



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la
tercera edad**

**MORA TINTIN CHRISTOPHER JAIR
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a
personas de la tercera edad**

**MORA TINTIN CHRISTOPHER JAIR
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a
personas de la tercera edad**

**MORA TINTIN CHRISTOPHER JAIR
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

VASQUEZ FLORES JOSE ALBERTO

**MACHALA
2024**

Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la tercera edad

por Mora Tintin Christopher Jair

Fecha de entrega: 02-sep-2024 07:47a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2443134925

Nombre del archivo: AN_LISIS_DE_CASO_-_MORA_TINTIN_CHISTOPHER_JAIR.docx (558.63K)

Total de palabras: 7310

Total de caracteres: 42078

Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la tercera edad

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	2%
2	593dp.com Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	editorialalema.org Fuente de Internet	1%
7	revistapublicando.org Fuente de Internet	1%

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

El que suscribe, MORA TINTIN CHRISTOPHER JAIR, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la tercera edad, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

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



MORA TINTIN CHRISTOPHER JAIR

0705543759

CONTENIDO

DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I	13
1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio	13
1.1.2. Objeto de estudio.....	13
1.1.3. Contextualización	14
1.1.4. Árbol de problemas	15
1.2. Hechos de Interés.....	15
1.3. Justificación	17
1.3.1. Justificación Teórica	17
1.3.2. Justificación Práctica	17
1.4. Objetivos	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II	19
2. FUNDAMENTACION TEORICO-EPISTEMOLOGICO DEL ESTUDIO	19
2.1. Descripción del enfoque teórico – epistemológico	19
2.2. Marco teórico.....	20
2.2.1. Adulto mayor.....	20
2.2.2. Derecho de los adultos mayores	20
2.2.3. Devolución de IVA	22
2.2.4. Reconocimiento y monto a devolver	23
2.2.5. Devolución del impuesto al valor agregado a personas de la tercera edad.....	24
2.2.6. Bienes que son objeto de devolución.....	25
2.2.7. Proceso de devolución presencial y online.....	26
CAPÍTULO III	28
3. PROCESO METODOLÓGICO	28
3.1 Estructura de la Investigación	28

3.1.1. Investigación Cuantitativa	28
3.1.2. Paradigma Positivista	29
3.1.3. Método Deductivo.....	30
3.1.4. Diseño Descriptivo.....	30
3.1.5 Población y Muestra	32
3.1.6. Instrumentos de Recopilación de Datos	33
CAPÍTULO IV	35
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
4.1 Descripción y argumentación teórica de resultados	35
CONCLUSIÓN	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFIA.....	46
ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Montos autorizados a devolver	23
Tabla 2 Resumen de la metodología.....	31
Tabla 3 Datos Demográficos	35
Tabla 4. Normativa vigente para la devolución del IVA	36
Tabla 5 Devolución sin complicaciones	37
Tabla 6 Devolución clara y sencilla.....	38
Tabla 7 Información suficiente para la devolución	39
Tabla 8 Medios de comunicación SRI.....	40
Tabla 9 Portal SRI.....	41
Tabla 10 Documentación devolución	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	15
Figura 2	26
Figura 3	27
Figura 4. Datos demográficos	35
Figura 5 Normativa vigente para la devolución del IVA.....	36
Figura 6 Devolución sin complicaciones.....	37
Figura 7 Devolución clara y sencilla	38
Figura 8 Información suficiente para la devolución	39
Figura 9 Medios de comunicación SRI	40
Figura 10 Portal SRI	41
Figura 11 . Documentación devolución.....	42

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Tania Tintin y Jimmy Mora, cuyo amor y guía han sido mi mayor fuente de inspiración. Gracias por sus innumerables sacrificios y por crear un hogar lleno de calidez y apoyo. A mis hermanas, Alejandra, Dana y Victoria, por su constante compañía y por compartir conmigo momentos de felicidad. Esta dedicatoria es para ustedes, con todo mi aprecio y gratitud.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi madre, Tania Tintin, y a mi padre, Jimmy Mora. Ellos han sido mis guías y mi mayor inspiración, brindándome siempre un hogar lleno de amor y apoyo. Gracias por sus sacrificios y por estar siempre a mi lado. A mis hermanas Alejandra, Dana y Victoria, les agradezco su compañía y por compartir conmigo tantas alegrías.

RESUMEN

La investigación se centra en analizar los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la tercera edad en Machala, con el objetivo de mejorar la gestión de este proceso tributario. Se pretende examinar la normativa vigente, identificar factores administrativos y logísticos a través de la información pasiva del SRI, y evaluar la comunicación y accesibilidad del proceso para los adultos mayores. Además, se busca proponer mejoras para optimizar la devolución del IVA, garantizando que los beneficios lleguen efectivamente a quienes lo necesitan. La conclusión de la investigación subraya que, a pesar de los esfuerzos para proteger a los adultos mayores mediante la devolución del IVA, persisten problemas significativos debido a la falta de información y la inclusión de facturas incorrectas. La implementación de un sistema de supervisión y una comunicación más eficiente son cruciales para asegurar que el proceso sea justo y equitativo.

Palabras claves: Devolución del IVA, Adultos mayores, Factores administrativos

ABSTRACT

The research focuses on analyzing the factors that affect the VAT refund to senior citizens in Machala, with the aim of improving the management of this tax process. The aim is to examine current regulations, identify administrative and logistical factors through passive SRI information, and evaluate the communication and accessibility of the process for older adults. In addition, it seeks to propose improvements to optimize the VAT refund, guaranteeing that the benefits effectively reach those who need them. The research conclusion underlines that, despite efforts to protect older adults through VAT refunds, significant problems remain due to lack of information and the inclusion of incorrect invoices. Implementing an oversight system and more efficient communication are crucial to ensuring that the process is fair and equitable.

Key words: *VAT refund, Senior citizens, Administrative factors*

INTRODUCCIÓN

Los adultos mayores/personas de tercera edad, se enfrentan a numerosas adversidades en el contexto económico. Una de las más reconocidas es el impacto del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Afortunadamente, estos valores financieros les son devueltos siempre y cuando los bienes adquiridos sean de primera necesidad y contribuyan a un estilo de vida más cómodo. Con esta información en mente, el Estado ha aprobado un proceso para el reintegro del IVA para proteger y salvaguardar a estas personas, permitiéndoles continuar con una vida pacífica (Baque et al., 2020).

Desde un enfoque económico, los impuestos y otros aranceles se consideran instrumentos de desarrollo para las organizaciones independientes del Estado. Los valores recaudados por un ente regulador a los ciudadanos en general benefician al país y promueven un mejor estilo de vida para la población. Además, se destaca que la recolección de estos impuestos se aplica de acuerdo a la actividad y al bien de manera prevista y establecida de antemano, según las circunstancias necesarias (Almeida et al., 2022).

La aplicación de los impuestos y de cada tipo en específico, se establece bajo un procesamiento legislativo previamente establecido, con el objetivo de obtener beneficios colectivos. Esto corrobora que cada reforma tributaria debería establecer de mejor manera las técnicas más relevantes. Existen impuestos que se aplican directamente a la base imponible o a valores en bruto antes del cálculo de impuestos, tales como IVA, el impuesto a la renta, y la concesión de valores que se aplican al capital, entre otros (Castañeda, 2013).

Dentro de este amplio contexto, podemos decir que los impuestos en servicios y bienes se originaron en las antiguas civilizaciones egipcias, las cuales recogían estos valores para beneficio de la monarquía. En la sociedad griega, el propósito de estos impuestos era contribuir al servicio bélico. En la antigua Roma, las evidencias de estos impuestos se reflejan en su aplicación a actividades comerciales y la exportación de materiales. En la época colonial, se presentaron impuestos conocidos como alcabalas, muy similares a los de la Roma antigua (Granda et al., 2019).

Se puede afirmar que la devolución del IVA es un beneficio altamente positivo para los adultos mayores, sobre todo para sujetos que, a pesar de su edad, aún manejan una actividad comercial demandante. Sin embargo, la carencia de un sistema adecuado que gestione este proceso de manera regular se establece como problema principal. Los principales problemas radican en que las entidades responsables no tienen el control total sobre el proceso. A menudo, los beneficiarios no son las personas que directamente deberían recibir estos beneficios, sino terceras personas. Por lo tanto, un sistema de supervisión sería lo más adecuado para garantizar que estos valores se destinen de manera justa y equitativa (Salas, 2018).

Con base en lo mencionado anteriormente, el trabajo de investigación presentado tiene el objetivo de analizar los factores que influyen en la devolución del IVA en adultos mayores, mediante el uso de información pasiva. Su propósito es contribuir en la mejoría de gestión de este procedimiento respecto a la recuperación de este impuesto. Asimismo, se estructura el trabajo en cuatro capítulos que facilitarán llegar a una conclusión y realizar un análisis exhaustivo de dichos factores:

Capítulo I: En este capítulo, se proporciona una contextualización de la temática, donde se identifican los principales problemas y sus causas. Este análisis nos conducirá a la planificación de los objetivos y a la formulación de la pregunta problema.

Capítulo II: En este capítulo, se realizará una revisión exhaustiva del estado del arte a través de la búsqueda en diversas fuentes. Este enfoque permitirá contextualizar la temática seleccionada y, al mismo tiempo, aportar conocimientos relevantes sobre el tema

Capítulo III: En este capítulo se redacta los métodos empleados durante todo el proceso de investigación. Asimismo, se aplica el paradigma de la investigación, su enfoque, la muestra y los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se busca analizar los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, dando por cumplidos los objetivos establecidos y resolviendo el problema de investigación.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio

1.1.1. Tema de investigación.

Análisis de los factores que afectan la devolución del IVA a personas de la tercera edad

1.1.2. Objeto de estudio.

La finalidad de la investigación se enfoca en los individuos de avanzada edad en la localidad de Machala, y su relación con la revisión IVA. Es esencial considerar que se establece como adulto mayor a cualquier individuo que posea 65 años o más. De acuerdo con la clasificación emitida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el año (2014), estos individuos son reconocidos como una población de atención prioritaria, lo cual subraya su significativa relevancia en el contexto social ecuatoriano. En consecuencia, al llevar a cabo este estudio, se espera obtener una comprensión más amplia de la relación entre este grupo demográfico con el sistema de devolución del IVA.

Es fundamental señalar que la Asamblea Nacional Constituyente (2008) establece que "las personas de edad mayor sean el objeto de atención como prioridad y a su vez especial tanto en el ámbito privado como público, tanto en áreas de inclusión social y económica" (artículo 36). Asimismo, en el artículo 37, apartado 5, se establece la posibilidad de que este segmento de la población reciba exenciones en el sistema tributario.

Es sumamente importante señalar que el tributo al valor agregado es la contribución fiscal más significativa en el contexto de la recaudación nacional. A pesar de su naturaleza indirecta, debido a su escasa base en los niveles de ingresos o capacidad adquisitiva del

contribuyente, su relevancia radica en el modelo de consumo poblacional. Según lo explicado por el Servicio de Rentas Internas (2020), el IVA se refiere al valor asociado a "La transferencia del dominio de los bienes muebles o su importación, ya sea en su etapa inicial de comercialización o en su fase final, también puede incluir el derecho sobre un servicio o de autor, los bienes industriales o derechos conexos, entre otros" (pág.7).

1.1.3. Contextualización

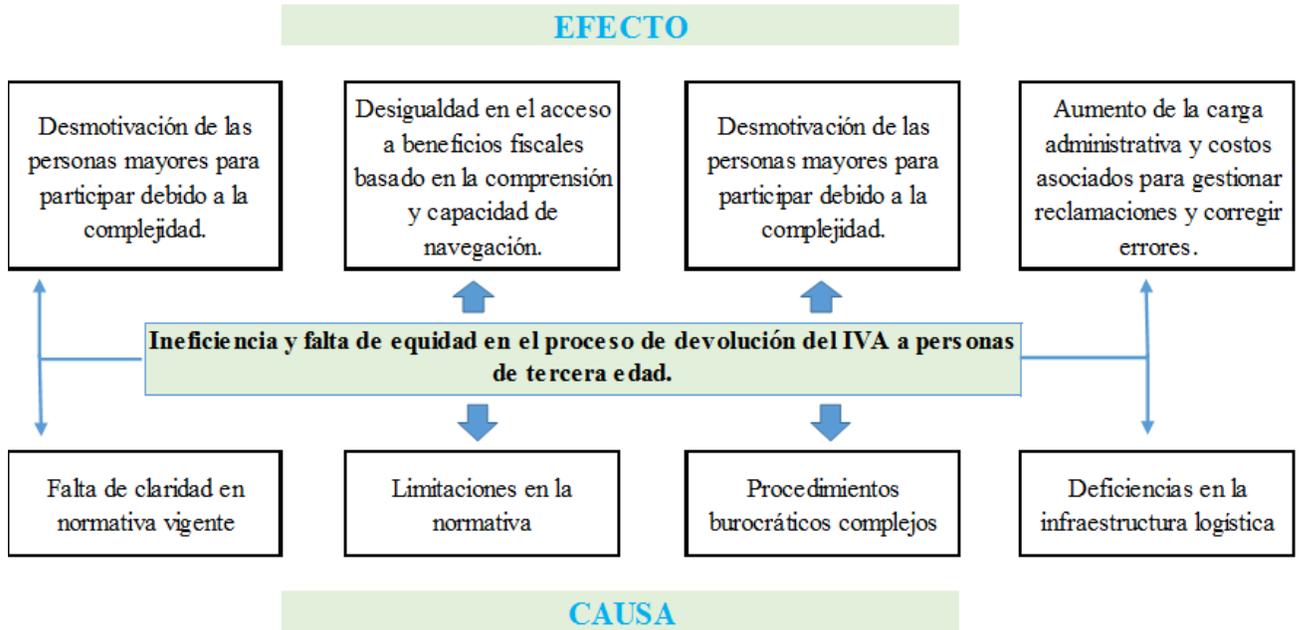
La investigación se enfoca en la falta de conocimiento que presentan los adultos mayores de Machala en cuanto al beneficio tributario asociado a la devolución del IVA. Se sostiene que la falta de información y las dificultades que enfrentan en los procesos de completar la solicitud se debe a la carencia de información y a las dificultades que enfrentan en los procesos de completar la solicitud, lo cual afecta los derechos del contribuyente y del principio tributario, conocido como simplicidad administrativa y eficiencia.

Otra cuestión detectada es que en algunas solicitudes de reembolso del IVA por parte de adultos mayores, se incluyen facturas que no deben ser respaldadas por el consumo directo de estas personas. En ocasiones, al recibir asistencia de amigos o familiares, se incorporan documentos de compra que no reflejan los ingresos de los beneficiarios directos. No solo esta circunstancia reduce los ingresos fiscales, sino que también podría ser considerada como un riesgo tributario para el SRI.

1.1.4. Árbol de problemas

Figura 1

Árbol del problema de la investigación



Nota. La presente imagen establece las causas y efectos del presente proyecto

1.2. Hechos de Interés

Dentro de Latinoamérica, las revisiones aplicadas a los impuestos como el IVA en las compras realizadas por personas de la tercera edad han sido motivo de gran controversia y han causado malestar en algunas regiones. En países como Argentina, se ha solicitado que los valores generados por estos impuestos sean devueltos a la población con baja disponibilidad de dinero o problemas económicos (Baque et al., 2020). Por otro lado, en Chile, este dinero no es devuelto, si no pagado por los adultos mayores con el objetivo de reducir la pobreza y mantener una buena calidad de vida (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020).

En los últimos años, Ecuador ha experimentado un crecimiento poblacional significativo de adultos mayores. Según los últimos censos realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el año 2020, un total del 10.2% de la población tiene una edad superior a los 65 años. Según las proyecciones, estos valores continuarán creciendo en los próximos años (INEC, 2020).

La devolución del IVA para las personas de la tercera edad a pesar de haber sido aprobada en 2011, es un sistema poco conocido. Se observa que las solicitudes y pagos relacionados con este beneficio comenzaron a realizarse comúnmente a partir de 2017. Sin embargo, la efectividad de este proceso no está bien documentada. Dado que se trata de una población muy vulnerable, se puede decir que este beneficio aún carece de muchas reglamentaciones que lo hagan realmente accesible y efectivo para los adultos mayores (Rivera y Llerena, 2023).

En Ecuador, el reintegro de estos valores por la por montos generados por iva a la población de tercera edad manifiesta una molestia que es regular, ya que en muchos casos estos individuos no cuentan con una pensión vitalicia o en algunos casos valores por la jubilación, y dependen de esta devolución como su único medio de sustento. Según los datos del INEC, alrededor del 20% de las personas se encuentran en condiciones/situaciones de pobreza. A pesar de que el país ha establecido valores y porcentajes de devolución por discapacidad y vejez, estos no siempre son justos ni se pagan con la temporalidad requerida (Servicio de Rentas Internas, 2020).

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

El incremento constante de la población de adultos mayores en Ecuador en las últimas décadas destaca la necesidad de explorar los elementos que influyen en la devolución del IVA a este grupo demográfico específico. Dentro del marco legal y tributario, comprender los derechos particulares en personas de tercera edad, entender los factores que impactan de manera efectiva la devolución del IVA se convierte en un aspecto crítico.

Esta indagación busca contribuir a garantizar una mejor calidad de vida y bienestar económico poblacional que, en muchos casos, depende exclusivamente de sus propios ingresos. Además, al profundizar en los fundamentos teóricos de estas políticas fiscales, se aspira a fortalecer el marco conceptual en disciplinas como la economía y la legislación tributaria.

1.3.2. Justificación Práctica

Desde una perspectiva pragmática, el estudio sobre la influencia de factores en la devolución del IVA a adultos mayores no solo se centra en la eficacia en la gestión de recursos fiscales, sino que también tiene como objetivo fomentar la equidad y justicia tributaria. La identificación de obstáculos y dificultades en el acceso a este beneficio tiene como propósito principal incrementar la eficacia administrativa y, de esta forma, prevenir posibles pérdidas innecesarias de recursos públicos. Este análisis proporcionará información valiosa para la elaboración y ajuste de políticas públicas que permitan la atención de los adultos mayores a los beneficios fiscales, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La presente investigación busca suscitar conciencia acerca de las dificultades que enfrentan los adultos mayores en el proceso de devolución del IVA, con el fin de fomentar la participación de organismos gubernamentales y sociedad civil. En conjunto, la justificación práctica resalta la efectividad directa y evidente de los resultados de esta investigación en la mejora de calidad de vida y protección económica de los jóvenes en Ecuador.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar los factores que inciden en la devolución del IVA a personas de la tercera edad, a través de información pasiva, con el propósito de contribuir a la efectividad en la recuperación de este tributo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1. Examinar la devolución del IVA, identificando la normativa vigente relacionada con la recuperación de este tributo, a fin contribuir con las personas de la tercera edad.*
- 2. Extraer información pasiva, a través del portal de la página web oficial del SRI, a fin de identificar los factores administrativos y logísticos que inciden en el proceso de devolución del IVA a personas de la tercera edad.*
- 3. Analizar la comunicación de informar a las personas de la tercera edad, a través de los canales aplicados por el SRI, a fin de contribuir a la efectividad del proceso de devolución del IVA.*
- 4. Proponer mejoras en la recuperación del IVA a personas de la tercera edad, reduciendo los factores que inciden en el mismo, para una efectiva devolución de este tributo a este segmento de la población.*

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACION TEORICO-EPISTEMOLOGICO DEL ESTUDIO

2.1. Descripción del enfoque teórico – epistemológico

2.1.1. Fundamentación legal

En esta sección, se analizarán y presentarán las leyes que respaldan la devolución del IVA a sujetos de tercera edad dentro del contexto particular del país. Se desarrollará un análisis exhaustivo sobre las leyes fiscales, regulaciones y cualquier marco legal relevante que pueda influir en el proceso de reembolso del IVA para este grupo específico de la población. El presente análisis jurídico establecerá una fundamentación normativa para comprender y evaluar los aspectos legales relativos a la devolución del IVA a sujetos de tercera edad.

- **Ley del Anciano:** Esta normativa se aplica a personas que cumplen sesenta y cinco años, sin contemplar su nacionalidad o lugar de residencia. Para poder acceder a los beneficios ofrecidos bajo esta ley, se deberá confirmar su condición bajo la entrega/presentación de su documentación de identidad y ciudadanía.
- **Ley del Régimen Tributario para Personas de la Tercera Edad:** Las personas mayores que optan por este beneficio reciben la devolución del IVA al adquirir servicios/bienes de uso personal. La devolución se llevará a cabo mediante la emisión de un crédito financiero cuya transferencia será directa a una cuenta bancaria perteneciente al usuario/beneficiario.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Adulto mayor

Cómo define el organismo internacional de salud (OMS), la biología cataloga al envejecimiento como la variación de los niveles moleculares y celulares, derivando al decrecimiento funcional físico y mental, incrementando la probabilidad de enfermedades y hasta fallecimiento. En el ámbito geriátrico, el envejecimiento se describe como la reducción en la adaptación a estímulos internos/externos estresantes (Pinilla et al., 2021).

La fase de envejecimiento se distingue por la dificultad del organismo en la adaptación a su entorno, siendo necesaria la intervención médica especializada. Esta etapa de la vida abarca una serie compleja de procesos psicológicos, sociales y biológicos.

2.2.2. Derecho de los adultos mayores

Según Tualombo y Figueroa (2023), los individuos y grupos con atención prioritaria deben recibir la máxima protección constitucional contra cualquier acto, hecho o actividad que sobreponga un riesgo para el individuo.

Con el objetivo de garantizar sus derechos, el art 35 de la Constitución Política del Ecuador de 2008, asegura que, este sector poblacional tendrá atención médica especializada y acceso prioritario en los sectores privado y público. Además, conforme al artículo 36, en circunstancias de riesgo, el Estado ofrecerá especial protección a las personas que se muestren en condiciones de doble vulnerabilidad.

Acorde al artículo 37 se detallan los derechos que el Estado garantizará a adultos mayores, entre los cuales destacan:

- La garantía de atención médica especializada y gratuita, además del acceso a medicina.

Se contempla como un derecho fundamental, centrado en asegurar el acceso médico a adultos mayores permitiendo una debida recuperación en los aspectos emocionales, físicos y mentales del individuo, además, aporta en la prevención de enfermedades. Los sujetos identificados en la Constitución como grupos prioritarios, deberán contar con los siguientes derechos: entornos seguros con adopción a disposiciones y capacidades personales.

Del mismo modo, una persona mayor debería tener la posibilidad de ser atendida y protegida tanto por la comunidad como por su familia, de acuerdo con la evolución del sistema social. Es crucial disponer de acceso a servicios legales y sociales, garantizando niveles óptimos de atención, autonomía y protección. De igual manera, los individuos podrán disponer de servicios de estimulación social y mental, protección y rehabilitación, permitiendo su desarrollo seguro.

En este sentido, el punto focal de atención es proteger a los grupos prioritarios se vuelve indispensable, siendo que, anualmente se violentan los derechos de millones de personas mayores. Estas vulneraciones abarcan desde la exclusión política/social, discriminación, negligencias humanitarias, abuso, limitación/negación de atención en entidades médicas. Generalmente, este tipo de vulneración no son registrados, por tanto, los individuos involucrados no enfrentar consecuencias legales (Human Rights Watch, 2020).

2.2.3. Devolución de IVA

La devolución del IVA se define como un sistema tributario especial que se aplica en situaciones particulares y según las circunstancias que deban contemplar los contribuyentes para recibir sus beneficios (Salas, 2018).

Dentro de este proceso, se establece la necesidad de un control previo riguroso producto del crecimiento de actos de fraude por los contribuyentes, siendo necesario la verificación de información para validar a los usuarios. Estos casos, provocan que los fondos estatales destinados al funcionamiento del proceso aumenten, distorsionando las metas iniciales dispuestas en el programa (Cando et al., 2023).

La devolución del IVA, se cataloga como un proceso dispuesto por el SRI efectúa el reembolso de este impuesto a los contribuyentes conforme al derecho dispuesto en las leyes vigentes (SRI, 2016). En la actualidad, hay distintos grupos beneficiarios en la devolución del IVA, clasificados según la normativa legal correspondiente:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Entidades del Primer Inciso Art. 73
- Ejecutores de Convenios Internacionales
- Gobiernos autónomos descentralizados y Universidades y Escuelas Politécnicas
- Públicas
- Empresas Públicas (Desde noviembre 2009 hasta noviembre 2010)
- Proveedores del Sector Público (Desde enero 2008 hasta octubre 2009)
- Exportadores (Proceso manual y por Internet)
- Proveedores de Exportadores

- Aerolíneas - IVA en combustible por transporte de carga al extranjero
- Transporte público urbano por la adquisición de chasises y carrocerías

2.2.4. Reconocimiento y monto a devolver

Según la ley ecuatoriana, los adultos mayores tienen derecho a la devolución de los valores gastados en sus compras de primera necesidad como ciudadanos. Una vez completado el procedimiento correspondiente, estos valores serán reembolsados en un plazo específico de 60 días hábiles y se acreditarán en la cuenta personal del contribuyente (Álvarez et al., 2022).

Según el SRI los valores que se reconocen son los siguientes:

Tabla 1. Montos autorizados a devolver

Año	Monto
2018	92.54
2019	94.56
2020	96.00
2021	96.00
2022	102.00
2023	108.00

Fuente: Servicio de rentas internas

2.2.5. Devolución del impuesto al valor agregado a personas de la tercera edad

Según una investigación realizada en el país sobre la devolución del IVA a personas de la tercera edad en Ecuador, centrada específicamente en la ciudad de Machala durante el período 2014-2016, cuyo propósito se centra en evaluar el impacto económico generado la aplicación de este procedimiento en dicho grupo demográfico en esta área. El estudio examinó temas relacionados con los adultos mayores, IVA, reformas tributarias, derecho a devolución en el período establecido. Los resultados revelaron que las cantidades devueltas por concepto de IVA no presentaron impactos significativos en la economía local, aunque proporcionaron beneficios directos a los adultos mayores. En este sentido, los individuos que resultaron beneficiados de este procedimiento incrementaron sus capacidades de consumo en un 25% - 30% (Granda et al, 2019).

En Machala, la devolución anual del IVA tuvo un incremento aproximado de 2 millones de dólares, observando que los principales gastos de adultos mayores se centraron en la compra de alimentos y cuidados de salud (Granda et al, 2019). Sin embargo, se señaló que muchos adultos mayores tienen poco conocimiento sobre las reformas tributarias y el límite máximo de devolución vigente, lo que dificulta su comprensión clara del fenómeno estudiado.

Por lo tanto, es de suma importancia realizar un estudio que evalúe cómo la devolución del IVA afecta a las personas de tercera edad, analizando tanto su impacto económico como en su calidad de vida. Un estudio exhaustivo y fundamentado sobre la devolución del IVA a personas de tercera edad podría ayudar a descubrir oportunidades para mejorar su implementación, ofrecer recomendaciones para aplicarlo en otros entornos y ampliar su beneficio a otros grupos en situación de vulnerabilidad. Acorde a lo expuesto, una

investigación sobre los efectos de la devolución del IVA a personas de tercera edad podría proporcionar una mejor comprensión de los beneficios que esta medida les proporciona.

2.2.6. Bienes que son objeto de devolución

De acuerdo con la Ley del Régimen Tributario, los individuos catalogados dentro de los grupos prioritarios de tercera edad y discapacidad, cuentan con el derecho a la devolución económica pagada a través de sus impuestos. Este beneficio se establece a la adquisición/compra de bienes/productos catalogados como uso personal, corroborando su pertenencia por medio de documentación remitida a nombre del beneficiario (Chinga y Mendoza, 2024). De esta forma, una vez que inicie el proceso de devolución, se emplea la revisión de esta documentación para establecer el valor monetario correspondiente. Se clasifica como bienes a aquellos incluidos en:

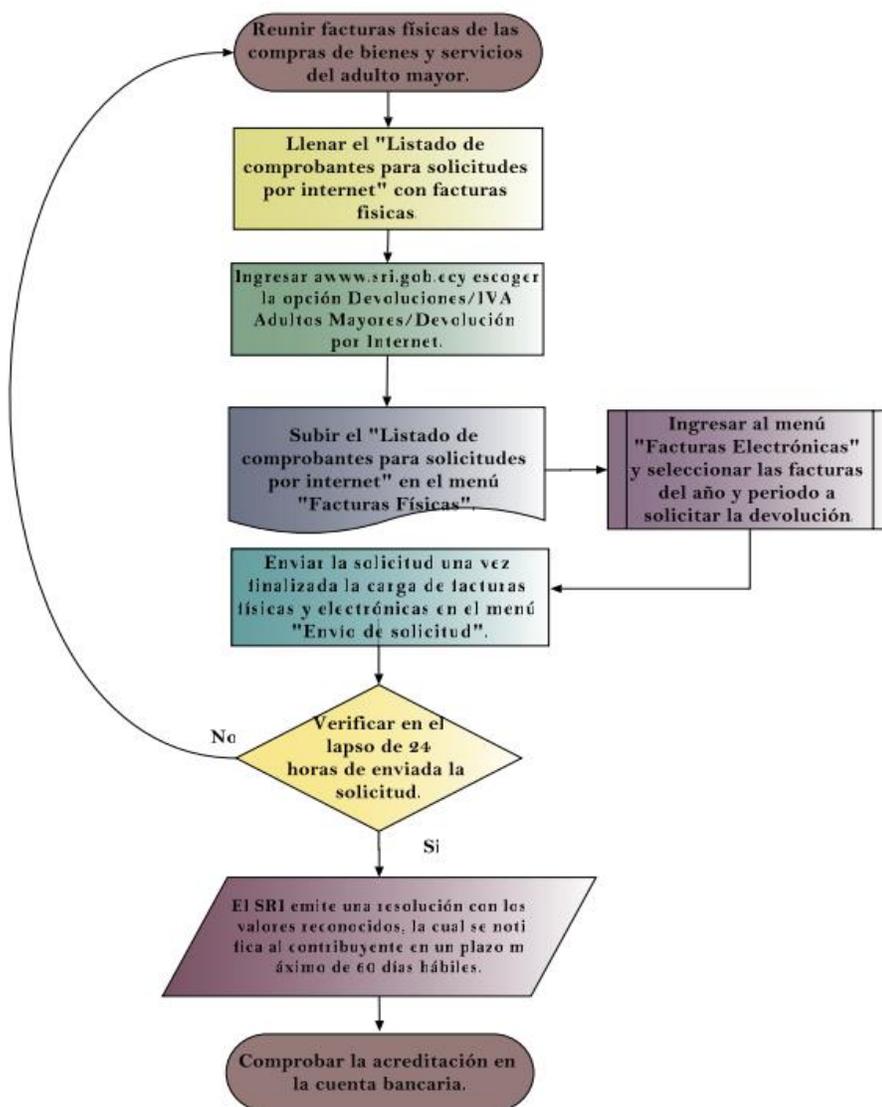
- Alimentación
- Vivienda
- Medicina
- Vestimenta
- Transporte
- Educación
- Comunicación, otros.

2.2.7. Proceso de devolución presencial y online

El proceso de devolución del iva antes del 2023 se presentaba en dos modalidades una de ellas era por medio de ventanilla y los pasos a seguir eran los siguientes:

Figura 2

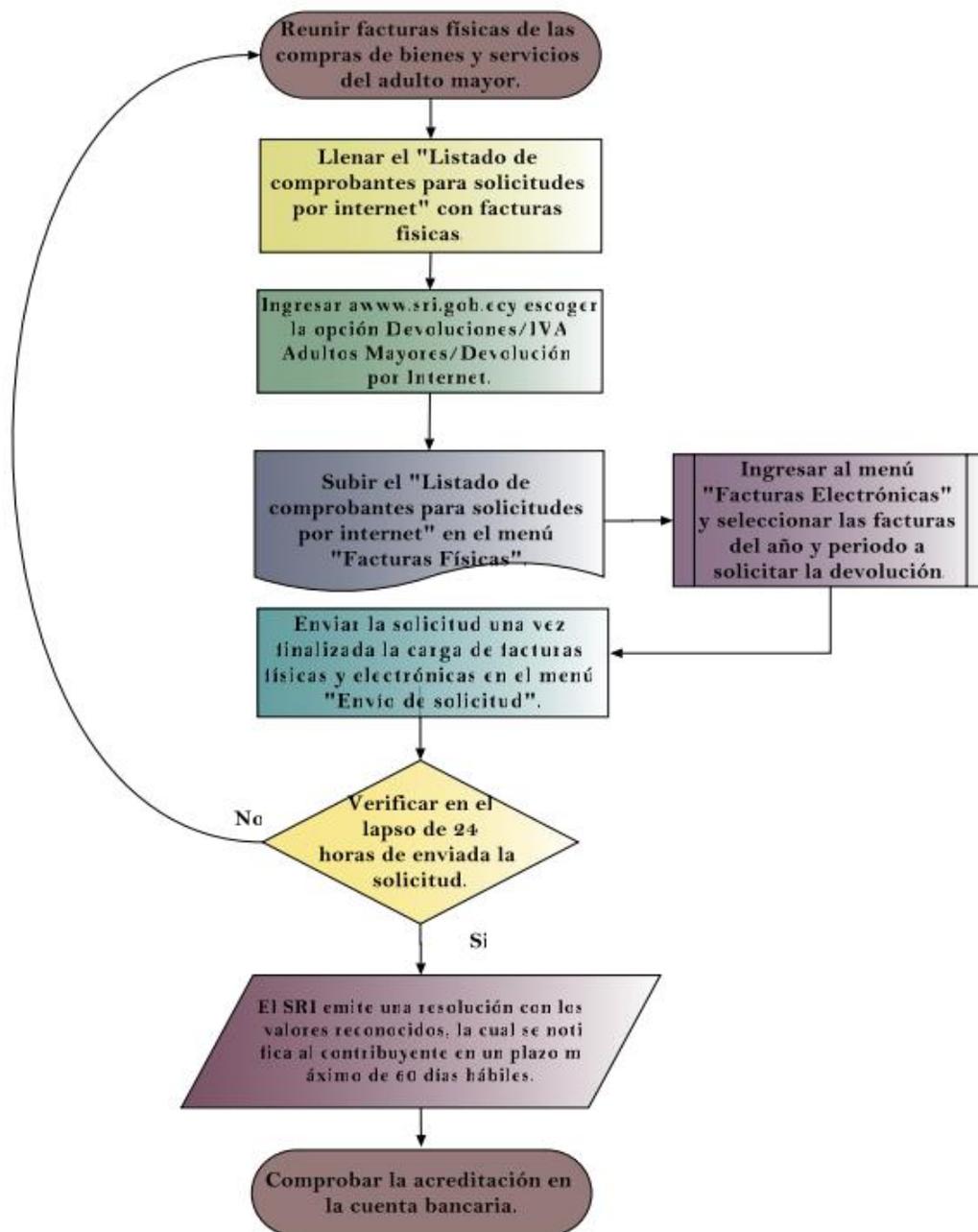
Proceso de devolución por ventanilla



Fuente: Imagen recuperada del proceso de titulación Huasco 2022

Figura 3

Proceso de devolución vía a internet



Fuente: Imagen recuperada del proceso de titulación Huasco 2022

CAPÍTULO III

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Estructura de la Investigación

El diseño de una investigación es la estructura fundamental para generar una base coherente y necesaria dentro del proceso de redacción. Este diseño permite y facilita una resolución más eficiente del problema planteado (Hurtado, 2020).

Las necesidades de la sociedad son las que originan y dan forma a un proceso metodológico, el cual se lleva a cabo para realizar una investigación de manera correcta. El propósito es solucionar los problemas que se esperan encontrar, generalmente de carácter tecnológico, numérico o biológico, lo que obliga a que la investigación sea creativa e informativa (García y Sánchez, 2020). En la actualidad, se argumenta que los procesos metodológicos no deben ser modificados ni ajustados a procesos que no sean de investigación. Sin embargo, es permitido aplicarlos a investigaciones de distintas áreas del conocimiento

3.1.1. Investigación Cuantitativa

Según Calle (2023) Refiriéndose a la investigación cuantitativa, se dijo que “se basa en el supuesto de que todos los datos son cuantificables y se fundamenta en el positivismo... y su tendencia a centrarse en el análisis de los aspectos externos de la realidad” (p.1875). Los datos recolectados se focalizan en revisión literaria de artículos científicos y su análisis, ya que es parte integral del sustento de la teoría relacionada con los fundamentos de la devolución del iva y su práctica tributaria.

3.1.2. Paradigma Positivista

El paradigma positivista sostiene la posibilidad de llegar a verdades absolutas preservando una distancia significativa entre quien investiga y el tema de estudio. Epistemológicamente hablando, este paradigma establece una clara separación entre el investigador, considerado neutral, y la realidad estudiada, la cual se percibe como independiente de las influencias del investigador (Beltrán & Ortiz Bernal, 2020).

Según Herrera (2018) menciona que el paradigma positivista tiene por finalidad la comprender, prever y gestionar de los fenómenos, así como corroborar teorías y normativas para su regulación. Su atención se centra en el señalamiento de las causas auténticas, sean éstas anteriores o concurrentes en el tiempo. Por tanto, se considera pertinente emplear el paradigma positivista para profundizar en la comprensión y gestión de la devolución del iva a las personas de la tercera edad.

Por su parte Finol & Vera (2020) sugiere que en el marco del paradigma positivista aplicado a la investigación científica, se sigue un proceso metodológico lineal y sistemático que comprende las siguientes etapas: el planteamiento de un problema, la revisión exhaustiva de la literatura, formulación de hipótesis, definición de una metodología rigurosa que incluye el diseño del estudio, la definición de la población y la muestra, así como la elección de métodos e instrumentos para la recopilar información, los instrumentos de medición empleados. Todo este proceso se fundamenta en el método hipotético-deductivo, contrastando empíricamente las hipótesis planteadas, y en el método inductivo, derivando conclusiones mediante las observaciones.

Según los criterios establecidos, esta investigación se realizará en estudio, para las personas de la tercera edad. Estas personas serán una fuente primaria de información, ya que

compartirán su experiencia directa con el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado en sus operaciones. El enfoque positivista permitirá analizar de manera objetiva los datos recopilados de los actores involucrados en el fenómeno estudiado.

3.1.3. Método Deductivo

El método deductivo, sigue un procedimiento lógico que va desde lo universal hacia lo particular. Las inferencias resultantes de la deducción adquieren validez únicamente si las premisas que las sustentan son igualmente verdícas. Requiere la fragmentación de un conjunto en sus componentes para su análisis individual y la comprensión de las interacciones entre estos últimos. Esta sistemática de estudio posibilita un mayor entendimiento del fenómeno en cuestión y posiblemente conduzca a la formulación de nuevas teorías (Prieto, 2017).

En el presente estudio de caso, se procederá a emplear el método deductivo, el cual implica la sistemática recolección de información específica vinculada al proceso de devolución del IVA a adultos mayores, analizarlos y extraer conclusiones de carácter general. En este sentido, se partirá de la observación meticulosa de casos particulares, con la finalidad de identificar posibles patrones, tendencias, o regularidades que puedan contribuir a una comprensión más profunda del objeto de estudio.

3.1.4. Diseño Descriptivo

Esta investigación se clasifica como descriptiva, en virtud de su propósito primordial de describir y caracterizar la situación referente a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a los adultos mayores de la provincia de El Oro. Se persigue la generación de un

panorama detallado sobre los procesos, procedimientos y resultados asociados a esta temática, sin que se efectúe intervención alguna ni modificación en las variables bajo estudio. La investigación descriptiva se realiza para ofrecer una descripción detallada y precisa de una situación. La información recopilada debe ser fiable, exacta y organizada de manera sistemática. Es importante abstenerse de sacar conclusiones o interpretaciones sobre el fenómeno estudiado. Se enfoca en las características que pueden ser observadas y comprobadas de manera objetiva. Para reunir la información necesaria, se utilizan diversos métodos de recolección de datos, entre los que se encuentran: la observación directa, encuestas y análisis de casos específicos (Guevara et al., 2020).

Además, según Guevara et al (2020) menciona que un estudio descriptivo detalla minuciosa y sistemáticamente los aspectos relevantes de un fenómeno o situación en particular. Este tipo de investigación busca recopilar datos precisos y fidedignos sobre las características observables y comprobables del objeto de análisis, sin realizar interpretaciones o inferencias adicionales.

Tabla 2 Resumen de la metodología

Enfoque	Paradigma	Tipo de investigación	Diseño	Técnica	Instrumento	Unidades de Estudio	Participantes
Cuantitativo	Positivista	Deductivo	Descriptiva	Encuesta	Cuestionario de encuesta	Adultos Mayores de la ciudad de Machala	Adultos Mayores

Nota. Esta tabla detalla el proceso metodológico empleado en la investigación

3.1.5 Población y Muestra

La población se refiere al conjunto de individuos que comparte aquellas características relevantes objeto de investigación. Según Mucha et al. (2021) se considera como el grupo al cual se desea generalizar los resultados de la investigación. En este caso la población objetivo de la investigación son: "Los adultos mayores en la ciudad de Machala".

La muestra surge como una solución ante la dificultad de tener un grupo amplio de objetos o individuos por examinar (Otzen & Manterola, 2017). Actualmente existe una enorme gama de herramientas y fórmulas para el cálculo de esta; la ejecución de esta se hará a criterio del investigador.

La población se obtuvo por medio de un registro del Gobierno Autónomo de Machala el cual nos arroja que en la ciudad existen 13.432 adultos mayores, de los que 6.932 son mujeres y 6.500 son hombres, cuyas edades están sobre los 65 años (GAD Machala, 2022).

3.1.5.1 Cálculo del tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra requerida, se utiliza la fórmula para poblaciones finitas, que ajusta el tamaño de la muestra en función del tamaño de la población. La fórmula se expresa como:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado
- p = proporción esperada
- q = 1 - p
- d = precisión

Fórmula aplicada

$$n = \frac{13.432 * 1.96^2 * 0.05}{0.05^2(13.432) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 77$$

Tras los cálculos, se determinó que se requerirá una muestra de 77 contadores de la ciudad de Machala para realizar el estudio con un nivel de confianza del 96 % y un margen de error del 5 %. Este tamaño de muestra proporcionará resultados representativos y confiables para el análisis y la inferencia sobre la población de adultos mayores en la ciudad de Machala.

3.1.6. Instrumentos de Recopilación de Datos

3.1.6.1 Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica es un componente fundamental en el proceso de investigación en cualquier campo académico. Al analizar y evaluar de manera crítica la literatura existente sobre un tema específico, los investigadores pueden identificar vacíos en el conocimiento, comprender el contexto histórico y teórico de su trabajo, y respaldar sus propias contribuciones en la materia. Según Pinedo y Valles (2021) las herramientas tecnológicas para la gestión de referencias bibliográficas son clave para una administración eficiente de la información científica, garantizando la calidad en los resultados de las investigaciones realizadas por estudiantes universitarios.

3.1.6.2 Encuesta

Las encuestas son herramientas esenciales de investigación que permiten recopilar datos y opiniones de manera sistemática. Feria et al. (2020) menciona que estas aseguran claridad y mejores respuestas al explicar el propósito del estudio y especificar la información necesaria. Por su parte, Ruiz et al. (2023) resalta la aplicación de técnicas de encuestas como herramienta cuantitativa; por el que, usa la estadística para dar validez a una hipótesis.

Para este caso tan específico se toma en cuenta las preguntas cerradas; según Sánchez et al. (2020) las encuestas con respuestas cerradas ofrecen al encuestado la posibilidad de seleccionar una opción de respuesta sin necesidad de justificar su elección. Para dirigir al encuestado la información que se quiere obtener del grupo segmentado a evaluar.

La investigación utiliza la técnica de encuesta como método científico, empleando un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. El cuestionario consistió en preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta en escala de Likert.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

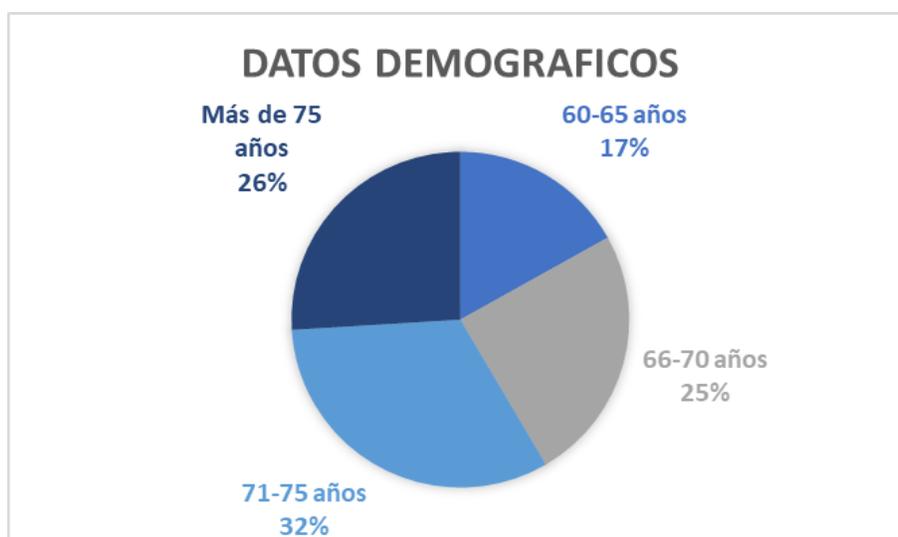
4.1 Descripción y argumentación teórica de resultados

Dentro de este capítulo, se aplicó una encuesta a 76 personas de la tercera edad. Se plantearon preguntas que brindan una perspectiva detallada del proceso que deben llevar a cabo para la devolución de impuestos. Las preguntas incluyeron aspectos como el conocimiento general sobre el proceso, la facilidad o dificultad percibida al realizar los trámites, el tiempo que toman en completarlo, y su satisfacción con el sistema actual.

Tabla 3 Datos Demográficos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
60-65 años	13	17%
66-70 años	19	25%
71-75 años	25	32%
Más de 75 años	20	26%
TOTAL	77	100%

Figura 4. Datos demográficos



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

La distribución de edades muestra que la mayoría de los encuestados tienen entre 71-75 años (32%), seguidos por aquellos de 66-70 años (25%) y más de 75 años (26%), mientras que el grupo menos representado es el de 60-65 años (17%). Esta información sugiere que cualquier análisis o planificación en esta muestra debe considerar principalmente las necesidades y características de las personas de 66 años en adelante, dado que representan el 83% del total.

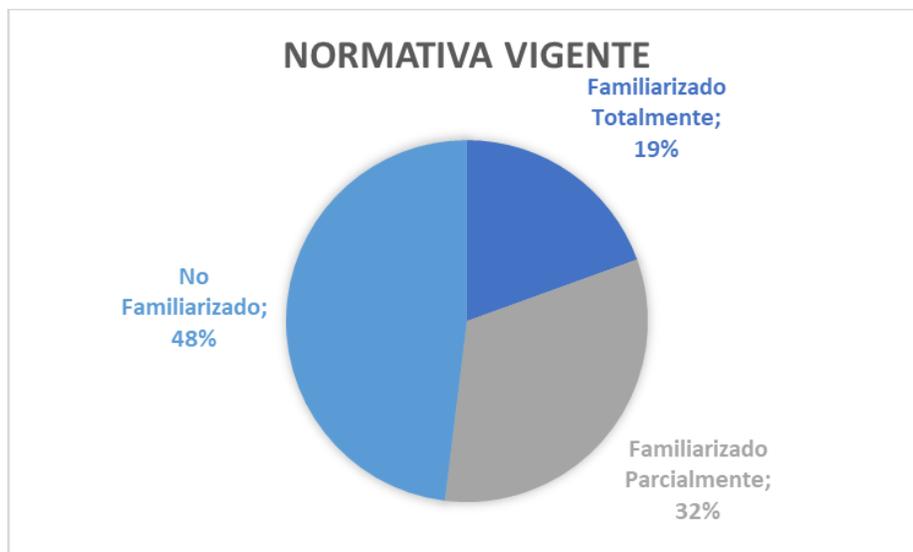
Conocimiento y Uso de la Normativa Vigente

Está familiarizado con la normativa vigente para la devolución del IVA a personas de la tercera edad.

Tabla 4. Normativa vigente para la devolución del IVA

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Familiarizado Totalmente	15	19%
Familiarizado Parcialmente	25	32%
No Familiarizado	37	48%
TOTAL	77	100%

Figura 5 Normativa vigente para la devolución del IVA



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

La mayoría de los encuestados, el 48%, no están familiarizados con la normativa vigente para la devolución del IVA a personas de la tercera edad. Un 32% está parcialmente familiarizado y solo el 19% está totalmente familiarizado. Esto sugiere que casi la mitad de las personas encuestadas desconocen la normativa, y menos de una quinta parte tiene un conocimiento completo del tema.

Experiencia con el Proceso de Devolución del IVA

Ha solicitado la devolución del IVA sin dificultades.

Tabla 5 Devolución sin complicaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente con dificultades	28	36%
Parcialmente con dificultades	25	32%
Totalmente sin dificultades	15	19%
Parcialmente sin dificultades	9	12%
TOTAL	77	100%

Figura 6 Devolución sin complicaciones



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

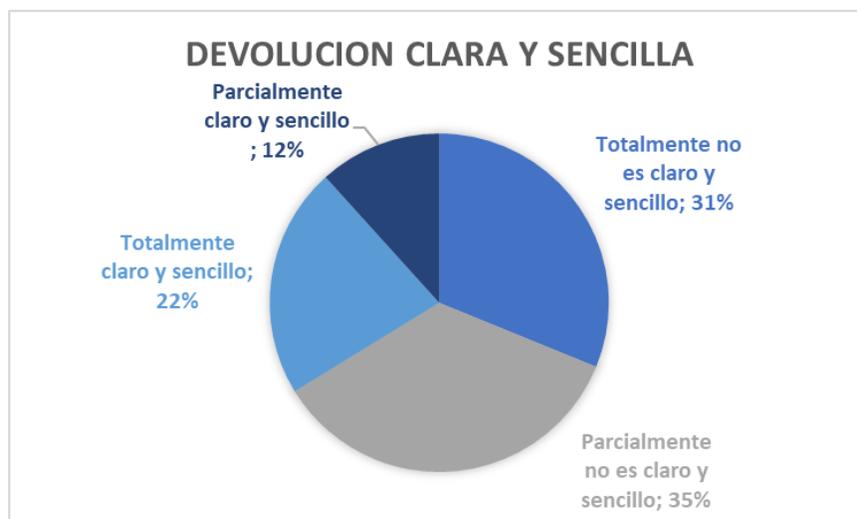
La mayoría de los encuestados han tenido dificultades al solicitar la devolución del IVA, con un 36% indicando que han tenido muchas dificultades y un 32% que han tenido algunas dificultades. Solo un 19% ha logrado solicitar la devolución del IVA sin dificultades, y un 12% ha tenido pocas dificultades. Esto refleja que el proceso de devolución puede ser complejo para la mayoría, sugiriendo que se podrían implementar mejoras para simplificar y hacer más accesible el procedimiento para todos los solicitantes.

El proceso de solicitud de devolución del IVA es claro y sencillo.

Tabla 6 Devolución clara y sencilla

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente no es claro y sencillo	24	31%
Parcialmente no es claro y sencillo	27	35%
Totalmente claro y sencillo	17	22%
Parcialmente claro y sencillo	9	12%
TOTAL	77	100%

Figura 7 Devolución clara y sencilla



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

"El proceso de solicitud de devolución del IVA es claro y sencillo" revela que el 66% de los encuestados consideran que el proceso no es claro y sencillo (31% "Totalmente no es claro y sencillo" y 35% "Parcialmente no es claro y sencillo"), mientras que el 34% encuentran el proceso claro y sencillo (22% "Totalmente claro y sencillo" y 12% "Parcialmente claro y sencillo"), sugiriendo una necesidad de mejoras para simplificar y clarificar el proceso.

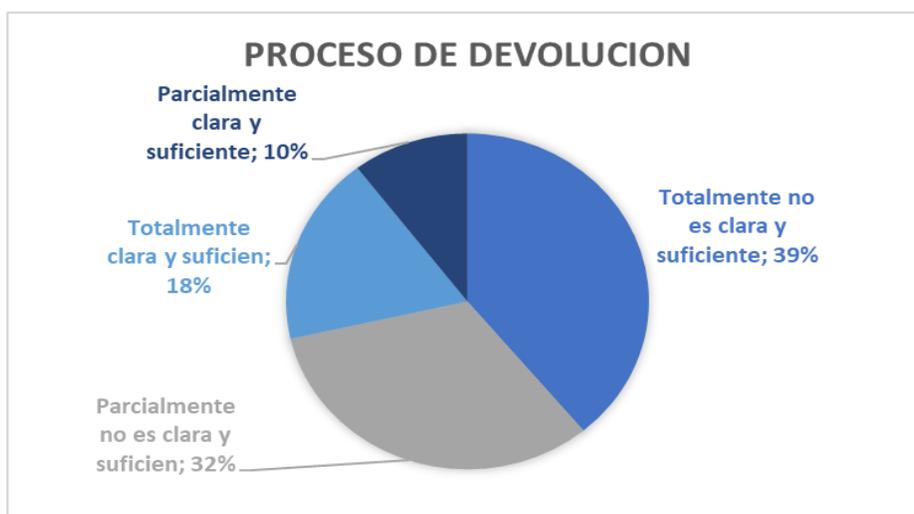
Percepción de la Comunicación del SRI

La información proporcionada por el SRI sobre la devolución del IVA es clara y suficiente.

Tabla 7 Información suficiente para la devolución

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente no es clara y suficiente	30	39%
Parcialmente no es clara y suficiente	25	32%
Totalmente clara y suficiente	14	18%
Parcialmente clara y suficiente	8	10%
TOTAL	77	100%

Figura 8 Información suficiente para la devolución



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

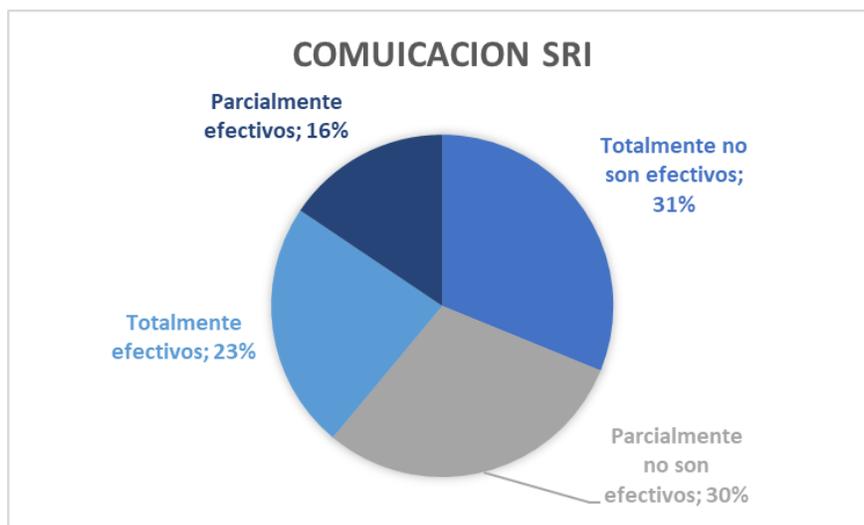
El análisis de las respuestas a la pregunta "La información proporcionada por el SRI sobre la devolución del IVA es clara y suficiente" revela que el 71% de los encuestados consideran que la información no es clara y suficiente (39% "Totalmente no es clara y suficiente" y 32% "Parcialmente no es clara y suficiente"), mientras que solo el 28% la encuentran clara y suficiente (18% "Totalmente clara y suficiente" y 10% "Parcialmente clara y suficiente"), sugiriendo que la información necesita ser mejorada para ser más comprensible y adecuada para los usuarios.

Los canales de comunicación utilizados por el SRI son efectivos.

Tabla 8 Medios de comunicación SRI

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente no son efectivos	24	31%
Parcialmente no son efectivos	23	30%
Totalmente efectivos	18	23%
Parcialmente efectivos	12	16%
TOTAL	77	100%

Figura 9 Medios de comunicación SRI



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

El análisis de las respuestas a la pregunta "Los canales de comunicación utilizados por el SRI son efectivos" revela que el 61% de los encuestados consideran que no son efectivos (31% "Totalmente no son efectivos" y 30% "Parcialmente no son efectivos"), mientras que el 39% los encuentran efectivos (23% "Totalmente efectivos" y 16% "Parcialmente efectivos"), sugiriendo que la efectividad percibida de los canales de comunicación del SRI es baja y que podrían ser necesarias mejoras para aumentar su efectividad.

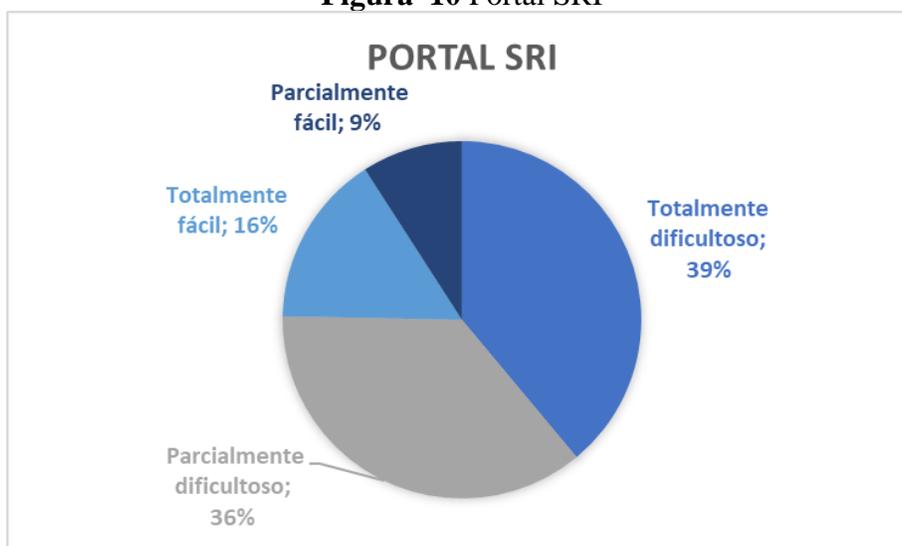
Factores Administrativos y Logísticos

El portal del SRI es fácil de usar para solicitar la devolución del IVA.

Tabla 9 Portal SRI

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente dificultoso	30	39%
Parcialmente dificultoso	28	36%
Totalmente fácil	12	16%
Parcialmente fácil	7	9%
TOTAL	77	100%

Figura 10 Portal SRI



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

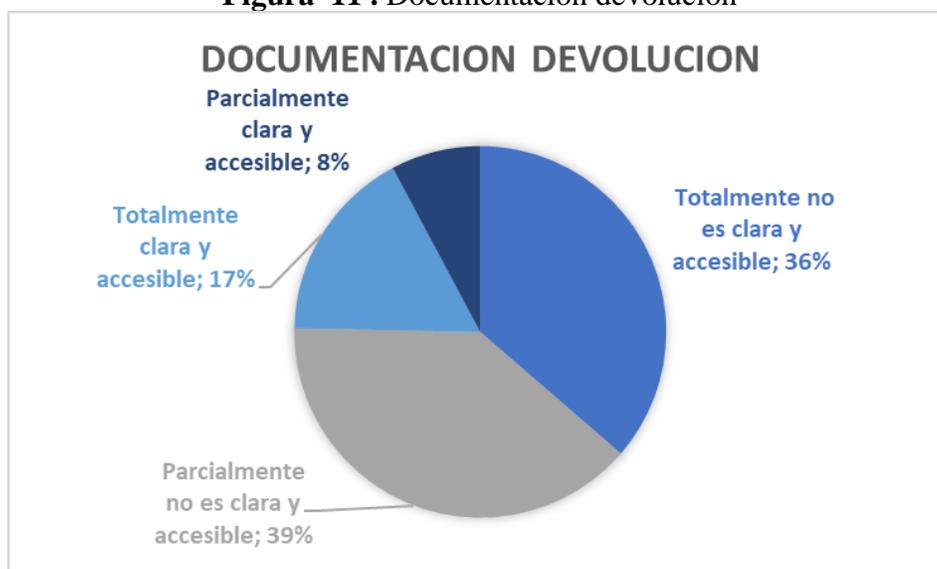
El análisis de las respuestas a la pregunta "El portal del SRI es fácil de usar para solicitar la devolución del IVA" revela que el 75% de los encuestados consideran que el proceso es dificultoso (39% "Totalmente dificultoso" y 36% "Parcialmente dificultoso"), mientras que solo el 25% lo encuentran fácil (16% "Totalmente fácil" y 9% "Parcialmente fácil"). Esto indica que la mayoría de los usuarios perciben el portal como complicado y que podrían ser necesarias mejoras en su usabilidad para facilitar la solicitud de la devolución del IVA.

La documentación requerida para la devolución del IVA es clara y accesible.

Tabla 10 Documentación devolución

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente no es clara y accesible	28	36%
Parcialmente no es clara y accesible	30	39%
Totalmente clara y accesible	13	17%
Parcialmente clara y accesible	6	8%
TOTAL	77	100%

Figura 11 . Documentación devolución



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Análisis

El análisis de las respuestas a la pregunta "La documentación requerida para la devolución del IVA es clara y accesible" revela que el 75% de los encuestados consideran que la documentación no es clara y accesible (36% "Totalmente no es clara y accesible" y 39% "Parcialmente no es clara y accesible"), mientras que solo el 25% la encuentran clara y accesible (17% "Totalmente clara y accesible" y 8% "Parcialmente clara y accesible"), indicando que la mayoría percibe la documentación como deficiente en términos de claridad y accesibilidad.

CONCLUSIÓN

Se concluye que el nivel de conocimiento entre los adultos mayores acerca de la normativa vigente para la devolución del IVA es insuficiente. La mayoría de los encuestados no está completamente familiarizada con la normativa, lo que indica una necesidad urgente de mejorar la difusión de información y proporcionar recursos educativos adecuados para aumentar el conocimiento en esta población.

El análisis revela que muchos adultos mayores experimentan dificultades al solicitar la devolución del IVA. La complejidad del proceso es una preocupación importante para esta población, lo que sugiere que se debe revisar y simplificar el proceso para hacerlo más accesible y menos problemático para los solicitantes.

La evaluación muestra que la información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) y sus canales de comunicación no son percibidos como claros ni efectivos por la mayoría de los encuestados. Esto sugiere que se requiere una mejora significativa en la forma en que el SRI comunica la información sobre la devolución del IVA, para asegurar que sea comprensible y útil para los adultos mayores.

Se observa que el portal del SRI y la documentación requerida para la devolución del IVA son considerados complicados por los adultos mayores. El portal es percibido como difícil de usar, y la documentación no es vista como clara ni accesible. Esto subraya la necesidad de rediseñar el portal para hacerlo más amigable y accesible, así como de mejorar la claridad y disponibilidad de la documentación para facilitar el proceso de devolución.

RECOMENDACIONES

- **Mejorar la Difusión de Información:** Implementar campañas educativas y de sensibilización para aumentar el conocimiento de los adultos mayores sobre la normativa vigente y el proceso de devolución del IVA.
- **Simplificación del Proceso:** Revisar y simplificar el proceso de solicitud de devolución del IVA para hacerlo más accesible y menos complicado para los adultos mayores.
- **Optimización de la Comunicación:** Mejorar la claridad de la información proporcionada por el SRI y asegurar que los canales de comunicación sean efectivos y accesibles para la población objetivo.
- **Rediseño del Portal y Documentación:** Facilitar el uso del portal del SRI y asegurar que la documentación requerida sea clara y accesible para los adultos mayores.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, J., Barona, N., Tabares, I., & Pozo, F. (2022). Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón de santo domingo. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(5), 595-602.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3256/3196>
- Álvarez, M., Iriarte, M., & Zambrano, J. (2022). Análisis sobre la devolución de Impuesto al Valor Agregado de adultos mayor y personas con capacidades especiales. *Maestro y Sociedad, 19*(4), 1-9.
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5691/5493>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Baque, E., Vera, L., & Macías, F. (2020). Análisis Neutrosófico de la devolución del IVA a los adultos mayores de Manabí Ecuador. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 13*(5), 9-103. ISSN: 2306-2495.
[file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-AnalisisNeutrosoficoDeLaDevolucionDelIVAALosAdulto-8590312%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-AnalisisNeutrosoficoDeLaDevolucionDelIVAALosAdulto-8590312%20(1).pdf)
- Beltrán, S., & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11*(21), 1-18.
<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(4), 1865 - 1879.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016

- Castañeda, V. (2013). La tributación en América Latina desde la crisis de la deuda y el papel del legislativo en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 15(28), 257-280.
<https://www.redalyc.org/pdf/419/41928076011.pdf>
- Chinga, M., & Mendoza, C. (2024). Devolución de IVA y su impacto social en personas con discapacidad del Cantón Portoviejo, Año 2021-2022. 8(2), 1329-1347.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.1-1347>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet*, 11(3), 62-79.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Finol, M., & Vera, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24.
<https://drive.google.com/file/d/1vI7S1dPpkES8zUwyfenm0Jn6PmzAsKMO/view>
- GAD Machala. (2022). *Informe de avance de los estudios correspondientes al plan de uso y gestión de suelo de Machala pugs*.
https://www.machala.gob.ec/documentosGAD/PUGS_Definitivo/FaseI.pdf
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159-170.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Granda, D., Delgado, R., & Abambari, M. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014 – 2016. *Revista Publicando*, 6(20), 34-46. ISSN 1390-9304.

file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-

LaDevolucionDelIVAAALosAdultosMayoresDeMachalaYSuIm-7054940.pdf

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).

RECIMUNDO, 4(3), 163-173. DOI:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista *Universum*. *Revista General de Información y*

Documentación, 28(1), 119-142. <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.60813>

Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific*, 5(16), 99-119.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2014). *El cumplimiento de derechos para las personas adultas mayores en centros de atención*. El cumplimiento de derechos para las personas adultas mayores en centros de atención

Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57.

<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>Filiación y grado académico 1

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.2 Universidad Nacional del

Centro del Perú, Huancayo, Perú. a Doctor en Educación.b Doctor en Ciencias de la Educación. Luis Flor

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

Morphol, 35(1), 227-232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pinedo, L., & Valles, M. (2021). Importancia de los referenciadores bibliográficos en la gestión de la información científica en tesis universitarias. *Anales de Documentación*, 24(2), 1-9. <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.465091>
- Pinilla, M., Ortiz, M., & Suárez, J. (2021). Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día. Revisión de tema. *Salud Uninorte*, 37(2), 488-505. <http://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.971>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Rivera, L., & Llerena, E. (2023). Análisis de devolución del iva a personas adultas mayores post pandemia 2020 - 2021. *Polo del Conocimiento*, 8(6), 63-80. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v8i6
- Ruiz, C., Valenzuela, A., & Valenzuela, M. (2023). Metodología de Investigación. *Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú*, 1(1), 1-197. DOI:<https://doi.org/10.47422/fepol.13>
- Salas, E. (2018). Devolución del IVA a personas de la tercera edad y su impacto económico periodo 2011 - 2017. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-6. https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/devolucioniva-tercera-edad.html#google_vignette
- Servicio de Rentas Internas. (2020). *Beneficios tributarios para personas adultas mayores* [Guía para contribuyentes].

file:///C:/Users/PC/Downloads/Gui_a%20beneficios%20personas%20adultas%20mayores.pdf

Tualombo, J., & Figueroa, M. (2023). Análisis de la devolución de IVA para personas de la tercera edad. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 696-710.

<https://www.editorialalema.org/index.php/pentacencias/article/view/882/1223>

ANEXOS

PROPUESTA DE ENCUESTA

Encuesta: Factores que Inciden en la Devolución del IVA a Personas de la Tercera Edad

Introducción

Gracias por participar en esta encuesta. Su opinión es muy importante para analizar los factores que inciden en la devolución del IVA a personas de la tercera edad. La información recolectada será utilizada para mejorar el proceso y hacerlo más efectivo.

Preguntas

Datos Demográficos

1.1. ¿Cuál es su edad?

- - 60-65 años
- - 66-70 años
- - 71-75 años
- - Más de 75 años

Conocimiento y Uso de la Normativa Vigente

2.1. Estoy familiarizado con la normativa vigente para la devolución del IVA a personas de la tercera edad.

- - 1. Familiarizado Totalmente
- - 2. Familiarizado Parcialmente
- - 3. No Familiarizado

Experiencia con el Proceso de Devolución del IVA

3.1. He solicitado la devolución del IVA sin dificultades.

- - 1. Totalmente con dificultades
- - 2. Parcialmente con dificultades
- - 3. Totalmente sin dificultades
- - 4. Parcialmente sin dificultades

3.2. El proceso de solicitud de devolución del IVA es claro y sencillo.

- - 1. Totalmente no es claro y sencillo
- - 2. Parcialmente no es claro y sencillo
- - 3. Totalmente claro y sencillo
- - 4. Parcialmente claro y sencillo

Percepción de la Comunicación del SRI

4.1. La información proporcionada por el SRI sobre la devolución del IVA es clara y suficiente.

- - 1. Totalmente no es clara y suficiente
- - 2. Parcialmente no es clara y suficiente
- - 3. Totalmente clara y suficiente
- - 4. Parcialmente clara y suficiente

4.2. Los canales de comunicación utilizados por el SRI son efectivos.

- - 1. Totalmente no son efectivos

- - 2. Parcialmente no son efectivos
- - 3. Totalmente efectivos
- - 4. Parcialmente efectivos

Factores Administrativos y Logísticos

5.1. El portal del SRI es fácil de usar para solicitar la devolución del IVA.

- - 1. Totalmente dificultoso
- - 2. Parcialmente dificultoso
- - 3. Totalmente fácil
- - 4. Parcialmente fácil

5.2. La documentación requerida para la devolución del IVA es clara y accesible.

- - 1. Totalmente no es clara y accesible
- - 2. Parcialmente no es clara y accesible
- - 3. Totalmente clara y accesible
- - 4. Parcialmente clara y accesible

Conclusión

Gracias por su tiempo y colaboración. Sus respuestas contribuirán a mejorar el proceso de devolución del IVA para personas de la tercera edad.