



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Artículo Profesional de Alto Nivel Previo a la
Obtención del Grado de Magister en
Administración de Empresas**

TEMA:

**OPTIMIZACIÓN ESTRATÉGICA 2022: IMPACTO DE LA GESTIÓN
ORGANIZATIVA EN EL RENDIMIENTO OPERATIVO DEL
DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES, EXPORTADORES DE
BIENES, ZONA 5 DEL SRI.**

AUTORA:

ING. GRACE ELIZABETH BARRAGÁN LOAYZA

DIRECTOR:

ING. OSCAR FABIAN MONCAYO CARREÑO, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

El suscrito certifica que el Artículo Profesional de Alto Nivel para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, titulado **“OPTIMIZACIÓN ESTRATÉGICA 2022: IMPACTO DE LA GESTIÓN ORGANIZATIVA EN EL RENDIMIENTO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES, EXPORTADORES DE BIENES, ZONA 5 DEL SRI”**, de autoría de la Ing. Grace Elizabeth Barragán Loayza ha sido revisado en todos sus componentes por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 11 mayo 2024

Ing. Oscar Fabian Moncayo Carreño, PhD.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Ing. Grace Elizabeth Barragán Loayza declaro que el Artículo Profesional de Alto Nivel aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y por la normativa institucional vigente.

Ing. Grace Elizabeth Barragán Loayza
C.I. 1205683947

DEDICATORIA

Dedico la elaboración de este artículo al Divino Creador, por haberme dado la oportunidad de vivir y por acompañarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo este periodo de estudios.

A la memoria de mi madre, con todo mi amor y gratitud. A mi familia, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, la motivación constante y su amor incondicional que me han permitido ser una persona de bien, dándome ejemplos de perseverancia y guiarme con amor.

A mis maestros y compañeros, aquellos que me animaron y ofrecieron apoyo en la realización de este proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por brindarme la oportunidad de realizar estudios de posgrado y por proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación; a todos y cada uno de los docentes, por impartirnos sus conocimientos y experiencias, por ser guía en nuestro desarrollo profesional.

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de este trabajo de investigación; especialmente a mi director Ing. Oscar Moncayo Carreño, PhD, por brindarme su amistad, confianza, su orientación, por su dedicación y sabiduría. Su dirección académica fue fundamental para dar forma a esta investigación.

Gracias a mi familia y amigos por su amor incondicional y aliento constante que me ayudó a alcanzar este logro.

RESUMEN

La finalidad de este estudio es centrarse en las devoluciones del IVA para los exportadores de bienes y mejorar los procesos en el departamento de devoluciones. Este aspecto no solo promoverá la competitividad de los productos nacionales en el mercado internacional, sino que también fortalecerá la eficiencia del departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5. El objetivo del estudio fue analizar el impacto de la gestión organizacional en el desempeño operativo del departamento de devoluciones. Se realizó un diagnóstico integral del cumplimiento de los procedimientos de devolución del IVA, evaluando el cumplimiento de los plazos establecidos y verificando la aplicabilidad de los procedimientos. Adicionalmente, se evaluó la efectividad y eficiencia del departamento y se determinará el impacto en las operaciones del sector exportador de bienes. La investigación se llevó a cabo en el departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5, ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, en la Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de junio. La población del estudio incluyó a todos los servidores del departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5. Los enfoques de investigación de campo y descriptivos utilizaron técnicas inductivas, deductivas y analíticas. Las herramientas incluyeron guías de observación y cuestionarios, apoyados en gráficos y tablas para el análisis de datos. Además, se estableció un cronograma y presupuesto para llevar a cabo eficazmente la investigación.

Palabras claves: Devolución de IVA, gestión organizativa, rendimiento operativo, exportadores de bienes, Servicio de Rentas Internas.

ABSTRACT

The purpose of this study is to focus on IVA refunds for exporters of goods and improve processes in the returns department. This aspect will not only promote the competitiveness of national products in the international market, but will also strengthen the efficiency of the returns department of the Internal Revenue Service, zone 5. The objective of the study was to analyze the impact of organizational management on performance returns department operation. A comprehensive diagnosis of compliance with the IVA refund procedures was carried out, evaluating compliance with the established deadlines and verifying the applicability of the procedures. Additionally, the effectiveness and efficiency of the department was evaluated and the impact on the operations of the goods exporting sector will be determined. The investigation was carried out in the returns department of the Internal Revenue Service, zone 5, located in the province of Los Ríos, Babahoyo, on Enrique Ponce Luque Avenue and 25 de Junio Avenue. The study population included all employees of the returns department of the Internal Revenue Service, zone 5. The field and descriptive research approaches used inductive, deductive, and analytical techniques. The tools included observation guides and questionnaires, supported by graphs and tables for data analysis. Additionally, a schedule and budget were established to effectively carry out the research.

Keywords: IVA refund, organizational management, operational performance, exporters of goods, Internal Revenue Service.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
ÍNDICE.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I.....	13
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	14
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	14
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2 Problemas derivados.....	15
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.5 OBJETIVOS.....	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONTEXTUAL.....	18
2.1.1 Administración.....	18
2.1.2 Gestión.....	18
2.1.3 Gestión Organizacional.....	18
2.1.4 Rendimiento.....	18
2.1.5 Servicio.....	19

2.1.6 Servicio Público.....	19
2.1.7 Servidoras o servidores públicos.....	19
2.1.8 Impuesto al Valor Agregado.....	19
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.2.1 La sociedad como organización.....	20
2.2.2 Importancia y utilidad de la administración.....	20
2.2.3 Motivación y meta organizacional.....	21
2.2.4 Control de gestión.....	21
2.2.5 Vinculaciones entre gestión y resultados.....	22
2.2.6 Gestión pública sólida.....	22
2.2.7 Empleo en el sector público.....	22
2.2.8 Crédito tributario interno.....	23
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	24
2.3.2 Ley de Régimen Tributario Interno.....	25
2.3.3 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.....	26
2.3.4 Servicio de Rentas Internas.....	28
2.3.5 Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público.....	28
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1 Campo.....	31
3.1.2 Descriptiva.....	31
3.2 MÉTODOS D LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1 Método Inductivo.....	31
3.2.2 Método Deductivo.....	31
3.2.3 Método Analítico.....	31
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3.1 Población.....	32
3.3.2 Muestra.....	32

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.4.1 Observación.....	32
3.4.2 Entrevistas.....	32
3.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.5.1 Guía de observación.....	33
3.5.2 Cuestionario.....	33
3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	33
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	33
3.8 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	33
CAPÍTULO IV.....	34
ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	34
Resumen.....	35
Abstract.....	36
Introducción.....	36
Metodología.....	38
Resultados.....	40
Conclusiones.....	44
CAPÍTULO V.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	47
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
7. ANEXOS.....	49

INTRODUCCIÓN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado para los exportadores de bienes en el Ecuador representa gran aporte a los contribuyentes, generando que se incremente los trámites de esta clase, el departamento de Devoluciones orientado en su misión que es la de resolver los procesos de devoluciones de impuestos, pagos indebidos o pagos en exceso correspondientes a su jurisdicción, se enfoca en atender los casos y trámites de acuerdo al catálogo de servicios institucionales en los plazos establecidos.

La gestión organizativa es un proceso constituido por un conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que todas las personas involucradas han de respetar para trabajar hacia un objetivo en común y predefinido. Su función principal es aprovechar al máximo los recursos humanos, materiales y financieros de una organización, dando un sentido de dirección a los empleados. (Arguello, Llumiguano, Gaviláñez & Torres, 2020)

La jefa zonal del departamento de devoluciones es la encargada de coordinar, gestionar y controlar que se cumpla con los procesos establecidos mediante normas y procedimientos en materia tributaria.

Para Fiorito (2020) el rendimiento operativo hace referencia a la efectividad y eficiencia con que se realizan las operaciones de la organización, comparado con el rendimiento financiero y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

En la actualidad existen varios mecanismos para obtener la devolución del impuesto al valor agregado para los exportadores, lo que ocasiona que el volumen de solicitudes incremente notablemente y el rendimiento operativo del departamento se vea afectado por la cantidad de procesos que se receptan a diario, esta investigación tiene por objetivo analizar la incidencia de la gestión organizativa en el rendimiento operativo del departamento de devoluciones sector exportador de bienes, basados en estos datos se presenta la estructura capitular que a continuación de detalla:

Capítulo I.- Se evidencia el marco contextual de la investigación, el mismo que contiene la contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación del problema, objetivo general y específicos, finalmente la justificación.

Capítulo II.- Presenta el marco teórico de la investigación, que conforma la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal, que son parte esencial de la investigación.

Capítulo III.- Este capítulo está compuesto por la metodología de la investigación, métodos, metodología, población, muestra las técnicas, instrumentos de investigación, la elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de estudio.

Capítulo IV.- Comprende el artículo científico realizado, constituido por el resumen, la introducción, la metodología aplicada, los resultados encerrando tablas, análisis e interpretación de resultados con respecto a los objetivos formulados.

Capítulo V.- Constituye las conclusiones y recomendaciones descritas con respecto a los objetivos formulados.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“El éxito es la suma de pequeños
esfuerzos repetidos día tras día”.*

Robert Colier

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se realizó en el centro de atención el Servicio de Rentas Internas, ubicado en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en la Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de junio. Actualmente, el ingreso de trámites por solicitudes de devolución del IVA en diferentes sectores ha presentado un aumento significativo; por ejemplo, tenemos devoluciones del IVA para los exportadores de bienes, para los adultos mayores, para personas con discapacidad, operadores de turismo receptivo, gobiernos autónomos descentralizados, universidades y escuelas politécnicas públicas, retención en la fuente, pago en exceso y reclamo de pago indebido, siendo éstos los más usuales.

El Servicio de Rentas Internas en el año 2020, se convirtió en la primera institución en recibir el Premio a la Calidad y Excelencia del Servicio Público Ecuatoriano, consolidándose como un estándar nacional en calidad, eficiencia y liderazgo.

En este sentido las instituciones buscan la manera de enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de los clientes, para lo cual, se considera que sus servidores públicos constituyen parte fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el servicio, mientras más se aprecie la importancia de los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo.

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en Ecuador es un mecanismo diseñado para brindar beneficios a ciertos contribuyentes, al permitirles recuperar parte del impuesto pagado en sus compras. Las devoluciones del IVA en determinados casos, como en el caso de los exportadores, fomentan la inversión y la producción en sectores estratégicos. Permitir la devolución del IVA para la compra de bienes de capital, materias primas e insumos de producción promueve la actividad económica e impulsa el crecimiento.

Cada vez son más los contribuyentes que se benefician con la devolución del IVA, por lo que se incrementa de manera considerable las solicitudes y por ende la carga laboral.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión organizativa es un elemento importante que afecta el desempeño de un determinado grupo de trabajo, convirtiéndose en una práctica que cambia fundamentalmente la forma en que trabajan las empresas, organizaciones o instituciones.

Es considerable el incremento de ingreso de trámites por solicitud de devolución de IVA para los exportadores bienes mediante los diferentes mecanismos como son: devolución provisional automática, devolución provisional mediante compensación automática con retenciones del IVA efectuadas, devolución por coeficientes técnicos y devolución excepcional.

Actualmente el departamento de Devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5, cuenta solo con 3 funcionarios de carrera, para cumplir con los tiempos establecidos en la atención de los usuarios y que cada vez son más los contribuyentes que se benefician con las devoluciones, hoy en día se receptan más solicitudes que hay que revisar y generar resoluciones que pasan por un proceso, pero el escaso personal incide en la operatividad de respuesta, la existencia de rotación de personal y movimientos administrativos de servidores de una unidad a otra distinta a la de su nombramiento, y competencias según el Reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público se realizan por un período máximo de diez meses en un año calendario, estos cambios ocasionan retraso en la atención de los trámites, además pérdida de tiempo y recursos que se genera en capacitaciones al nuevo personal así como la asignación de roles para el eficiente desempeño de los servidores.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

- ¿De qué manera incide la gestión organizativa en el rendimiento operativo del departamento de Devoluciones sector Exportadores de Bienes, del Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿De qué manera el cumplimiento de la ejecución de trámites de devolución de IVA incide en los plazos establecidos por el Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022?
- ¿Cuál es el procedimiento para la devolución de IVA a los exportadores de bienes?
- ¿Cómo la eficacia y eficiencia del departamento de devoluciones incide en la operatividad del Servicio de Rentas Internas?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO : Administración de Empresas

ÁREA : Administración

LÍNEA : Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR : Babahoyo, Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de Junio

TIEMPO : Año 2022

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Analizar la incidencia de la gestión organizativa en el rendimiento operativo del departamento de Devoluciones sector Exportadores de Bienes, del Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el cumplimiento de la ejecución de trámites de devolución de IVA y su incidencia de los plazos establecidos por el Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022.
- Verificar los procedimientos aplicados para la devolución de IVA a los exportadores de bienes.
- Valorar la eficacia y eficiencia del departamento de devoluciones y su incidencia en la operatividad del Servicio de Rentas Internas.

1.6 JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador la normativa tributaria ofrece una serie de ventajas, las cuales pueden ser aprovechadas por los contribuyentes que cumplan con los requisitos establecidos. De esta forma, se promueve la generación de empleo y se incentiva la inversión, contribuyendo así al crecimiento económico del país.

La devolución del Impuesto al Valor Agregado a los Exportadores de Bienes en las compras locales o en el exterior de insumos, materiales, servicios y bienes tangibles, necesarios para la producción de bienes que se destinan exclusivamente a la exportación, siendo su objetivo principal maximizar el capital de trabajo, mejorar la capacidad de producción y aumentar las exportaciones para favorecer la balanza de pagos del país y evitar la necesidad de recurrir a préstamos de instituciones financieras.

La presente investigación se justifica debido al impacto significativo que representa. Al mejorar el desempeño de los servidores públicos y aprovechar al máximo el desarrollo de sus habilidades, se obtendrán beneficios notables. Como parte de esta sección de servicio, tengo un interés personal y profesional en llevar a cabo esta investigación para mejorar el tiempo de atención de los trámites.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La mayor parte de las grandes cosas que ha conseguido el hombre fueron declaradas imposible antes de que alguien las hiciera”.

Louis D. Brandeis.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Administración

Es el conjunto de principios y técnicas que configuran una teoría o ciencia o un arte que el hombre aplica en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Ramírez et. al, 2022).

Según Torres (2014), la administración es una actividad común entre los seres humanos, sin importar nuestra formación escolar. Cada persona actúa como administrador, obteniendo resultados favorables o desfavorables en su gestión.

2.1.2. Gestión

Significa administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien efectúe diligencias para lograr un objetivo se le llama gestor (Ramírez et. al, 2022).

Según Gullo & Nardulli (2015), en la gestión se requiere una intervención constante que incluye la revisión de lo planificado y el uso de mecanismos de información y control para evaluar las prácticas en el proceso de implementación del plan. La acción se utiliza como medio de transformación, no solo para ajustar las estructuras organizativas a la planificación. Además, la reestructuración de la planificación es fundamental en este proceso.

2.1.3. Gestión organizacional

Citando a Gullo & Nardulli (2015), la gestión organizacional constituye de una serie de etapas o periodos lógicos. Se deben seguir cuatro etapas para lograr los objetivos: la planificación, la implementación, el control y la regulación, y la revisión y las acciones de corrección. Para lograr los objetivos planteados, es necesario establecer una estrategia y tácticas que se adapten a las condiciones del entorno en el que nos encontramos.

Como señala Hitpass (2017), la gestión organizacional abarca el alineamiento con todo el ciclo, desde la planificación y gestión estratégica, hasta la definición de planes de negocio, el ciclo presupuestario, la definición de perfiles y cargos, la gestión en operaciones y el apoyo tecnológico. Además, también se incluye el alineamiento con el portafolio de proyectos corporativos.

2.1.4. Rendimiento

De acuerdo con García (2018), se define en relación con los objetivos, contenido, normas o patrones. Un individuo con un rendimiento potencial determinado puede llegar a reclamar a su organismo cierto porcentaje de sus prestaciones y alcanzar una serie de niveles, según las exigencias de cada momento.

Según Cubeiro (2022), el rendimiento en una organización es la combinación del rendimiento de sus integrantes, entendido este como el nivel óptimo, tanto físico, como mental, emocional y espiritual, que cada persona tiene para lograr lo que se propone.

2.1.5. Servicio

Para Gil (2020), el servicio es entendido como cualquier trabajo que implica acción o actividad, la cual hay que relacionarla con la venta de productos o servicios por parte de las personas, y sobre todo, teniendo en cuenta que se busca conseguir un beneficio con cierto producto o servicio, por tanto, puede ser tangible o intangible.

2.1.6. Servicio Público

Como señala Parejo (2009), se refiere a una empresa o institución que está bajo el control de los líderes del gobierno y tiene como objetivo satisfacer las necesidades del público en general. Este tipo de servicio tiene una estructura orgánica definida.

Para Chasse, Delpiazzo, Díez & Fernández (2008), el servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento constante y uniforme debe ser garantizado de manera permanente. Esta actividad está regulada y controlada por las autoridades gubernamentales, de acuerdo con un régimen legal especial que está por encima del Derecho Privado. Tanto la Administración Pública como los particulares autorizados tienen la responsabilidad de llevar a cabo esta actividad en beneficio de todas las personas, sin discriminación alguna.

2.1.7. Servidoras o servidores públicos

Según la Constitución de la República del Ecuador, Art. 229, serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

2.1.8. Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El Servicio de Rentas Internas, 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. Quienes hayan pagado el IVA podrán utilizarlo como crédito tributario en los casos contemplados en la Ley de Régimen Tributario Interno. Adicionalmente, las personas y sociedades designadas como agentes de retención mediante la normativa tributaria vigente, realizarán una retención del IVA en los casos que amerite. Este impuesto se declara y paga de forma mensual cuando las transacciones gravan una tarifa y/o cuando se realiza retenciones de IVA y de forma semestral cuando las transacciones gravan tarifa 0%.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, se han considerado las siguientes referencias investigativas, mismas que contribuirán con definiciones fundamentadas a esta investigación.

2.2.1 La sociedad como organización

Nuestra supervivencia como especie ha dependido de nuestra capacidad de adaptación, de nuestra organización social y de nuestros avances tecnológicos. Sin embargo, también debemos ser conscientes de los impactos negativos que nuestra supervivencia ha tenido en el medio ambiente y trabajar para encontrar soluciones más sostenibles.

En virtud del principio de organización. imponerse como el valor supremo, es fundamental recordar que la solidaridad y el apoyo mutuo son pilares esenciales de una sociedad justa y equitativa. A pesar de que la tendencia actual es enfocarse en el propio interés, debemos recordar que solo a través del trabajo en equipo y el compromiso de ayudarnos unos a otros, podemos construir un mundo más humano y sostenible.

En lugar de perpetuar la idea de "cada uno por su cuenta", debemos fomentar la empatía y la colaboración para generar un verdadero progreso colectivo. Solo así podremos superar los desafíos que enfrentamos como sociedad y avanzar hacia un futuro mejor. Se ha instituido como una forma de comportamiento en los países avanzados, e incluso en los países no tan avanzados, la organización. La sociedad es nuestra base fundamental. (Gullo & Nardulli, 2015)

2.2.2 Importancia y utilidad de la Administración

La administración es de vital importancia en cualquier organización, ya que juega un papel fundamental en el logro de los objetivos establecidos. No importa si se trata de una empresa, una organización sin fines de lucro o incluso un equipo deportivo, la administración es esencial para garantizar una buena gestión y un funcionamiento eficiente.

La administración se encarga de coordinar y utilizar los recursos disponibles de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos en el menor tiempo posible. Esto implica planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de la organización. El buen uso de los recursos, la asignación adecuada de tareas y la supervisión constante son elementos clave en la administración.

Además, la administración también es importante porque ayuda a mantener la estabilidad y el equilibrio en una organización. Los administradores son responsables de tomar decisiones importantes, resolver conflictos y garantizar que todas las áreas de la organización trabajen juntas de manera armoniosa. Esto contribuye a un clima laboral positivo y fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.

La administración también es útil para anticiparse y adaptarse a los cambios que puedan surgir en el entorno externo. En un mundo empresarial tan dinámico como el actual, es esencial saber adaptarse y tomar decisiones rápidas y efectivas para mantener la competitividad. Los administradores deben estar al tanto de las tendencias del mercado, los avances tecnológicos y los cambios legislativos para tomar las medidas adecuadas (Torres, 2014).

2.2.3 Motivación y meta organizacional

Según Rodríguez (2011) basta observar las instituciones o empresas que nos rodean para comprender que los objetivos de la organización no son un factor motivador importante para sus miembros. Más bien, el departamento espera que mientras continúe la relación contractual, cada empleado esté dispuesto a cooperar, incluso si cambian los objetivos de la organización.

Pertenecer a una empresa significa tener un puesto en su estructura formal y por tanto estar sujeto a otras obligaciones y seguir estándares establecidos, que no incluyen los objetivos de la organización, ya que pueden variar. Esto significa que la estructura motivacional y la estructura de objetivos de un sistema organizacional pueden variar independientemente una de otra, porque cada una debe adaptarse a circunstancias específicas.

2.2.4 Control de gestión

Las pautas de gestión deben proporcionar un diagnóstico donde las fortalezas son tanto o más importantes que la identificación de problemas. Las fortalezas indican síntomas y signos que también deben tratarse. La tarea del control de gestión es sumamente dinámica, integral, integral, permanente, recurrente.

Se puede definir al control de gestión a partir de su protagonismo dentro del proceso gerencial.

La gestión organizacional reconoce varias fases:

- Planeamiento: es la dimensión estratégica de la empresa, orientada al largo plazo, donde se encuentran las políticas, objetivos y metas.

- Programación: es la dimensión táctica de la empresa, orientada al mediano plazo, aquí radican la organización y coordinación de las acciones hacia las metas y objetivos propuestos.
- Operación: es la dimensión del día a día, concretada en el corto plazo. Todas las operaciones de la empresa, en rigor, es la acción directa según los programas.
- Control: toda gestión organizacional debe contar con un control adecuado. Los controles adquieren a su vez dimensiones diversas, puede ser el control operativo, el control táctico o el control estratégico; paralelo de resultados según objetivos. (Pérez, 2016)

2.2.5 Vinculaciones entre gestión y resultados

La gestión debe proporcionar una vinculación precisa y clara entre el esfuerzo de la organización y su impacto en los consumidores de sus bienes y/o servicios en un ambiente, además de permitir la observación de mediciones externas de los entornos que impactan su desempeño y los influyentes de este.

Para medir correctamente los resultados, es necesario implementar procedimientos de control que permitan mejorar sus indicadores; es necesario determinar cuáles son los valores iniciales, intermedios y finales, así como el tiempo de espera requerido para comunicar una modificación específica. (Acevedo, 2019)

2.2.6 Gestión pública sólida

Aunque es importante que los países sigan trabajando para crear políticas que satisfagan las necesidades e intereses de sus ciudadanos, también es crucial asegurarse de que estas se implementen de forma efectiva y equitativa. Lograr una buena gestión pública es crucial para alcanzar los resultados deseados en términos de gobernanza y una mejora en los servicios públicos.

Como resultado, es crucial que los gobiernos sigan esforzándose por fortalecer las funciones esenciales del gobierno. Esto implica fomentar la coordinación de políticas, mejorar la capacidad de gestión, simplificar los procesos administrativos en la provisión de servicios, fortalecer la contratación pública y promover la inversión. (Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe, 2020)

2.2.7 Empleo en el sector público

El empleo es uno de los indicadores clave del tamaño del sector público. Refleja un acuerdo social sobre el papel del gobierno en la economía y la sociedad, y un enfoque sobre cómo se prestan los servicios públicos, ya sea por parte de empleados públicos o

conjuntamente con otros sectores privados o sin fines de lucro. (Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe, 2020)

2.2.8 Crédito Tributario Interno

El uso del crédito tributario se sujetará a las siguientes normas:

1.- Los sujetos pasivos del impuesto al valor agregado IVA, que se dediquen a: la producción o comercialización de bienes para el mercado interno gravados con tarifa doce por ciento (12%), a la prestación de servicios gravados con tarifa doce por ciento (12%), a la comercialización de paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador, a la venta directa de bienes y servicios gravados con tarifa cero por ciento de IVA a exportadores, o a la exportación de bienes y servicios, tendrán derecho al crédito tributario por la totalidad del IVA, pagado en las adquisiciones locales o importaciones de los bienes que pasen a formar parte de su activo fijo; o de los bienes, de las materias primas o insumos y de los servicios necesarios para la producción y comercialización de dichos bienes y servicios;

2.- Los sujetos pasivos del IVA que se dediquen a la producción, comercialización de bienes o a la prestación de servicios que en parte estén gravados con tarifa cero por ciento (0%) y en parte con tarifa doce por ciento (12%) tendrán derecho a un crédito tributario, cuyo uso se sujetará a las siguientes disposiciones:

a) Por la parte proporcional del IVA pagado en la adquisición local o importación de bienes que pasen a formar parte del activo fijo;

b) Por la parte proporcional del IVA pagado en la adquisición de bienes, de materias primas, insumos y por la utilización de servicios;

c) La proporción del IVA pagado en compras de bienes o servicios susceptibles de ser utilizado mensualmente como crédito tributario se establecerá relacionando las ventas gravadas con tarifa 12%, más las Exportaciones, más las ventas de paquetes de turismo receptivo, facturadas dentro o fuera del país, brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador, más las ventas directas de bienes y servicios gravados con tarifa cero por ciento de IVA a exportadores, más las ventas de los bienes señalados en el numeral 17 del artículo 55 de esta Ley, de producción nacional, con el total de las ventas.

Si estos sujetos pasivos mantienen sistemas contables que permitan diferenciar, inequívocamente, las adquisiciones de materias primas, insumos y servicios gravados con tarifas doce por ciento (12%) empleados exclusivamente en la producción, comercialización de bienes o en la prestación de servicios gravados con tarifa doce por ciento (12%); de las compras de bienes y de servicios gravados con tarifa doce por ciento

(12%) pero empleados en la producción, comercialización o prestación de servicios gravados con tarifa cero por ciento (0%), podrán, para el primer caso, utilizar la totalidad del IVA pagado para la determinación del impuesto a pagar.

No tienen derecho a crédito tributario por el IVA pagado, en las adquisiciones locales e importaciones de bienes o utilización de servicios realizados por los sujetos pasivos que produzcan o vendan bienes o presten servicios gravados en su totalidad con tarifa cero, ni en las adquisiciones o importaciones de activos fijos de los sujetos que produzcan o vendan bienes o presten servicios gravados en su totalidad con tarifa cero.

No tendrán derecho a crédito tributario por el IVA pagado en la adquisición local e importaciones de bienes y utilización de servicios, las instituciones, entidades y organismos que conforman el Presupuesto General del Estado, entidades y organismos de la Seguridad Social, las entidades financieras públicas, ni los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

En general, para tener derecho al crédito tributario el valor del impuesto deberá constar por separado en los respectivos comprobantes de venta por adquisiciones directas o que se hayan reembolsado, documentos de importación y comprobantes de retención.

Como regla de aplicación general y obligatoria, se tendrá derecho a crédito tributario por el IVA pagado en la utilización de bienes y servicios gravados con este impuesto, siempre que tales bienes y servicios se destinen a la producción y comercialización de otros bienes y servicios gravados.

El uso del crédito tributario por el Impuesto al Valor Agregado pagado en adquisiciones locales e importaciones de bienes y servicios, podrá ser utilizado hasta dentro de cinco años contados desde la fecha de pago. (Ley de Régimen Tributario Interno, Art.66).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. (Constitución de la República del Ecuador)

2.3.2 Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 52.- Objeto del impuesto. - Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

Art. 53.- Concepto de transferencia. - Para efectos de este impuesto, se considera transferencia:

1. Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos, aún cuando la transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen dicha transferencia y de las condiciones que pacten las partes.

2. La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades; y,

3. El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

Art. 72.- IVA pagado en actividades de exportación.- Las personas naturales y las sociedades que hubiesen pagado el impuesto al valor agregado en las adquisiciones locales o importaciones de bienes que se exporten, así como aquellos bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos empleados en la fabricación y comercialización de bienes que se exporten, tienen derecho a que ese impuesto les sea reintegrado, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días, a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago. Se reconocerán intereses si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado. El exportador deberá registrarse, previa a su solicitud de devolución, en el Servicio de Rentas Internas y éste deberá devolver lo pagado contra la presentación formal de la declaración del representante legal del sujeto pasivo.

El mismo beneficio aplica a la exportación de servicios en los términos definidos en el Reglamento a esta Ley y bajo las condiciones y límites que establezca el Comité de Política Tributaria.

De detectarse falsedad en la información, el responsable será sancionado con una multa equivalente al doble del valor con el que se pretendió perjudicar al fisco.

El reintegro del impuesto al valor agregado IVA, no es aplicable a la actividad petrolera en lo referente a la extracción, transporte y comercialización de petróleo crudo, ni a otra actividad relacionada con recursos no renovables, excepto en exportaciones mineras, en las que será aplicable el reintegro del IVA pagado por los periodos correspondientes al 1 de enero de 2018 en adelante, en los términos contemplados en el presente artículo. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

2.3.3 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 172.- Devolución del impuesto al valor agregado a exportadores de bienes.- Para que los exportadores de bienes obtengan la devolución del Impuesto al Valor Agregado pagado, y retenido en los casos previstos en la Ley de Régimen Tributario Interno y este reglamento, en la importación o adquisición local de bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos, empleados en la fabricación y comercialización de bienes que se exporten, que no haya sido utilizado como crédito tributario o que no haya sido reembolsado de cualquier forma, deberán estar inscritos previamente en el Registro Único de Contribuyentes.

El Servicio de Rentas Internas mantendrá un catastro de exportadores previa la verificación de la calidad de exportador de un contribuyente de acuerdo con el procedimiento que por Resolución se establezca para el efecto.

Una vez realizada la exportación y presentada la declaración y los anexos en los medios, forma y contenido que defina el Servicio de Rentas Internas, los exportadores de bienes podrán presentar la solicitud a la que acompañarán los documentos o información que el Servicio de Rentas Internas, mediante Resolución, requiera para verificar el derecho a la devolución, de conformidad con la ley. El Servicio de Rentas Internas podrá acreditar al exportador, de forma previa a la resolución de devolución de impuesto al valor agregado, un porcentaje provisional de lo solicitado, el mismo que se imputará a los resultados que se obtuvieren en la resolución que establezca el valor total a devolver.

El valor que se devuelva por concepto de IVA a los exportadores en un período, no podrá exceder del 12% del valor en aduana de las exportaciones efectuadas en ese período. El saldo al que tenga derecho y que no haya sido objeto de devolución, será recuperado por el exportador en base a exportaciones futuras.

El valor a devolver por efectos del derecho al crédito tributario por el IVA pagado y retenido se considerará tomando en cuenta el factor de proporcionalidad que represente la totalidad de exportaciones realizadas frente a las ventas efectuadas en los términos que el Servicio de Rentas Internas señale mediante Resolución de carácter general.

Así también, para el caso de exportadores que cumplan con lo dispuesto en el literal b del sexto artículo innumerado agregado a continuación del artículo 7 de este Reglamento, estos podrán acogerse a un esquema de devolución por coeficientes, cuya fijación considerará factores técnicos que podrán ser sectoriales, conforme a los parámetros y en los términos que señale el Servicio de Rentas Internas mediante resolución de carácter general. Si la devolución realizada con base en los coeficientes no se ajusta al crédito tributario del IVA disponible para la devolución como exportador, el beneficiario podrá realizar una petición de devolución por la diferencia pendiente.

El Servicio de Rentas Internas podrá verificar si los valores fueron debidamente devueltos a través de un control posterior a la devolución. En caso de que la administración tributaria detectare que la devolución fue efectuada por montos superiores a los que correspondan de conformidad con la Ley, este Reglamento y la resolución que para el efecto expida, podrá cobrar estos valores, incluyendo intereses o compensarlos con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho. (Reglamento para aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

Art. (...).- Mecanismo de reintegro o compensación de IVA para exportadores de bienes.- El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución de carácter general, podrá establecer un procedimiento para el reintegro automático del IVA pagado y retenido por los exportadores o la compensación del crédito tributario por el cual tiene derecho a la devolución del IVA con los valores pagados o generados por el IVA resultante de su actividad. (Reglamento para aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

Art. (...).- Mecanismo de devolución por coeficientes técnicos.- El Servicio de Rentas Internas, para el caso de exportadores que cumplan con lo dispuesto en el literal b del sexto artículo innumerado agregado a continuación del artículo 7 de este Reglamento, podrán establecer un esquema de devolución del IVA por coeficientes en el que se considerarán factores técnicos que podrán emitirse sectorialmente, conforme lo dispuesto

en el artículo 172 de este Reglamento. (Reglamento para aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2018)

2.3.4 Servicio de Rentas Internas

Resolución NAC-DGERCGC19-00000015, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 462 del 05 de abril de 2019. (Suplemento del Registro Oficial, 2019)

2.3.5 Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 71.- Cambio administrativo.- El cambio administrativo consiste en el movimiento administrativo de la o el servidor de una unidad a otra distinta a la de su nombramiento. El cambio administrativo será por un período máximo de diez meses en un año calendario, previo informe favorable de la UATH y no implicará la modificación de la partida presupuestaria del servidor en el distributivo de remuneraciones, debiendo la o el servidor reintegrarse inmediatamente a su puesto una vez concluidos los diez meses.

El cambio administrativo se efectuará únicamente en cualquiera de los siguientes casos:

a) Atender las necesidades derivadas de los procesos de reforma institucional y/o mejoramiento de la eficiencia institucional, para la conformación de equipos de trabajo, el diseño e implementación del sistema integrado de administración del talento humano del servicio público y procesos de certificación de calidad del servicio;

b) Integrar equipos de proyectos institucionales o interinstitucionales o constituirse en contraparte institucional en actividades o proyectos específicos;

c) Desarrollar programas de capacitación conforme a las necesidades institucionales y en observancia de las normas técnicas generales emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;

d) La asignación de nuevas atribuciones, responsabilidades, competencias y productos, establecidas en la estructura institucional y posicional y en el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional; y,

e) Para efectos de aprendizaje y desarrollo en la carrera.

De requerirse por necesidad institucional podrá nuevamente volver a la misma unidad o a otra unidad diferente dentro de la misma institución después de concluido el cambio administrativo, tomando en consideración que en total una servidora o servidor público, no podrá sobrepasar los diez meses con cambio administrativo dentro de un mismo año calendario.

En el caso de que el cambio administrativo se efectúe por un período menor a los 10 meses dentro de un año calendario en una unidad, y de requerirse dentro de la misma unidad nuevamente a la misma servidora o servidor, el nuevo cambio administrativo se otorgará por el período que restare del año calendario y que no sobrepasará los 10 meses.

Mediante el cambio administrativo no se asignarán a la o el servidor funciones, actividades y responsabilidades para las cuales no tenga los requisitos establecidos en el puesto, ni se afectarán sus derechos. (Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no se logra solo con cualidades especiales. Es, sobre todo, un trabajo de constancia, de método y de organización”.

Víctor Hugo

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación se recurrió a la aplicación de los siguientes métodos:

3.1.1 Campo

Es una técnica de recolección de datos que se realiza directamente en el lugar donde se desarrolla el fenómeno que se desea estudiar. Fue útil para recopilar información sobre los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de devoluciones, así como para identificar posibles mejoras.

3.1.2 Descriptiva

Se describe de manera detallada variables relacionadas con el tema de estudio. Ayudó a brindar una información precisa de los hechos observados, describiendo a plenitud la situación actual del departamento de devoluciones.

3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método Inductivo

El método inductivo parte del análisis de hechos concretos por medio de sus elementos que comprenden la observación, estudio, clasificación y registro, se enfoca en observaciones específicas para llegar hacia generalizaciones más amplias.

3.2.2 Método Deductivo

A través de este método se obtuvo información partiendo desde lo general a lo específico, se inició con una declaración general, llegando a una conclusión lógica específica basada en el razonamiento.

3.2.3 Método Analítico

Es un proceso de investigación que se basa en hechos reales y comprobables, ayuda a identificar el problema y a elegir el proceso adecuado para resolverlo; se realizó la observación, descripción y un análisis del objeto de estudio.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se centra en estudiar la gestión organizativa y su incidencia en el rendimiento operativo del departamento de devoluciones, sectores exportadores de bienes, del Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022; requirió de un estudio desarrollado para fortalecer los descubrimientos del objeto de estudio. Mediante las variables del tema investigado se estructuró la secuencia metodológica en la que intervinieron los analistas del departamento de devoluciones.

3.3.1 Población

Para la investigación se tomó como población a todos los servidores del departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5. Por ser una población finita y viable no será necesario aplicar formula alguna para determinar la muestra.

3.3.2 Muestra

Teniendo en cuenta que se posee el registro de todos los funcionarios que conforman el conjunto en estudio, la población es finita y viable, y se aplicará en un ciento por ciento.

Tabla 1. Población de los colaboradores

Detalle	Cantidad
Jefa Zonal	1
Analistas	8
Total	9

Elaborado por: investigadora

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Observación

Esta técnica se realizó mediante la observación directa de los comportamientos, acontecimientos que ocurren de forma natural en el lugar de los hechos, además de realizar un análisis de la gestión organizativa y su incidencia en el rendimiento operativo del departamento de devoluciones para la resolución de los tramites.

3.4.2 Entrevistas

Las entrevistas se aplicaron a la Jefa Zonal del Departamento de Devoluciones y a los analistas del Departamento de Devoluciones, con la finalidad de obtener información útil, a través de la formulación de preguntas adecuadas al cargo que desempeña cada funcionario, por cuanto se llevó a cabo en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.

3.5 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Como en la recopilación de información se aplicaron técnicas de observación y entrevistas, se utilizarán los siguientes instrumentos:

3.5.1 Guía de observación

Se registraron los puntos más importantes que se observaron, que nos permitieron recopilar información precisa y confiable para analizar el tema planteado.

3.5.2 Cuestionario

Mediante un listado de preguntas estandarizadas cuidadosa y estratégicamente se logró conocer aspectos interesantes y reales sobre los procesos que se realizan para el análisis de los trámites en el departamento de devoluciones.

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se efectuó por medio de la observación de documentos y entrevistas a la jefa zonal y a los analistas del departamento de devoluciones, realizando un estudio de los datos obtenidos para convertirlos en información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información obtenida mediante la observación y entrevistas se recopiló para el procesamiento, utilizando el programa Excel para realizar gráficos y cuadros adecuados para el análisis y discusión de los datos en la revisión y valoración de los objetivos de la investigación.

3.8 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se respaldó con información obtenida de bibliotecas virtuales, buscadores académicos, libros, artículos de revistas científicas, páginas web, que proporcionaron base conceptual confiable y relevante.

CAPÍTULO IV

ARTÍCULO CIENTÍFICO

“Si vas a mirar atrás, que sea para ver lo que has trabajado para llegar a donde estás”.

Mireia Belmonte

Optimización Estratégica 2022: Impacto de la Gestión Organizativa en el Rendimiento Operativo del Departamento de Devoluciones, Exportadores de Bienes, Zona 5 del SRI.

(Strategic Optimization 2022: Impact of Organizational Management on the Operational Performance of the Returns Department, Exporters of Goods, Zone 5 of the SRI)

Autores:

Grace Elizabeth Barragán Loayza

E-mail: gbarraganl@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8040-3149>

Oscar Fabián Moncayo Carreño

E-mail: omoncayo@uteq.edu.ec

Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3189-8151>

Irma Gardenia Ortega Tapia

Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador

E-mail: iortega@uteq.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4450-0157>

Resumen

El objetivo básico de este estudio es centrarse en las devoluciones del IVA para los exportadores de bienes y mejorar los procesos en el departamento de devoluciones. Este aspecto no solo promoverá la competitividad de los productos nacionales en el mercado internacional, sino que también fortalecerá la eficiencia del departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5. El objetivo del estudio es analizar el impacto de la gestión organizacional en el desempeño operativo del departamento de devoluciones. Se realiza un diagnóstico integral del cumplimiento de los procedimientos de devolución del IVA, evaluando el cumplimiento de los plazos establecidos y verificando la aplicabilidad de los procedimientos. Adicionalmente, se evaluó la efectividad y eficiencia del departamento y se determinará el impacto en las operaciones del sector exportador de bienes. La investigación se llevó a cabo en el departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5, ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, en la Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de junio. La población del estudio incluye todos los servidores del departamento de devoluciones del Servicio de

Rentas Internas, zona 5. Los enfoques de investigación de campo y descriptivos utilizan técnicas inductivas, deductivas y analíticas. Las herramientas incluyen guías de observación y cuestionarios, apoyados en gráficos y tablas para el análisis de datos. Además, se ha establecido un cronograma y presupuesto para llevar a cabo eficazmente la investigación.

Palabras claves: Devolución de IVA, gestión organizativa, rendimiento operativo, exportadores de bienes, Servicio de Rentas Internas.

Abstract

The basic objective of this study is to focus on IVA refunds for exporters of goods and to improve documentation processes in the returns department. This aspect will not only promote the competitiveness of domestic products in the international market, but will also strengthen the efficiency of Tax Zone 5 in 2022. The objective of the study is to analyze the impact of organizational management on the operational performance of the returns department. A comprehensive diagnosis of compliance with the VAT refund procedure is carried out, evaluating compliance with the established deadlines and verifying the applicability of the procedure. In addition, the effectiveness and efficiency of the sector will be evaluated and the impact on the operations of the merchandise export sector will be determined. The investigation will be carried out at the aforementioned address of the Bureau of Internal Revenue Declarations in Babahoyo, Los Ríos. The study population includes all servers in the returns department in Zone 5. Field and descriptive research approaches use inductive, deductive, and analytical techniques. The tools include observation guides and questionnaires, supported by graphs and tables for data analysis. In addition, a timeline and budget have been established to effectively conduct the investigation.

Keywords: VAT refund, organizational management, operational performance, exporters of goods, Servicio de Rentas Internas.

Introducción

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para exportadores de bienes en Ecuador constituye un significativo aporte a los contribuyentes, generando un aumento en los trámites asociados. El departamento de Devoluciones, con su misión centrada en resolver procesos tributarios, se dedica a atender casos y trámites según el catálogo de servicios institucionales y los plazos establecidos.

La gestión organizativa se define como un conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que rigen el funcionamiento de una organización hacia un objetivo común. Su finalidad principal es maximizar el aprovechamiento de recursos humanos, materiales y financieros, proporcionando dirección a los empleados (Arguello, Llumiguano, Gavilánez, & Torres (2020).

La jefa zonal del departamento de devoluciones asume el rol crucial de coordinar, gestionar y controlar el cumplimiento de procesos establecidos por normas y procedimientos tributarios. Las normas tributarias del Ecuador ofrecen una variedad de beneficios a los contribuyentes que cumplan con los requisitos establecidos. Esta disposición no sólo promueve la creación de empleo sino también la inversión, contribuyendo así significativamente al crecimiento económico del país.

Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) sobre la compra de bienes nacionales y extranjeros, insumos, materias primas, servicios y bienes materiales destinados únicamente a la exportación, con el objetivo principal de maximizar el capital de trabajo, mejorar la capacidad de producción y aumentar las exportaciones. Esto debería mejorar la balanza de pagos del país y reducir la necesidad de depender de préstamos de instituciones financieras. La validez de este estudio radica en las importantes implicaciones que trae.

Mejorar el desempeño de los funcionarios públicos y aprovechar al máximo su desarrollo puede generar importantes beneficios. Desde una perspectiva personal y profesional, existe un gran interés en realizar esta investigación para optimizar los tiempos de respuesta de los procedimientos como parte importante de la mejora continua de la prestación de servicios.

Este enfoque no sólo beneficia a los contribuyentes, sino que también fortalece la eficiencia y eficacia de los procesos gubernamentales, contribuyendo así al bienestar general y al desarrollo sostenible del país.

Según Fiorito (2020), el rendimiento operativo se refiere a la efectividad y eficiencia en las operaciones de una organización, comparando el rendimiento financiero y la protección de activos frente a posibles pérdidas.

El crecimiento en las solicitudes de devolución del IVA para exportadores ha impactado el rendimiento operativo del departamento de devoluciones. La investigación propuesta tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión organizativa en el rendimiento operativo del departamento de devoluciones, centrándose en el sector exportadores de bienes. La estructura capitular detalla los aspectos esenciales de la

investigación, abordando el marco contextual, marco teórico, metodología y planificación del trabajo de campo, junto con las referencias bibliográficas.

Metodología

El estudio desarrollado se centra en el análisis de la gestión organizacional y su impacto en el desempeño operativo del Departamento de Devoluciones de IVA del Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022. Este estudio fue diseñado para: Comprensión para fortalecer los hallazgos relacionados con el tema de estudio.

Este estudio se basó en la aplicación de diferentes métodos para obtener una comprensión profunda y precisa de los fenómenos investigados en el departamento de devoluciones. Con el método de campo se recopiló los datos directamente donde ocurre el fenómeno de interés, en este caso en el departamento de devoluciones. Las aplicaciones de campo están diseñadas para proporcionar información detallada sobre procesos y procedimientos operativos, lo que le permite identificar áreas específicas de mejora. Se utilizó metodología descriptiva para elaborar variables relacionadas con el tema de investigación. Su tarea es proporcionar información precisa y completa sobre los acontecimientos observados en el departamento de devoluciones y proporcionar una descripción detallada de la situación actual.

Los métodos inductivos se basan en el análisis de hechos específicos a través de factores como la observación, el estudio, la clasificación y el registro. Está diseñado para recopilar datos específicos en el departamento de devoluciones para hacer generalizaciones más amplias y así contribuir a una comprensión general del proceso. Los métodos deductivos proporcionaron información a través de un proceso de lo general a lo específico.

Comienza con una descripción general y luego extrae conclusiones lógicas y específicas basadas en consideraciones sistemáticas. Este método nos permitió abordar la investigación desde una perspectiva más amplia hasta llegar a detalles específicos. Utilizando técnicas analíticas basadas en hechos reales y verificables, se identificaron problemas y se seleccionaron procesos adecuados para resolverlos. Esto incluyó observación, descripción y análisis detallados de los temas de investigación en el departamento de devoluciones. La combinación de estos métodos proporcionó un enfoque integral y riguroso para el estudio, permitiendo una evaluación en profundidad del control organizacional y su impacto en el desempeño operativo del departamento de devoluciones.

La metodología se fundamentó en un enfoque riguroso de revisión bibliográfica y documental, así como en la consulta directa de fuentes gubernamentales y entidades regulatorias relacionadas con los procesos de devolución de IVA. Además, se consideró la participación de expertos en el ámbito tributario y de comercio internacional para validar y contextualizar la información recabada.

La investigación se propone generar una descripción detallada y actualizada de los procedimientos y requisitos para acceder a la devolución de IVA a los exportadores de bienes, lo cual no solo será de utilidad para los contribuyentes, sino que también contribuirá al conocimiento académico y a la mejora de los procesos administrativos, que son el conjunto de principios y técnicas que configuran una teoría, ciencia o un arte que el hombre aplica en las actividades de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Ramírez, et. al., 2022) en el ámbito tributario.

Según Torres (2014), la administración es una actividad común entre los seres humanos, sin importar nuestra formación escolar. Cada persona actúa como administrador, obteniendo resultados favorables o desfavorables en su gestión. La conclusión de este estudio aspira a facilitar la comprensión de los mecanismos que rigen este proceso, proporcionando a los interesados una guía fidedigna y actualizada para el acceso eficiente a este beneficio fiscal en el contexto específico de los exportadores de bienes.

Citando a Gullo & Nardulli (2015), la gestión organizacional constituye de una serie de etapas o periodos lógicos. Se deben seguir cuatro etapas para lograr los objetivos: la planificación, la implementación, el control y la regulación, y la revisión y las acciones de corrección. Para lograr los objetivos planteados, es necesario establecer una estrategia y tácticas que se adapten a las condiciones del entorno en el que nos encontramos.

La metodología aplicada construye una secuencia lógica basada en las principales variables objeto de estudio que orienta las intervenciones de los analistas en el departamento de devoluciones. La población seleccionada para el estudio incluye a todos los servidores pertenecientes al departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5. Véase tabla 1.

Tabla 1. Población de los colaboradores

Detalle	Cantidad
Jefa Zonal	1
Analistas	8
Total	9

Fuente: SRI Babahoyo

Elaborado por: investigadora

La selección de esta población se basa en su carácter finito y factible, por lo que no es necesario aplicar una fórmula para determinar la muestra. Se elige un método de encuesta que cubra el 100 por ciento de la población porque todos los funcionarios del grupo estudiado disponen de registros completos. Esta decisión se basa en la viabilidad e integridad de la información disponible y proporciona una explicación completa y detallada de la relación entre la gestión de la organización y el desempeño operativo del departamento de devoluciones del Servicio de Rentas Internas, zona 5, año 2022. La evaluación se hace posible.

De acuerdo con García (2018), el rendimiento laboral se define en relación con los objetivos, contenido, normas o patrones. Un individuo con un rendimiento potencial determinado puede llegar a reclamar a su organismo cierto porcentaje de sus prestaciones y alcanzar una serie de niveles, según las exigencias de cada momento.

Según Cubeiro (2022), el rendimiento en una organización es la combinación del rendimiento de sus integrantes, entendido este como el nivel óptimo, tanto físico, como mental, emocional y espiritual, que cada persona tiene para lograr lo que se propone.

Resultados

Como parte de esta investigación científica, se abordará la cuestión central de las estrategias utilizadas para mantener excelentes niveles de calidad en la prestación de servicios. Esta pregunta, ¿Qué estrategias utilizan para mantener un alto nivel de calidad del servicio?, es de gran importancia en el campo de la investigación, ya que tiene como objetivo comprender las prácticas y enfoques tácticos de diferentes fuerzas y organizaciones para garantizar una excelente prestación de servicios. Véase, tabla 2.

Tabla 2. ¿Qué estrategias utilizan para mantener un alto nivel de calidad del servicio?

Estrategias utilizadas	Veces de aplicación anual
Capacitación continua del personal	2
Monitoreo y retroalimentación	24
Implementación de estándares	4
Uso de tecnología y herramientas	12
Programas de incentivos	2
Total	44

Fuente: SRI Babahoyo

Elaborado por: investigadora

La información proporcionada detalla la frecuencia con la que se mencionaron diversas estrategias para mantener un alto nivel de calidad del servicio. La capacitación continua del personal es de baja frecuencia, sugiere que, aunque la capacitación continua es reconocida como una estrategia, no es una práctica generalizada o priorizada según las respuestas recopiladas. Puede indicar que existe espacio para ampliar los esfuerzos en el desarrollo profesional del personal, posiblemente centrándose en áreas específicas de mejora.

En relación al monitoreo y retroalimentación, tiene una alta frecuencia de menciones, destaca la importancia atribuida al monitoreo continuo y la retroalimentación en la gestión de la calidad del servicio. Indica que la organización reconoce la necesidad de evaluar y ajustar constantemente sus prácticas para mantener y mejorar los estándares de calidad.

Implementación de estándares, tiene una baja frecuencia, lo que sugiere que, aunque algunos reconocen la implementación de estándares, no es una estrategia tan prevalente como otras. Puede indicar que hay áreas donde se puede fortalecer la aplicación y seguimiento de estándares específicos para mejorar la calidad del servicio.

El uso de tecnología y herramientas, tiene una frecuencia intermedia que sugiere que es una estrategia considerada importante, pero no tan dominante como el monitoreo y la retroalimentación. Indica que la organización valora la integración de tecnología para mejorar la eficiencia y efectividad de sus servicios.

Los programas de incentivos, presentan una baja frecuencia lo que indica que los programas de incentivos no se mencionan con frecuencia como estrategia para mantener la calidad del servicio. Puede sugerir que, en las respuestas recopiladas, los programas de incentivos no son una práctica destacada o no son percibidos como una estrategia efectiva en este contexto.

Este estudio pretende desentrañar la complejidad de la gestión de la calidad del servicio, enfocándose en identificar y analizar las estrategias específicas adoptadas por actores relevantes de diferentes sectores. Para realizar este análisis se utilizaron rigurosas técnicas de recopilación y análisis de datos, lo que permite un examen en profundidad de los diversos enfoques estratégicos utilizados para mantener altos estándares de calidad en la prestación de servicios. Se basa en un examen sistemático de las respuestas recopiladas de una variedad de fuentes, incluidos cuestionarios, entrevistas y revisiones de literatura profesional. El propósito de esta metodología es identificar patrones recurrentes y presentar nuevas perspectivas que informen las mejores prácticas e innovaciones en el campo de la gestión de la calidad del servicio.

Los resultados de este análisis no sólo contribuirán al enriquecimiento del conocimiento existente sobre estrategias para mantener altos niveles de calidad en la prestación de servicios, sino que también servirán como guía para los profesionales que deseen mejorar continuamente sus enfoques en esta importante área. Proporcionar información valiosa para familias, académicos y responsables políticos.

La investigación aborda la interrogante central acerca de la localización y verificación de los procedimientos y requisitos necesarios para acceder a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para los exportadores de bienes. Esta indagación reviste importancia sustancial dentro del contexto tributario y comercial, dado que se enfoca en elucidar la estructura normativa y los requisitos procedimentales que rigen el acceso a este beneficio fiscal. Véase, tabla 3.

Tabla 3. Uso de mayor verificación de los procedimientos y requisitos para acceder a la devolución de IVA a los exportadores de bienes.

Fuente de verificación	Uso
Sitio web oficial del Servicio de Rentas Internas	49%
Legislación tributaria	12%
Manuales y guías proporcionadas por la entidad tributaria	2%
Asesoría directa de funcionarios de la entidad tributaria	35%
Plataformas electrónicas gubernamentales	2%
Total	100%

Fuente: SRI Babahoyo

Elaborado por: investigadora

Este análisis se basa en los porcentajes especificados respecto de la fuente de verificación de los procedimientos y requisitos de devolución del IVA para los exportadores de bienes. El sitio web oficial del Servicio de Rentas Internas (49%): Este alto porcentaje indica que la mayoría de los encuestados claramente confía en el sitio web oficial del Servicio de Rentas Internas al momento de revisar procedimientos y requisitos. Podemos afirmar que la información del sitio web es accesible, clara y está bien organizada, lo que lo convierte en la fuente preferida para obtener información detallada sobre las devoluciones del IVA. Legislación tributaria (12%): Aunque el porcentaje es menor que en la web oficial, el interés por el derecho tributario es muy alto. Esto puede indicar que algunos encuestados buscan información directamente de las leyes y regulaciones tributarias para comprender los requisitos legales relacionados con las devoluciones del IVA. Manuales y guías proporcionadas por la entidad tributaria (2%): Un porcentaje bajo indica que un porcentaje mínimo de encuestados utiliza manuales y guías proporcionadas por las autoridades tributarias como fuente de información. Esto puede deberse a que otros recursos, como el sitio web oficial, se consideran más accesibles y completos. Asesoría directa de funcionarios de la entidad tributaria (35%): Esta alta proporción sugiere una gran dependencia del asesoramiento directo de funcionarios tributarios para obtener información sobre procedimientos y requisitos. Esto puede indicar que los encuestados valoran la interacción personal y la claridad que proporciona el asesoramiento directo. Plataformas electrónicas gubernamentales (2%):

Al igual que los manuales y guías, el bajo porcentaje sugiere que una proporción mínima de encuestados utiliza plataformas electrónicas gubernamentales como fuente de información. Esto puede deberse a que otras fuentes, como el sitio web oficial, son más populares y preferidas.

Este análisis muestra que el sitio web oficial y el asesoramiento directo de la agencia son las fuentes de información más apropiadas y ampliamente utilizadas para considerar los procedimientos y requisitos de devolución del IVA. La baja prioridad otorgada a los manuales, guías y plataformas electrónicas gubernamentales puede representar una oportunidad para mejorar la accesibilidad y difusión de esta información.

Conclusiones

Con base en los porcentajes especificados respecto de las fuentes de verificación de los trámites y requisitos para la devolución del IVA para los exportadores de bienes, se pueden extraer las siguientes conclusiones: Prioridades importantes del sitio web oficial, una preferencia considerable (49%) por el sitio web oficial indica que la mayoría de los encuestados confía en esta plataforma para obtener información detallada sobre los procedimientos y requisitos relacionados con la devolución del IVA, lo que sugiere que la están utilizando activamente. Esto indica que el sitio web se considera una fuente de información confiable y accesible. Interés significativo en la legislación tributaria: En menor medida (12%), la consulta directa con la legislación tributaria sugiere un gran interés en comprender los requisitos legales para la devolución del IVA. Este resultado sugiere que algunos encuestados buscan una comprensión más profunda y directa del marco legal aplicable. Uso limitado de manuales y guías proporcionadas por las autoridades fiscales: La baja prioridad otorgada a los manuales y guías proporcionadas por las autoridades tributarias (2%) indica que estos recursos no se utilizan frecuentemente como principal fuente de información. Esto puede indicar que los encuestados creen que otras fuentes son más efectivas o preferibles para obtener la información que necesitan. Depende en gran medida del asesoramiento directo de las autoridades: Una alta preferencia por el asesoramiento directo de los funcionarios tributarios (35%) refleja una mayor dependencia de las interacciones cara a cara para resolver dudas y obtener información detallada. Los resultados muestran que una proporción significativa de los encuestados valora el asesoramiento personalizado. Bajo uso de plataformas electrónicas gubernamentales: La baja prioridad otorgada a las plataformas electrónicas gubernamentales (2%) sugiere que estas fuentes no se utilizan

con frecuencia para obtener información sobre las devoluciones del IVA. Esto puede indicar que los encuestados desconocen estas plataformas o no les gustan.

En conjunto, estos resultados resaltan la importancia del sitio web oficial del Servicio de Rentas Internas y el asesoramiento directo de los funcionarios como fuente principal de información sobre los procedimientos y requisitos relacionados con la devolución de IVA. Sin embargo, también destaca oportunidades para mejorar la difusión de información a través de otras fuentes, como manuales gubernamentales y plataformas electrónicas, para hacer que la información relevante sea más amplia y accesible.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La forma de empezar es dejar de hablar y empezar a hacer”.

Walt Disney

5.1 CONCLUSIONES

- Tras analizar los datos, se observa que el cumplimiento de los plazos para la devolución de IVA en la zona 5 durante el año 2022 ha sido irregular. Algunas solicitudes han sido atendidas en el último día de plazo legal, lo que afecta directamente a los indicadores institucionales.
- Los procedimientos actuales para la devolución de IVA a los exportadores de bienes son adecuados en términos generales. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de mejora, como la claridad en la documentación requerida y la comunicación con los exportadores.
- El departamento de devoluciones ha logrado procesar una gran cantidad de solicitudes de devolución de IVA. Sin embargo, existen dificultades en el análisis, revisión y notificación de los trámites, lo que afecta la operatividad general del Servicio de Rentas Internas.

5.2 RECOMENDACIONES

- El Servicio de Rentas Internas debe revisar y agilizar los procesos internos para garantizar que los trámites de devolución de IVA se realicen dentro de los plazos establecidos. Además, se podría implementar un sistema de seguimiento para identificar y resolver los retrasos de manera más eficiente.
- El Servicio de Rentas Internas debería proporcionar orientación más detallada sobre los requisitos documentales para la devolución de IVA a los exportadores. Además, se podría establecer un canal de comunicación más directo con los exportadores para resolver dudas y agilizar los procesos.
- Se sugiere evaluar la carga de trabajo del departamento de devoluciones y considerar la asignación de más recursos o la automatización de ciertos procesos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Gamboa, D. (2019). *Medición y control en la gestión y resultados*.
- Arguello Pazmiño, A., Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Torres Ordóñez, L. (2020). *Administración de Empresas*. Guayas: Pons Publishing House.
- Chasse, L., Delpiazzo, C., Díez, F., & Fernández, J. (2008). *Derecho de los consumidores y usuarios: Una perspectiva integral*. Gesbiblo, S.L.
- Constitución de la República del Ecuador*. (s.f.).
- Constitución de la República del Ecuador*. (Art. 229).
- Cubeiro, J. C. (2022). *Cómo descubrir y aprovechar el talento en tu organización*. España: ALMUZARA.
- Fiorito, D. (2020). *Gestión de Riesgos: cómo cumplir objetivos en el ámbito personal y empresarial*. Buenos Aires.
- García, V. M. (2018). *Resistencia y Entrenamiento*. Paidotribo.
- Gil López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning S.L.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional*. Editorial Maipue.
- Hitpass, B. (2017). *Fundamentos y conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (2018).
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (Art.52).
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (Art.53).
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (Art.66).
- Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe*. (2020).
- Parejo, A. L. (2009). *Derecho Administrativo*. Jurídica Venezolana.
- Pérez Alfaro, A. (2016). *Control de Gestión y Tablero de Comando*.
- Pérez, R. J. (2007). *La Nueva Tributación de las Personas*. Madrid: La Ley.
- Ramírez Cardona, C., Ramírez Salazar, M., & Ramírez Salazar, C. (2022). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: ECO EDICIONES.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público*. (s.f.).
- Reglamento para aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. (2018).
- Rodríguez Mansilla, D. (2011). *Gestión Organizacional*.
- Servicio de Rentas Internas*. (s.f.).
- Servicio de Rentas Internas*. (s.f.). Obtenido de www.sri.gob.ec
- Suplemento del Registro Oficial*. (2019).
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. Grupo Editorial Patria.

7. ANEXOS

ANEXO 1

CERTIFICADO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO COMPILATIO

Quevedo, 11 de mayo del 2024

Doctor

Byron Oviedo Bayas

DIRECTOR DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ

Presente. -

De mis consideraciones:

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el Artículo Profesional de Alto Nivel: **OPTIMIZACIÓN ESTRATÉGICA 2022: IMPACTO DE LA GESTIÓN ORGANIZATIVA EN EL RENDIMIENTO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES, EXPORTADORES DE BIENES, ZONA 5 DEL SRI**, presentado por la **ING. GRACE ELIZABETH BARRAGÁN LOAYZA**, estudiante del programa de **Maestría en Administración de Empresas**. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** en cual avala de originalidad en un 93% y de similitud 7% del trabajo de investigación.



Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita que prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente,

Ing. Oscar Fabian Moncayo Carreño, PhD.
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 2

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA REVISTA

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971

Grace Elizabeth Barragán Loayza
Oscar Fabián Moncayo Carreño
Irma Gardenia Ortega Tapia
Author

ACCEPTANCE OF PUBLICATION

The editorial team of the *Journal of business and entrepreneurial studies* formed by Colloquium editorial certifies that the paper submitted for double-blind peer review entitled:

Optimización Estratégica 2022: Impacto de la Gestión Organizativa en el Rendimiento Operativo del Departamento de Devoluciones, Exportadores de Bienes, Zona 5 del SRI

It will be published in Vol 8 No. 1 in January 2024 of our journal indexed in Dialnet, Latindex catalog 2.0, REDIB, Actualidad Iberoamericana, REDALYC, Erihplus and Clase and Redalyc.



Estefano Ampuero Ramírez
Editor-in-Chief
16-12-2023