor asignado o por notas de crédito desmaterializada, la misma que es un documento tributario que sirve solo para efectos fiscales que pueden ser vendidos en la bolsa de valores para tener un reembolso en valor económico.

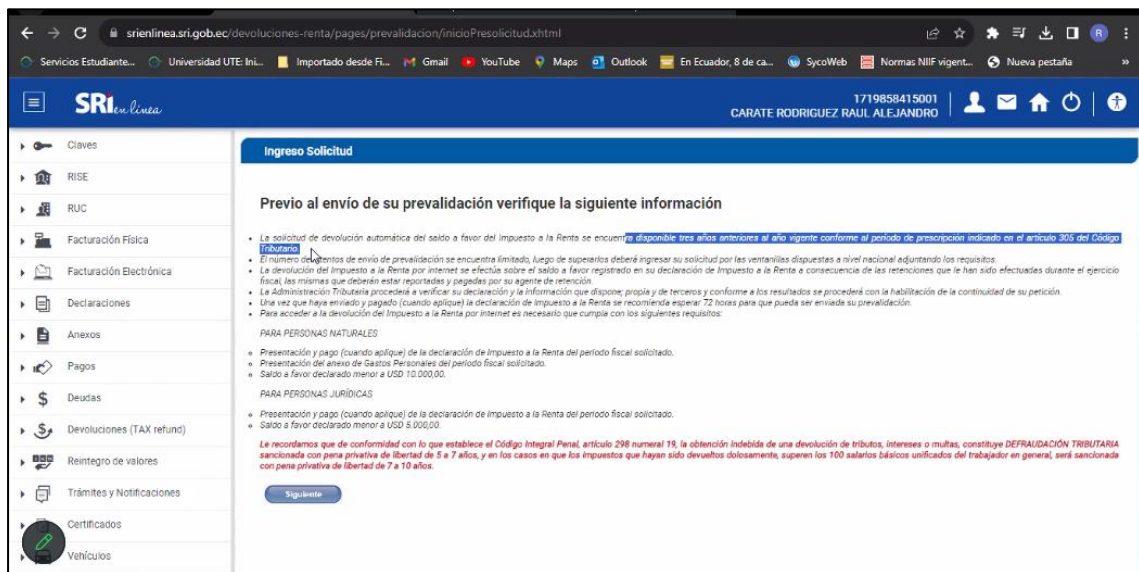
Así mismo, es importante recalcar que en el cálculo de la devolución en IVA por cuanto a pago en exceso se realiza una vez al cotejar la cantidad declarada y pagada contra el rubro final de corte de los mayores de IVA, ya que estos pueden tener diferencias por falta de registro de facturas que entregan luego los proveedores o entrega de los mismos fuera de tiempo permitido para la declaración. De igual manera, en caso de la gestión en la retención en IVA, se realiza el mismo procedimiento y los documentos deben presentarse según libros mayores y retenciones registradas.

Mientras que el proceso de devolución de impuesto a la Renta sigue la misma denominación con la diferencia que durante la incorporación de documentos sea virtual o personal, se debe ingresar el formulario 101 de la declaración entregada al SRI (Ver anexo 3), este proceso se debe hacer anualmente, ya que, por normativa del SRI, sólo en devolución en IVA por cantidad de documentos se permite realizarlo de acuerdo a corte mensual, trimestral, semestral o anual.

**Figura 17**

*Portal realizar la devolución a la Renta*





**Nota.** Se escoge la opción para la gestión a la Renta, se presentan ambas pantallas al escoger la opción para la solicitud de devolución a la Renta.

Es importante mencionar que el valor máximo de devolución de impuesto a la renta para personas jurídicas es de \$5.000,00, el impuesto a la renta se puede solicitar solo de retenciones que hayan sido declaradas por clientes, no es necesario realizar un cálculo, ya que el SRI únicamente valida la información que se presenta, la empresa conoce el valor al cual tiene derecho en base a su Estado de situación financiera, con la cuenta Impuesto a la renta por pagar y el formulario 101 casillero 857.

**Figura 18**

### *Determinación de saldo para devolución*

#### **Cálculo de saldo a favor impuesto a la renta**

Crédito tributario a favor del sujeto pasivo

(Impuesto a la renta)	\$	35,226.88	Casillero 337 Formulario 101
Impuesto a la renta por pagar	\$	1,052.00	
<b>Saldo a favor para devolución</b>	\$	34,174.88	Casillero 866 Formulario 101

**Nota.** Detalle de valores acorde a impuestos pagados.

Así mismo, en cuanto al cálculo de crédito tributario acorde formulario 104 (Ver anexo 5)

**Figura 19**

### *Cálculo de crédito tributario de IVA y Retención IVA*

<b>Cálculo de crédito tributario de IVA y por retenciones de IVA:</b>				
	<u>Total Mensual</u>		IVA	
Compras	\$	2,000.00	\$	240.00
Ventas	\$	1,000.00	\$	120.00
<b>Crédito tributario IVA</b>			\$	120.00 <i>Casillero 602 Formulario 104</i>
Retenciones en la fuente de IVA que se han efectuado				
	\$	240.00	\$	72.00 <i>Casillero 725 Formulario 104</i>
Retenciones en la fuente de IVA efectuadas por clientes				
	\$	120.00	Bienes 30%	\$ 36.00 <i>Casillero 617 Formulario 104</i>
<b>Crédito tributario Retenciones IVA</b>			\$	36.00 <b>Valor susceptible a devolución</b>

**Nota.** Detalle de valores acorde a impuestos pagados.

De igual manera, se debe tomar en cuenta para la solicitud de devolución al impuesto a la Renta el documento emitido por el SRI. (Ver Anexo 6)

**6. Evaluar la gestión del departamento contable sobre el valor recuperado contra la tercerizadora en los años anteriores.** - La evaluación de todo proceso es una herramienta clave para determinar la eficiencia y efectividad de las gestiones realizadas. Es por ello, que al cumplir un proceso es importante establecer parámetros que midan los resultados obtenidos, de esta manera se puede conocer si se logró los objetivos planteados.

La evaluación del proceso de devolución de impuestos consiste en analizar las diferentes etapas en la gestión del trámite de recuperación tributario en la empresa RTC Coonecta S.A., mediante indicadores específicos entre los cuales se puede identificar el índice de liquidez, que determina la capacidad de la empresa en cancelar sus obligaciones a corto plazo que dependen netamente de las cuentas del activo corriente (bancos y caja).

De igual manera, se puede establecer un indicador de efectividad considerando los valores recuperados en años anteriores por la empresa tercerizadora y cotejarlas con los años siguientes en los que se prescindirá de este servicio, el cual será al menos el 30% más de lo recaudado, ya que dicho porcentaje es el pago acordado a la tercerizadora por la gestión prestada.

### **c. Estrategias y/o técnicas**

**1. Esclarecer los detalles de la propuesta antes de desarrollarla.** – Todo proceso consta de etapas que son de vital importancia para definir una estructura sistemática que sea compatible con los objetivos planteados. Por esa razón, mediante la técnica de lluvia de ideas se procedió al análisis de sobre los temas importantes para el desarrollo de un modelo para la devolución de impuestos de la empresa RTC Coonecta S.A., considerando argumentos ligados con la recopilación de información, recursos disponibles para la ejecución del mismo, la opinión de expertos, análisis de resultados y evaluación del proceso, con el fin de evitar confusión en el desarrollo de la propuesta.

**2. Identificar el estado del arte vigente.** – Para el desarrollo de la propuesta es importante tener información verídica y actual que permita validar las fuentes de consulta por medio de la aplicación de las normativas legales en el ámbito tributario para el proceso de devolución de impuestos para la empresa RTC Coonecta S.A., de esa manera, la propuesta cuenta con el soporte lícito y acorde a las bases legales, con el objeto de prevenir complicaciones durante la ejecución de la propuesta.

**3. Elegir a las personas apropiadas para la propuesta.** – En este punto se consideran a todos los expertos en materia contable y tributaria tanto dentro de la empresa RTC Coonecta S.A. como son los empleados del departamento contable, así como, trabajadores del Servicio de Rentas Internas que faciliten la comprensión del proceso sobre la devolución de impuestos, de esta manera, se obtiene el conocimiento acertado y congruente para la aplicación de la propuesta presentada, por medio de la guía y soporte de las personas consultadas.

**4. Definir recursos disponibles para la propuesta.** – Los recursos en una propuesta son de vital importancia, ya que de estas dependen la capacidad de ejecución y al mismo tiempo refleja la factibilidad de los resultados presentados. Por dicha razón, es necesario realizar un listado de los recursos tanto humanos como técnicos que faciliten el desarrollo de la propuesta, es decir, se debe considerar el personal óptimo, así como las herramientas informáticas (dispositivos de almacenamiento, computadoras, laptops, internet, etc.) para prever problemas en cuanto el tiempo que se debe efectuar la gestión de devolución de impuestos, ya que por el detalle del proceso, es importante tomar en cuenta los plazos establecidos que se deben cumplir.

**5. Control y evaluación.** - En el desarrollo de un proceso es necesario tener técnicas de control, las cuales, permiten conocer la situación actual de las actividades, por ende, el control del proceso cumple es un factor determinante para ejecución de un proyecto, en dicho caso, se define un listado en base a la estructura de la propuesta, con el fin de observar detalladamente el desarrollo del proceso para disminuir los niveles de complicación o error del mismo. Al mismo tiempo, la evaluación del proceso ayuda a verificar el correcto desempeño de los pasos de manera puntual y ordenada, así, lograr los resultados planteados.

### **2.3 Validación de la propuesta**

La validación de la propuesta se encuentra la consideración de expertos sobre el proyecto presentado para su apreciación tomando en cuenta su experiencia y conocimiento sobre el tema presentado en el campo contable y tributario.



Para la elección de especialistas se ha considerado un perfil acorde a los siguientes criterios: formación académica relacionada con el tema investigativo, experiencia académica y/o laboral orientada a la gestión pública y motivación para participar.

La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del modelo.

**Tabla 1**

*Descripción de perfil de validadores*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Titulación Académica</b>	<b>Cargo</b>
CARATE RODRIGUEZ RAUL ALEJANDRO	10 años	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO	Asesor contable y tributario
TRUJILLO SILVA BLANCA GISSELA	6 años	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	Asesora contable y tributaria
POZO RODRIGUEZ ANDREA VERONICA	8 años	MAGISTER EN DERECHO TRIBUTARIO	Analista de cartera tributaria

**Nota.** Información general de los expertos considerados para la lectura de la propuesta.

**Tabla 2**

*Escala de evaluación de criterios*

<b>CRITERIOS</b>	<b>EVALUACIÓN SEGÚN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD</b>				
	<b>En Total Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente Acuerdo</b>
<b>Impacto</b>				3	
<b>Aplicabilidad</b>				2	1
<b>Conceptualización</b>					3
<b>Actualidad</b>				3	
<b>Calidad Técnica</b>					3
<b>Factibilidad</b>					3
<b>Pertinencia</b>					3

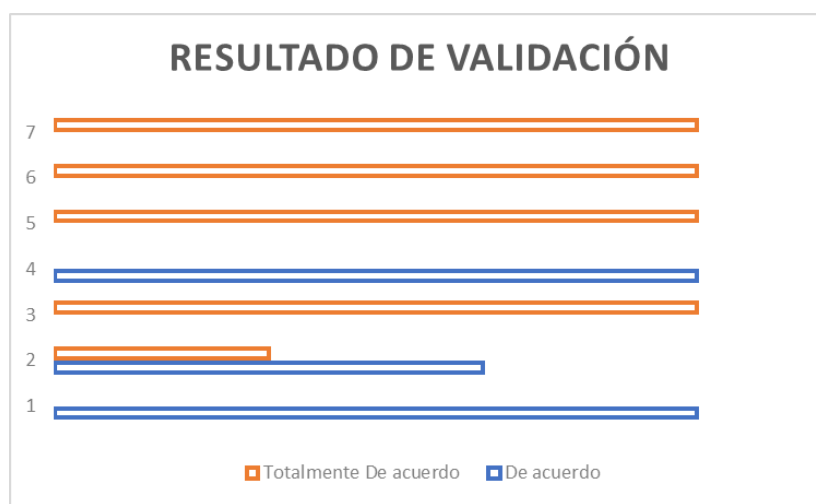
**Nota.** Información total sobre la opinión de los expertos sobre la propuesta.

Los criterios establecidos para evaluar la importancia y representatividad de la investigación se basan en criterios que permitan definir la factibilidad de la propuesta y permita establecer la relevancia de la propuesta considerando la experticia de los especialistas en materia tributaria que analizaron ese documento.

### Resultado de la validación

Figura 20

Resultado de validación



**Nota.** Se identifica los criterios de los expertos sobre la factibilidad de la propuesta.

En los resultados de la validación se detalla las respuestas expresadas por los tres expertos consultados sobre el desarrollo de la presente propuesta.

- 1. Impacto.** – En este criterio se puede observar con el color azul que todos los expertos están de acuerdo con el impacto del documento, es decir que la propuesta tiene la suficiente relevancia para una empresa y por ello, es probable la ejecución de la propuesta. Por esta razón, la propuesta es factible, ya que es práctica y alcanzable dentro de las limitaciones de tiempo y recursos descritos.
- 2. Aplicabilidad.** – En esta sección se observa que dos expertos se encuentran de acuerdo y uno totalmente de acuerdo en referencia que puede ser aplicable el presente documento. En otras palabras, existe coherencia y consistencia en la descripción de la propuesta para aplicarla en una empresa, de esa forma identifica tanto los recursos, así como el conocimiento del personal para que el modelo del proceso para la devolución de impuestos sea efectivo para la empresa RTC Coonecta S.A. y así descartar los servicios de una empresa tercerizadora.
- 3. Conceptualización.** – Los expertos están totalmente de acuerdo con el estado de arte presentado, así como, la redacción presentada para determinar el desarrollo de la propuesta, ya que las normativas presentadas son esenciales para determinar la legitimidad de un proceso,

ya que al basarse en reglamentos, conceptos y requisitos se debe verificar las fuentes de consultas y cautelar las contradicciones o ambigüedades que puedan generar confusión o incompatibilidad en su interpretación y en su efecto la aplicación del mismo.

- 4. Actualidad.** – Los expertos están de acuerdo en los criterios emitidos actuales en la propuesta expuesta, ya que determinan que en términos tributarios existen resoluciones emitidas por los organismos pertinentes, por ello se debe estar en constante actualización, ya que la clave en el análisis de normativas es la identificación de sus artículos vigentes. Es decir, que es útil realizar investigaciones actuales para tener un conocimiento en vigor, que permite realizar gestiones legales y activas que fomenten el crecimiento profesional y empresarial.
- 5. Calidad – Técnica.** – Los tres expertos consultados se encuentran totalmente de acuerdo con la técnica presentada en el modelo de desarrollo del tema, ya que permite esclarecer temas tributarios que usualmente se tiene dificultad durante el proceso de devolución de impuestos. Por esta razón, el primer paso es determinar una estructura sistemática, la misma que implica identificar los diferentes elementos presentes en la propuesta, considerando la normativa tributaria. Además, es importante comprender cómo se relacionan la información presentada con el fin de entregar un documento que permita entender la organización contable de la empresa para que pueda adquirir el derecho de devolución de impuestos. Por ende, si la estructura del documento presentado es claro y coherente, se asegura la comprensión y aplicación del mismo.
- 6. Factibilidad.** – Los tres expertos concurren en estar totalmente de acuerdo en la factibilidad de la propuesta, ya que en base a su lectura determinan que la empresa RTC Coonecta S.A., puede prescindir de los servicios tercerizados y asumir la gestión directa en la devolución de tributos. Esta es la razón principal para determinar la factibilidad, ya que se establece que la propuesta es realizable frente a los recursos disponibles, ya que implica considerar aspectos como el tiempo, los recursos humanos y materiales necesarios, así como la capacidad y experiencia del equipo encargado de llevar a cabo con éxito el trámite de devolución de impuestos.  
  
Por otra parte, para identificar la factibilidad de la propuesta se considera el análisis sobre una necesidad o problemática real, que en este caso se considera el potencial del departamento contable de la empresa RTC Coonecta S.A. para la gestión de recuperación de impuestos los cuales están alineados con los objetivos de la propuesta y al mismo aporta beneficios a la empresa.
- 7. Pertinencia.** – Todos los expertos están totalmente de acuerdo en la concordancia y congruencia del documento presentado, ya que permite identificar el proceso correcto que se

debe gestionar para la devolución de impuestos y se identifica como una oportunidad de incrementar la liquidez de la empresa. En consecuencia, esta propuesta cuenta con la información adecuada y conveniente para el crecimiento y éxito de la empresa, ya que permite identificar áreas de capacitación y mejora que ayuden a optimizar los recursos y realizar una gestión eficiente, por medio del uso de herramientas y métodos correctos para la devolución de impuestos. De esta manera se crea una cultura de mejora continua y adaptabilidad en un sistema tributario en constante oscilación.

## 2.4 Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la propuesta con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

**Tabla 3.**  
*Matriz de articulación*

<b>EJES O PARTES PRINCIPALES</b>	<b>SUSTENTO TEÓRICO</b>	<b>SUSTENTO METODOLÓGICO</b>	<b>ESTRATEGIAS / TÉCNICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>INSTRUMENTOS APLICADOS</b>
<b>Análisis sistemático del proceso de devolución tributario</b>	Código tributario. Ley de Régimen Tributario Interno Normativa del Servicio de Rentas Internas	Procedimientos determinados en el Servicio de Rentas Internas para la devolución de impuestos.	Observación y análisis de la información del portal del Servicio de Rentas Internas, atención al contribuyente.	Identificar el procedimiento directo para la devolución de impuestos de acuerdo al Servicio de Rentas Internas	Computadores, Código Tributario vigente, Ley de Régimen Tributario Interno.
<b>Modelo de devolución de impuestos</b>	Normativa del Servicio de Rentas Internas.	Proceso del trámite de devolución de impuestos por exceso de pago en el SRI	Diseño de procedimiento de devolución de impuestos por exceso de pago	Facilidad de manejo y comprensión del proceso presentado al departamento contable.	Normativa vigente del Código Tributaria y Servicio de Rentas Internas.
<b>Evaluación de riesgos tributarios</b>	El riesgo tributario. Normativa tributaria asociada a la entidad	Levantamiento de información para definir las limitaciones para el cumplimiento de la gestión.	Entrevista a un funcionario sobre el proceso tributario	Se determina el nivel de riesgos que tiene la entidad para afrontar sus obligaciones tributarias	Entrevista, observación, revisión documental, etc.

**Nota.** Identifica los diferentes criterios teóricos, metodológicos, estratégicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo de la propuesta.

## **CONCLUSIONES**

El proceso de devolución tributaria es una gestión larga y detallada, la misma que requiere un nivel alto de experiencia en el ámbito tributario, puesto que se debe considerar el tiempo para la recolección de documentación, es por ello que el estado del arte representa la validez y confiabilidad en una investigación, porque permite contextualizar los términos más relevantes; al mismo tiempo, valida el conocimiento basado en autores que han desarrollado un proceso investigativo similar; el cual, permite destacar bases del objeto de estudio que en este caso es la gestión directa en la devolución de impuestos IVA y Renta de la empresa RTC Coonecta S.A.

El desarrollo de esta investigación acredita a la empresa RTC Coonecta S.A. a establecer parámetros puntuales para realizar el trámite sin intermediarios en materia de devolución de impuestos por exceso de pago de acuerdo a la normativa y procedimiento instituido por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

La implementación de un modelo para solicitar la devolución de impuestos a la renta e IVA de la empresa RTC Coonecta S.A., constituye una oportunidad para mejorar las capacidades laborales del personal contable de la empresa, ya que se capacitará y actualizará los conocimientos para la gestión de dicho trámite, así como el incremento de valores recuperados.

Todo proceso al ser desarrollado de forma sistemática debe ser evaluado para identificar la factibilidad del mismo; así como sus efectos. Por lo tanto, es importante valorar los resultados obtenidos para definir la gestión directa del trámite en la devolución de impuestos Renta e IVA, a través de los resultados de valores recuperados e índices de liquidez de la empresa, mediante el uso de la información facilitada por expertos en el ámbito tributario dentro y fuera de la empresa RTC Coonecta S.A.

## RECOMENDACIONES

El modelo propuesto en esta investigación debe ser considerado como un documento de alto valor en la empresa RTC Coonecta S.A.; ya que, el proceso investigativo provee una alternativa viable en la devolución de impuestos Renta e IVA en la cual se presenta un procedimiento detallado eliminando la tercerización y el pago adicional por este servicio. Por ello, es importante mantener al personal capacitado y el dicho documento actualizado acorde a las normativas vigentes ecuatorianas.

La empresa RTC Coonecta S.A. acorde el proceso de recuperación de valores fiscales puede contratar un especialista en materia tributaria que forme parte de la nómina, con el fin de mejorar y agilizar el trámite tributario y así evitar retrasos, negativas o aclaraciones en el manejo de la documentación presentada al Servicio de Rentas Internas (SRI)

El procedimiento propuesto a la empresa RTC Coonecta S.A. debe mantenerse bajo un estricto proceso contable, ya que implica la entrega de información registrada en las transacciones realizadas, las cuales serán revisadas y pueden dirigir a una auditoría, por lo tanto, la capacitación al personal debe ser continua, así como el uso de medios electrónicos para facilitar la gestión.

La gestión directa en la solicitud de devolución de impuestos se considera como un trámite detallado y extenso, por tal motivo, es importante el reconocimiento de dicho esfuerzo, ya que el mismo genera una recuperación representativa a la empresa, por ello, se puede motivar al personal mediante bonos o premios que permitan el crecimiento profesional y contribuyan a la lealtad empresarial.

## Referencias

- Ackerman, S. (2015). Metodología de la investigación. En S. Ackerman, *Metodología de la investigación* (pág. 93). Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Aula Taller. Obtenido de [https://search.lib.utexas.edu/discovery/fulldisplay?docid=alma991058140369106011&context=L&vid=01UTAU\\_INST:SEARCH&lang=en&search\\_scope=MyInstitution&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=LibraryCatalog&query=sub,exact,Research%20--%20Study%20and%20teaching](https://search.lib.utexas.edu/discovery/fulldisplay?docid=alma991058140369106011&context=L&vid=01UTAU_INST:SEARCH&lang=en&search_scope=MyInstitution&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=LibraryCatalog&query=sub,exact,Research%20--%20Study%20and%20teaching),
- Aguas, M., & Molina, R. (2014). Impuesto a la renta en el Ecuador. En M. Aguas, & R. Molina, *Impuesto a la renta en el Ecuador: Análisis de las principales reformas tributarias aplicadas a las personas naturales en el periodo 2008-2012*. (Universidad Politécnica Salesiana. ed.). Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10198/1/UPS%20-%20ST001731.pdf>
- Baena, G. (2018). Metodología de la investigación. En G. Baena, *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. Obtenido de <https://instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Chávez, G., Chávez, R., & Betancourt, V. (2020). Análisis de la contribución del IVA, Renta, RISE e ICE en la zona 7 del Ecuador periodo 2013-2017. En G. Chávez, R. Chávez, & V. Betancourt, *Análisis de la contribución del IVA, Renta, RISE e ICE en la zona 7 del Ecuador periodo 2013-2017*. Machala, Ecuador: Revista universitaria Universidad Técnica de Machala. Obtenido de file:///C:/Users/Familia/Downloads/1524-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3003-2-10-20200320%20(1).pdf
- Código Tributario, E. (2018). Código Tributario. En C. Tributario, *Código Tributario* (pág. 165). Quito, Ecuador: CES. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Corral, F. (2015). El derecho del contribuyente a la devolución de impuestos. En F. Corral, *El derecho del contribuyente a la devolución de impuestos: (Introducción a la teoría general)*. (Tesis de titulación. ed.). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/54504/1/5328085282.pdf>
- Cuesta, M., & Herrero, J. (2011). Introducción al muestreo. En M. Cuesta, J. Herrero, & F. d. Educación. (Ed.), *Introducción al muestreo*. España: Universidad Andrés Bello. Obtenido de <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Del Castillo, C., Olivares, S., & González, M. (2014). Metodología de la investigación. En C. Del Castillo, S. Olivares, & M. González, *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Grupo Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Fresno, C. (2019). Metodología de la investigación. En C. Fresno, *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba, España: Ciudad Educativa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/98278>
- Hernández, L. (2011). La evolución de paradigmas y perspectivas en la investigación. En L. Hernández, *La evolución de paradigmas y perspectivas en la investigación : el caso de la didáctica de las*



matemáticas. Documenta Universitaria - Casalini. Obtenido de <http://digital.casalini.it/10.1400/242906> - Casalini id: 3143320

Jaramillo, J. (2015). Procedimiento técnico y tributario para la devolución del IVA de la industria florícola, con la aplicación de la normativa tributaria vigente. En J. Jaramillo, *Procedimiento técnico y tributario para la devolución del IVA de la industria florícola, con la aplicación de la normativa tributaria vigente*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4254/1/T1526-MT-Jaramillo-Procedimiento.pdf>.

LRTI, L. d. (2021). *Ley de Régimen Tributario*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

Martín, F. (2009). La economía de los ingresos tributarios. En F. Martín, *La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias*. Santiago, Chile: Publicaciones de las Naciones Unidas. Obtenido de Santiago de Chile: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/1/S0900326\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5501/1/S0900326_es.pdf)

Martínez, H. (2008). Metodología de la Investigación. En H. Martínez, *Metodología de la Investigación*. México: Cengage Learning Editores S.A. Obtenido de <https://sd0bc5f099b0aa845.jimcontent.com/download/version/1494904262/module/10258608883/name/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>

Monroy, M., & Nava, N. (2018). Metodología de la investigación. En M. Monroy, & N. Nava, *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/172512>

Mortimore, M. (1993). Las empresas transaccionales y la industria de los países en desarrollo. En M. Mortimore, *Las empresas transaccionales y la industria de los países en desarrollo*. Quito, Ecuador: Publicaciones CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/11919-transnacionales-la-industria-paises-desarrollo>

Parker, M. J., Cera, A., & Parada, C. (2018). La ciencia de la investigación cualitativa. En M. J. Parker, A. Cera, C. Parada, & U. d. Andes (Ed.), *La ciencia de la investigación cualitativa*. (pág. 661). Bogotá. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisrael/118338>

Paz y Miño Cepeda, J. (2015). Historia de impuestos en Ecuador. En J. Paz y Miño Cepeda, *Historia de impuestos en Ecuador. Visión sobre el régimen impositivo en la historia de la economía nacional*. (Primera Edición ed.). Quito, Ecuador: SRI. Obtenido de [http://the.pazymino.com/JPYM-HISTORIA\\_DE\\_LOS\\_IMPUESTOS\\_EN\\_ECUADOR-Quito-JunJul2015.pdf](http://the.pazymino.com/JPYM-HISTORIA_DE_LOS_IMPUESTOS_EN_ECUADOR-Quito-JunJul2015.pdf)

Pérez de Dávila, T. (2007). La institucionalización del Servicio de Rentas Internas. En T. Pérez de Dávila, *La institucionalización del Servicio de Rentas Internas: Proyecciones y Perspectivas*. Ecuador: SRI. Obtenido de file:///C:/Users/Familia/Downloads/F11.pdf

Pérez, J., & Fol, R. (2019). Otras disposiciones fiscales. En J. Pérez, & R. Fol, *Otras disposiciones fiscales* (Quinta ed.). México D.F.: Tax Editores Unidos S.A. de C.V. Obtenido de [Otras-disposiciones-fiscales-2018-Spanish-ebook/dp/B079G8NNVP/ref=sr\\_1\\_1?qid=1692842668&refinements=p\\_27%3APEREZ+CHAV](https://www.others-disposiciones-fiscales-2018-Spanish-ebook/dp/B079G8NNVP/ref=sr_1_1?qid=1692842668&refinements=p_27%3APEREZ+CHAV)

EZ+%2F+FOL+OLGUIN&s=books&sr=1-  
1&asin=B079G8NNVP&revisionId=5d9649b0&format=2&depth=1

- Pintado, M., & Cusco, V. (2010). Elaboración de una metodología de devolución del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a la Renta. . En M. Pintado, & V. Cusco, *Elaboración de una metodología de devolución del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a la Renta*. . Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1256/12/UPS-CT002065.pdf>
- Ramírez, K., & Sisalema, D. (2021). El proceso de la devolución del IVA y su incidencia en la liquidez de las empresas exportadoras de bienes de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas de la Provincia de Cotopaxi en los periodos fiscales 2017 – 2019. En K. Ramírez, & D. Sisalema, *El proceso de la devolución del IVA y su incidencia en la liquidez de las empresas exportadoras de bienes de las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas de la Provincia de Cotopaxi en los periodos fiscales 2017 – 2019*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/24413/1/T-ESPEL-CAI-0710.pdf>
- Real Academia Española. (2022). *Real Academia Española*. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/tributo?m=form>
- Runín, J. M. (2017). Fiscalización y Tributación. En J. M. Runín, *Fiscalización y Tributación* (Tercera Edición ed.). Málaga, España: ICB SL (International Consulting Bureau S.L.). Obtenido de <https://www.scribd.com/read/404293279/Fiscalidad-y-Tributacion>
- Sampieri, H., & Mendoza, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta. En H. Sampieri, & R. Mendoza, *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Tansi, V., & Zee, H. (2001). La política tributaria en los países en desarrollo. En V. Tansi, & H. Zee, *La política tributaria en los países en desarrollo*. Fondo Monetario Internacional. Washington, Estados Unidos. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/issues/issues27/esl/issue27s.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA

<b>FORMATO DE ENTREVISTA EMPRESA RTC COONECTA S.A.</b>	
<b>Nombre del entrevistador:</b>	
<b>Cargo que ocupa en la empresa:</b>	
<b>Tiempo laboral en la empresa:</b>	
<b>Fecha:</b>	
1. ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.?	
2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos?	
3. - <input type="checkbox"/> Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos?	
4. - <input type="checkbox"/> Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos?	
5. - <input type="checkbox"/> Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI?	
6. - <input type="checkbox"/> Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión?	
7. - <input type="checkbox"/> Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.?	
8. - <input type="checkbox"/> De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos?	
9. - <input type="checkbox"/> A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario?	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 1.1

### ENTREVISTA GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

<b>FORMATO DE ENTREVISTA EMPRESA RTC COONECTA S.A.</b>	
<b>Nombre del entrevistador:</b> Andrea Moreno	
<b>Cargo que ocupa en la empresa el entrevistado:</b> Gerente Administrativo Financiero	
<b>Tiempo laboral en la empresa:</b> 10 años - 7 como Gerente	
<b>Fecha:</b> 9 de agosto 2023	<b>Tiempo:</b> 2 horas aprox.
1. ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.? Sí, conozco el proceso de recuperación tributario que maneja el SRI, de forma presencial y virtual.	
2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos? Los documentos de apoyo, facturas, retenciones (Libros Mayores). Además, el nombramiento del Representante Legal, así como el poder notarial para realizar la gestión.	
3. - ¿Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos? Actualmente no se deben llenar formularios, sino solicitudes, con formato emitido por el SRI	
4. - ¿Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos? Según el SRI, se realiza los 6 primeros meses, más efectivamente marzo, abril.	
5. - ¿Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI? Por lo general de 30 a 120 días.	
6. - ¿Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión? Contratación de expertos, se consigue el 100% de la devolución y se evita una auditoría por parte del SRI.	
7. - ¿Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.? A la tercerizadora le corresponde el 30% del valor recuperado.	
8. - De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos? Una capacitación profunda sobre el tipo de devolución (pago en exceso o pago indebido)	
9. - A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario? Sí, sin embargo, es importante mantener una capacitación constante o contar con un experto tributario que tenga experiencia en esta gestión.	

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO 1.2

### ENTREVISTA JEFE CONTABLE

<b>FORMATO DE ENTREVISTA EMPRESA RTC COONECTA S.A.</b>	
<b>Nombre del entrevistador:</b> Andrea Moreno	
<b>Cargo que ocupa en la empresa el entrevistado:</b> Jefe Contable	
<b>Tiempo laboral en la empresa:</b> 8 años - 6 como Jefe Contable	
<b>Fecha:</b> 9 de agosto 2023	<b>Tiempo:</b> 1:30 horas aprox.
1. ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.? Sí, estoy familiarizado con el proceso del SRI presencial, no en forma virtual.	
2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos? Se deben presentar los saldos de libros mayores (facturas y retenciones), documentos legales como nombramientos y cartas de autorización para el trámite.	
3. - ¿Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos? No se usa formularios, sino solicitudes que las descargas de la página del SRI	
4. - ¿Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos? Marzo y abril del año en curso	
5. - ¿Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI? De acuerdo a mi experiencia de 90 a 180 días, incluso un proceso de impugnación.	
6. - ¿Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión? Falta de conocimiento y actualización, así mismo del tiempo para el trámite.	
7. - ¿Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.? Tengo el conocimiento que se cancela el 30% de lo recuperado.	
8. - De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos? La empresa tercerizadora se especializa en esta gestión.	
9. - A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario? Sí, pero no contamos con el tiempo para realizar esta gestión, ya que contamos con el personal justo.	

**Fuente:** Elaboración propia

**ANEXO 1.3**  
**ENTREVISTA ANALISTA CONTABLE**

<b>FORMATO DE ENTREVISTA EMPRESA RTC COONECTA S.A.</b>	
<b>Nombre del entrevistador:</b> Andrea Moreno	
<b>Cargo que ocupa en la empresa el entrevistado:</b> Analista Financiero	
<b>Tiempo laboral en la empresa:</b> 7 años - 6 como Analista	
<b>Fecha:</b> 10 de agosto 2023	<b>Tiempo:</b> 1:30 horas aprox.
1. ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.? Sí, tengo conocimiento del proceso tributario del SRI de forma virtual.	
2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos? Los saldos de libros mayores (facturas y retenciones) así como nombramiento y cartas de autorización.	
3. - ¿Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos? No se usa formularios, sino solicitudes que se descargan de la página del SRI	
4. - ¿Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos? El trámite se puede realizar una vez realizado el pago de impuestos.	
5. - ¿Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI? Normalmente de 3 a 6 meses.	
6. - ¿Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión? La empresa tercerizadora es experta en temas tributarios y tiene el personal adecuado para la gestión.	
7. - ¿Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.? Estoy seguro que no tiene un valor fijo sino un porcentaje que es el 30% de lo recaudado.	
8. - De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos? Nosotros no tenemos el tiempo y experiencia total para esa gestión.	
9. - A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario? Sí, se podría realizar siempre y cuando tengamos una capacitación, contar con un manual o documento actual y el reconocimiento de tiempo adicional para esta gestión.	

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO 1.4

### ENTREVISTA AL ASISTENTE CONTABLE

<b>FORMATO DE ENTREVISTA EMPRESA RTC COONECTA S.A.</b>	
<b>Nombre del entrevistador:</b> Andrea Moreno	
<b>Cargo que ocupa en la empresa el entrevistado:</b> Asistente Contable	
<b>Tiempo laboral en la empresa:</b> 8 años - 5 como Asistente contable	
<b>Fecha:</b> 10 de agosto 2023	<b>Tiempo:</b> 2 horas aprox.
1. ¿Conoce el proceso tributario sobre la recuperación de impuestos (IVA, Retención a la fuente) para la empresa RTC Coonecta S.A.? Sí, tengo conocimiento básico del proceso tributario, pero no lo he realizado.	
2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para la recuperación de impuestos? Saldos de libros mayores (facturas y retenciones) así como nombramiento y cartas de autorización.	
3. - ¿Cuáles son los formularios que se deben suscribir en el SRI para la devolución de impuestos? No hay formularios sino solicitudes que emite el SRI en su página web.	
4. - ¿Cuáles son las fechas de entrega de documentos en el SRI para la devolución de impuestos? El trámite se puede realizar una vez realizado el pago de impuestos, pero usualmente se lo hace en marzo - abril.	
5. - ¿Cuánto tiempo se debe esperar para tener una respuesta del SRI? Depende, como se puede obtener en 3 meses como 6 meses, según la resolución del SRI.	
6. - ¿Cuál es la razón de que la empresa RTC Coonecta S.A. utilice una tercerizadora para esta gestión? La empresa que realiza esta gestión se especializa en estos trámites y lo ha realizado efectivamente.	
7. - ¿Cuál es el porcentaje que la tercerizadora entrega a la empresa RTC Coonecta S.A.? El contrato señala el 30% de lo recuperado.	
8. - De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál sería una estrategia que permitiría que la empresa RTC Coonecta S.A. no utilice los servicios de una tercerizadora en materia tributaria para la recuperación de impuestos? En el departamento contable somos 4 personas no contamos con el tiempo necesario para un trámite así.	
9. - A su criterio ¿El departamento de contabilidad de la empresa RTC Coonecta S.A. se encuentra en la capacidad de realizar este trámite tributario? Sí, pero si sería recomendable contar con una persona adicional o a su vez una capacitación rigurosa sobre este tema para lograr el objetivo, así como un incentivo.	

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO 2

### FORMATO DE LISTADO DE CÓDIGOS DIGITALES

Se identifica los archivos y contenidos presentados al SRI

N°	Filename	MD5	SHA1	Full Path	Modified Time	Created Time	File Size	Extension
	Nombre archivo	Código MD5	Código SHA1	Carpeta de Origen	Fecha de modificación	Fecha de creación	Tamaño de documento	Tipo de archivo
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

**Fuente:** Portal oficial del Servicio de Rentas Internas (SRI) [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)



### ANEXO 3

## CARTA DE CERTIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL INGRESO DE DOCUMENTACIÓN DIGITAL

Documento que resume la solicitud de trámite y emite la responsabilidad sobre archivos que contienen información que avalen la gestión.



### Carta de certificación y responsabilidad de la información para el ingreso de documentación digital

Señores  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

De conformidad con lo establecido en la resolución NAC-DGERCGC16-00000152, por medio de la presente carta, yo, \_\_\_\_\_ (nombres y apellidos completos) con documento de identificación número \_\_\_\_\_ (número RUC, cédula o pasaporte), en mi calidad de representante legal de \_\_\_\_\_ (razón social completa) con número de RUC \_\_\_\_\_, cuyo domicilio es \_\_\_\_\_, entrego información digital de soporte para revisión del Servicio de Rentas Internas. Esta entrega la realizo dentro de:

- El trámite o anexo de \_\_\_\_\_
- El requerimiento de información No. \_\_\_\_\_ (En el caso de respuesta a una solicitud de información).
- La presentación de \_\_\_\_\_ (En caso de que se presente la documentación para cumplir con alguna obligación tributaria. Para el caso de los Informes de Cumplimiento Tributario se deberá adicionalmente registrar los datos de RUC y Razón Social de la empresa que auditó los estados financieros).

La información adjunta, presentada ante la Administración Tributaria, es fiel copia de los documentos o archivos originales que reposan en mis archivos, la misma que se lista a continuación:

#### Medio magnético

- Marca medio magnético: \_\_\_\_\_
- Tipo medio magnético: \_\_\_\_\_
- Número/ código de serie medio magnético: \_\_\_\_\_

#### Información digital ingresada

- Cantidad de documentos digitales ingresados: \_\_\_\_\_

Listado de documentos	
Nombre de documento	Código MD5
(Número RUC _ Nombre tipo de documento _ Año _ Mes)	#####

Atentamente,

Firma \_\_\_\_\_

**Nombres y apellidos**

**Representante legal de (razón social completa)**

Nota: En caso que el SRI requiera información al contribuyente y este entregue archivos con información parcial, en blanco o que no sea pertinente, se considerará contravención tributaria de conformidad con el artículo 348 del Código Tributario, la Administración Tributaria podrá sancionar dicho comportamiento de conformidad con sus competencias.

Se deberá incluir en el medio magnético en hoja de cálculo, el listado de documentos que consta en esta carta, acorde al formato "Listado y código documentos digitales".

pág. 1 de 1

Fuente: Portal oficial del Servicio de Rentas Internas (SRI) [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)



ANEXO 5

FORMULARIO 104 – Declaración al impuesto agregado IVA

SRI Servicio de Rentas Internas		DECLARACION DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO												No. _____	
<b>FORMULARIO 104</b> RESOLUCION N° 300-001		100 IDENTIFICACION DE LA DECLARACION												101	
		DECLARACION MENSUAL												102	
		103 MES: 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12												103	
<b>¡IMPORTANTE! SÍRVASE LEER INSTRUCCIONES AL REVERSO</b>														104	
200 IDENTIFICACION DEL SUJETO PASIVO (AGENTE DE PERCEPCION O RETENCION)															
201															
202															
203 INFORMACION DE CREDITO TRIBUTARIO APLICABLE EN ESTE MES															
204 DEVOLUCIONES DE IVA SOLICITADAS Y RECIBIDAS															
205 RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA															
206 RESUMEN DE COMPRAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO QUE DECLARA															
207 RESUMEN IMPOSITIVO															
208 DECLARACION DEL SUJETO PASIVO COMO AGENTE DE RETENCION DEL IVA															

Fuente: Portal oficial del Servicio de Rentas Internas (SRI) [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

**ANEXO 6**

**Solicitud para la devolución del excedente del anticipo del impuesto a la renta**



**SOLICITUD PARA LA DEVOLUCIÓN DEL EXCEDENTE DEL ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA PAGADO CON CARGO AL EJERCICIO FISCAL 2018**

Ciudad \_\_\_\_\_, día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

**Señor**  
**Director Zonal / Provincial del Servicio de Rentas Internas**

Yo, \_\_\_\_\_, con cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte No. \_\_\_\_\_, en mi calidad de representante legal de \_\_\_\_\_, con RUC No. \_\_\_\_\_, domicilio tributario en (ciudad/parroquia/recinto, etc.) \_\_\_\_\_, me dirijo a usted con el fin de solicitar la devolución del excedente del anticipo del impuesto a la renta pagado con cargo al ejercicio fiscal 2018, conforme lo establecido en el literal i) del numeral 2 del artículo 41 de la Ley de Régimen Tributario Interno vigente para el periodo solicitado.

Con pleno conocimiento de las responsabilidades en que podría incurrir por simulación, ocultación, omisión, falsedad o engaño, declaro que todos los valores están debidamente sustentados con la declaración de impuesto a la renta.

El valor que estoy solicitando en esta petición asciende a un monto de \_\_\_\_\_ dólares americanos (\$ \_\_\_\_\_), de acuerdo a los siguientes cálculos:

Tipo de Contribuyente	TIE de resolución según actividad económica principal a diciembre 2018	TIE Individual	Diferencia TIE Individual - TIE según resolución	Total Ingresos	Valor a devolver
Personas naturales y sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad	%	%	%	\$	\$
Sociedades	%	%	%	\$	\$

Con estos antecedentes solicito se realice la devolución a través de:

Nota de crédito desmaterializada     Acreditación en cuenta bancaria

<b>DATOS PARA ACREDITACIÓN</b>	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA				
	NÚMERO DE CUENTA		TIPO DE CUENTA	AHORROS <input type="checkbox"/>	CORRIENTE <input type="checkbox"/>
	NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA <small>(Como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>				
	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN C.C. / RUC / PASAPORTE DEL TITULAR DE LA CUENTA <small>(Como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>				

Solicito que la primera opción de notificación de los documentos emitidos por la Administración Tributaria referentes a la presente solicitud, sean en mi buzón electrónico de la opción "Servicios en línea" ubicada dentro del portal web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) de conformidad con el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos".

Debido a que no tengo suscrito el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos", solicito que las notificaciones emitidas por la Administración Tributaria referente a la presente solicitud sean en la siguiente dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_ o en el Casillero Judicial electrónico \_\_\_\_\_

**Domicilio Tributario (datos informativos)**

<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA O TRIBUTARIA</b>	TELÉFONO		CELULAR		E-MAIL	
	CIUDAD		PARROQUIA		BARRIO	
	SECTOR		CALLE PRINCIPAL		INTERSECCIÓN	
	CASA N°		LOTE N°		EDIFICIO	
	REFERENCIA DE UBICACIÓN					

Recuerde que debido a la emergencia sanitaria que afronta el país, los requisitos para la ejecución del trámite deberán ser presentados mediante el uso de canales electrónicos de manera digital.

La persona a quien se puede pedir aclaraciones de la información proporcionada y/o en caso de presentarse problemas con la emisión de la nota de crédito desmaterializada o la acreditación es:

NOMBRE Y APELLIDO			
TELÉFONO	CELULAR	E-MAIL	

Certifico que toda la información y documentos presentados en la presente solicitud son fiel copia de los originales que reposan en mis archivos como contribuyente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del beneficiario / representante legal / apoderado No. C.C.

### REQUISITOS (documentos que debe adjuntar)

<b>REQUISITOS BÁSICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la presente solicitud para respaldo de recepción.</li> <li>2. Presentación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del beneficiario, representante legal o apoderado; y papeleta de votación del último proceso electoral.</li> <li>3. Copia del nombramiento del representante legal, únicamente cuando el mismo no se encuentre actualizado en la página de internet de la Superintendencia de Compañías, cuando el firmante del escrito no sea el representante legal.</li> </ol>
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>	<p><b>En caso de presentación de la solicitud por una tercera persona:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del beneficiario, representante legal o apoderado; y papeleta de votación del último proceso electoral.</li> <li>- Presentación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original de la persona que ingresa la solicitud; y papeleta de votación del último proceso electoral.</li> </ul> <p><b>En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del poder general especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre de la sociedad o persona natural obligado a llevar contabilidad. (representante legal / apoderado).</li> </ul>

Valor de IIC para sociedades - Resolución No. NAC-DGBRCC19-0000022 según actividad económica principal a diciembre 2018:

Código de Actividad Económica	Descripción de Actividad Económica	IIC 2018
A	AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA.	1,0%
B	EXPLORACIÓN DE MINAS Y CANTERAS.	1,8%
C	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.	1,4%
D	SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO.	2,2%
E	DISTRIBUCIÓN DE AGUA; ALCANTARILLADO, GESTIÓN DE DESECHOS Y ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO.	1,7%
F	CONSTRUCCIÓN.	1,4%
G	COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS.	1,1%
H	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO.	1,0%
I	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS.	1,1%
J	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	1,7%
K	ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS.	2,2%
L	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.	4,0%
M	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.	2,2%
N	ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.	1,5%
P	ENSEÑANZA.	1,5%
Q	ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL.	1,8%
R	ARTES, ENTRETENIMIENTO Y RECREACIÓN.	1,4%
S	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	1,5%

Valor de IIC para personas naturales y sucesiones indivisas, obligadas a llevar contabilidad - Resolución No. NAC-DGBRCC19-0000022 según actividad económica principal a diciembre 2018:

Código de Actividad Económica	Descripción de Actividad Económica	IIC 2018
A	AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA.	1,0%
B	EXPLORACIÓN DE MINAS Y CANTERAS.	1,5%
C	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.	0,8%
D	SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO.	1,3%
E	DISTRIBUCIÓN DE AGUA; ALCANTARILLADO, GESTIÓN DE DESECHOS Y ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO.	1,3%
F	CONSTRUCCIÓN.	1,2%
G	COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS.	0,5%
H	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO.	1,1%
I	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS.	0,8%
J	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	2,5%
K	ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS.	4,6%
L	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.	4,1%
M	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.	3,0%
N	ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.	1,5%
O	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA.	3,3%
P	ENSEÑANZA.	0,8%
Q	ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL.	3,9%
R	ARTES, ENTRETENIMIENTO Y RECREACIÓN.	1,5%
S	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	4,0%

Valor de IIC de otras actividades no contempladas en los cuadros anteriores:  
 - Para sociedades: 1,4%  
 - Para personas naturales y sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad: 0,9%

Recuerde que, de conformidad con lo que establece el numeral 19 del artículo 298 del Código Orgánico Integral Penal, la obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas constituye defraudación tributaria sancionada con pena privativa de libertad de 5 a 7 años.

1700 SRs SRs (774-774) en Cuenca al 04-2598-441 [www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec) @SRIGOBEC SRIEQUADOR