



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PERSONAS
CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN EL GUABO, PERIODO 2022-
2023”**

**ROMERO ANGEL SANDRA ESTEFANIA
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“La devolución del IVA y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, periodo 2022-2023”

**ROMERO ANGEL SANDRA ESTEFANIA
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

“La devolución del IVA y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón
El Guabo, periodo 2022-2023”

ROMERO ANGEL SANDRA ESTEFANIA
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MAZA IÑIGUEZ JOSÉ VICENTE

MACHALA, 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024

MACHALA
2024

La devolución del Impuesto al Valor Agregado y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, en el periodo 2022-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.iaen.edu.ec Fuente de Internet	<1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	www.investigarmqr.com Fuente de Internet	<1%
7	www.derechoecuador.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

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

La que suscribe, ROMERO ANGEL SANDRA ESTEFANIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado "La devolución del IVA y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, periodo 2022-2023", 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.

La autora 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.

La autora 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.

Machala, 11 de septiembre de 2024



ROMERO ANGEL SANDRA ESTEFANIA
0704801596

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado con todo mi amor a mi pequeño hijo Yurem Esteban por acompañarme en ésta etapa importante de mi vida y por ser mi fortaleza en los momentos de dificultad, quiero dejar marcado en su corazón la importancia de estudiar y que nunca es tarde para alcanzar un sueño y hacerlo realidad con el favor de Dios; también dedico éste trabajo con mucho cariño a mis padres Rodrigo y Celia a pesar que no pude realizar ésta meta en su debido momento, hoy Dios me ha dado la oportunidad de poder cumplir aquel sueño de verme convertida en una profesional y retribuir con mucha gratitud aquel esfuerzo y sacrificio que hicieron durante muchos años mis amados padres.

Sandra Estefanía Romero Ángel

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi corazón la ejecución de este proyecto de titulación a Dios, debido a que, sin él no hubiese sido posible nada, hoy con su bendición puedo cumplir aquel anhelo de alcanzar este logro profesional y con mucha gratitud honro su santo nombre.

Quiero también expresar mi profundo agradecimiento a mi compañero de vida, a mi familia por su apoyo incondicional y por la comprensión durante estas largas horas de estudio y dedicación.

Mi sincero agradecimiento a mi tutor de tesis Dr. José Maza Iñiguez por los conocimientos impartidos durante este trabajo de titulación y por la paciencia al explicarme cada paso que debía realizar, a mis profesores que han sido parte de éste caminar académico por compartir sus enseñanzas y a todas las personas que de alguna manera contribuyeron con este logro.

Éste trabajo de investigación no hubiese sido posible sin su valiosa ayuda.

¡Gracias!

Sandra Estefania Romero Angel

RESUMEN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado es una iniciativa implementada en Ecuador que permite al Servicio de Rentas Internas devolver económicamente las exenciones tributarias a los beneficiarios que cumplan con los requisitos legales. Esta medida tiene como objetivo reducir la carga financiera que las personas con discapacidad soportan a diario, al mismo tiempo promueve la inclusión y la participación activa de las personas con discapacidad en la sociedad; por tal motivo en éste estudio se busca analizar que incidencia tiene la devolución del Impuesto al Valor Agregado en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, en el periodo 2022-2023.

El diseño de investigación a ser utilizado es no experimental transversal de tipo descriptivo con enfoque mixto, para la realización de éste estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y se trabajó con una muestra de 100 personas con discapacidad de una población total de 1366 personas con esa condición, las técnicas inmersas en éste trabajo fueron mediante la revisión documental, encuestas y una entrevista, usando como instrumento de recolección de información a través de documentos oficiales y artículos de investigación además se recolectó datos informativos de sitios web de Entidades Gubernamentales como son Servicio de Rentas Internas y Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades con el propósito de conocer la realidad de las personas con discapacidad entorno a la devolución del Impuesto al Valor Agregado, se utilizó también un cuestionario de encuesta de selección única dirigida a ésta población prioritaria con un porcentaje de discapacidad del 30% en adelante y un guión de entrevista de preguntas cortas y concisas dirigidas al Coordinador del proyecto de discapacidad del cantón El Guabo, para su posterior interpretación y procesamiento de datos estadísticos a través del software informático Excel.

La incidencia de la devolución del Impuesto al Valor Agregado según los resultados obtenidos por el Servicio de Rentas Internas detalla que durante el periodo 2022 se atendieron 426 solicitudes mientras que en el año 2023 los trámites de solicitud se incrementaron a 1.499 reflejando una variación de 1.073 solicitudes nuevas, a pesar de éste incremento notable las encuestas detallaron que solo el 6% de personas con discapacidad encuestadas conocen sobre el beneficio tributario de la devolución al Impuesto al Valor Agregado evidenciándose un nivel bajo de conocimiento, el 87% de la población encuestada manifestó que existe una escasa difusión de información por parte de las autoridades encargadas sobre éste reembolso económico mayoritariamente también indicaron que se familiarizan mejor con el tema de

rebajas en servicios básicos, debido a sus condiciones de discapacidad el proceso de éste beneficio económico les resulta complicado de realizarlo personalmente por eso el 69% de encuestados prefieren realizar el trámite con la ayuda de terceras personas ya que sienten temor a equivocarse e incurrir en algún tipo de sanción añadiendo también que el 71% de encuestados desconocen cómo solicitar el trámite de manera digital evidenciándose que a pesar que el proyecto de discapacidad brinda talleres de computación básica aún persiste el analfabetismo digital en gran parte de la población Guabeña con ésta condición, situaciones que afectan negativamente a éste grupo vulnerable.

Palabras clave: SRI, IVA, devolución, persona con discapacidad, El Guabo.

ABSTRACT

The return of Value Added Tax is a policy implemented in Ecuador that allows the Internal Revenue Service to economically return tax exemptions to beneficiaries whose rights are contemplated in the relevant legislation. This policy aims to reduce the financial burden that people with disabilities bear on a daily basis, while promoting the inclusion and active participation of people with disabilities in society; For this reason, this study seeks to analyze the impact of the return of the Value Added Tax on people with disabilities in the canton of El Guabo, in the period 2022-2023.

The research design to be used is a non-experimental transversal descriptive type with a mixed approach to carry out this study, non-probabilistic convenience sampling was used and we worked with a sample of 100 people with disabilities from a total population of 1366 people with disabilities that condition, the techniques immersed in this work were through documentary review, surveys and an interview, using as an instrument for collecting information through official documents and research articles. In addition, informative data was collected from websites of Government Entities such as the Service of Internal Revenue and National Council for Disability Equality with the purpose of knowing the reality of people with disabilities regarding the return of Value Added Tax, a single selection survey questionnaire was also used aimed at this priority population with a disability percentage of 30% or more and an interview script of short and concise questions addressed to the Coordinator of the disability project of the El Guabo canton, for subsequent interpretation and processing of statistical data through Excel computer software.

The incidence of the return of the Value Added Tax according to the results obtained by the Internal Revenue Service details that during the 2022 period, 426 applications were attended to, while in 2023 the application procedures increased to 1,499, reflecting a variation of 1,073 applications new, despite this notable increase, the surveys detailed that only 6% of people with disabilities surveyed know about the tax benefit of the refund of the Value Added Tax, evidencing a low level of knowledge, 87% of the population surveyed stated that There is little dissemination of information by the authorities in charge of this economic reimbursement. The majority indicated that they are better familiar with the issue of reductions in basic services, due to their disability conditions, the process of this economic benefit is difficult for them to carry out personally. Therefore, 69% of respondents prefer to carry out the procedure with the help of third parties since they are afraid of making a mistake and incurring some type of

sanction, also adding that 71% of respondents do not know how to request the procedure digitally, showing that although The disability project provides basic computer workshops, digital illiteracy still persists in a large part of the Guabeña population with this condition, situations that negatively affect this vulnerable group.

Keywords: SRI, VAT, refund, person with disabilities, The Guabo.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	16
1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	16
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	16
1.1.1 Tema de Investigación	16
1.1.2 Objeto de Estudio	16
1.2 Contextualización	16
1.2.1 Macro	16
1.2.2 Meso	18
1.2.3 Micro	20
1.3 Hechos de interés	21
1.3.1 Problema de Investigación	21
1.4 Justificación de la Investigación	22
1.5 Objetivos de la Investigación	22
1.5.1 Objetivo General	23
1.5.2 Objetivos Específicos	23
CAPÍTULO II	24
2. FUNDAMENTO TEÓRICO	24
2.1 Enfoque epistemológico del estudio	24
2.1.1 Antecedentes Investigativos	24
2.2 Beneficios a las personas con discapacidad	26
2.3 Fundamentación legal	31
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	31
2.3.2 Ley Orgánica de Discapacidades	32
2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno	33
2.3.4 Reglamento a La Ley Orgánica de Discapacidades	33
2.3.5 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno	34
2.3.6 Resolución NAC-DGERCGC22-00000045	35
2.4 Bases teóricas de la Investigación	35
2.4.1 Beneficio Tributario	36
2.4.1.1 Devolución del Impuesto al Valor Agregado	36

2.4.1.1.1	Bienes y servicios de primera necesidad deducibles a devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)	37
2.4.1.1.2	Monto de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)	37
2.4.1.1.3	Porcentaje de Devolución	38
2.4.1.1.4	Requisitos para solicitar la Devolución del Impuesto al Valor Agregado	38
2.4.1.1.5	Proceso de solicitud para el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado....	40
2.4.2	Difusión de Información Tributaria	41
2.4.3	Discapacidad	42
2.4.3.1	Persona con Discapacidad	42
2.4.3.2	Sustituto	42
2.4.3.3	Tipos de discapacidad	43
2.4.3.3.1	Discapacidad Auditiva	43
2.4.3.3.2	Discapacidad de Lenguaje	43
2.4.3.3.3	Discapacidad Física	43
2.4.3.3.4	Discapacidad Intelectual	43
2.4.3.3.5	Discapacidad Múltiple	44
2.4.3.3.6	Discapacidad Psicosocial	44
2.4.3.3.7	Discapacidad Visual	44
2.4.3.4	Clasificación de la discapacidad según su gravedad	44
2.4.3.4.1	Ninguna discapacidad	44
2.4.3.4.2	Discapacidad leve	44
2.4.3.4.3	Discapacidad moderada	45
2.4.3.4.4	Discapacidad grave	45
2.4.3.4.5	Discapacidad muy grave	45
2.4.3.4.6	Discapacidad completa	45
2.4.4	Cultura Tributaria	45
2.4.5	Comprensión Tributaria	46
2.4.6	Accesibilidad Tecnológica	46
2.4.7	Disponibilidad de acceso a recursos tecnológicos	46
	CAPÍTULO III	48
3.	PROCESO METODOLÓGICO	48
3.1	Diseño de la investigación seleccionada	48

3.1.1	Enfoque de la Investigación	48
3.1.2	Paradigma de la Investigación	48
3.1.3	Metodología de la Investigación	49
3.1.4	Tipo y Diseño de Investigación	50
3.1.5	Unidades de Estudio	50
3.1.5.1	Población	50
3.1.5.2	Muestra	51
3.2	Proceso de recolección de datos en la investigación	51
3.2.1	Técnicas e instrumentos de recolección de información	51
3.2.1.1	Revisión documental	52
3.2.1.2	Encuesta	52
3.2.1.3	Entrevista	52
3.3	Procesamiento y análisis de datos	53
3.4	Sistema de categorización en el análisis de datos	54
	CAPITULO IV	55
4.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
4.1	Descripción y argumentación teórica de resultados	55
4.1.1	Análisis de datos obtenidos de Entidades Gubernamentales	55
4.1.2	Encuesta dirigida a la muestra seleccionada	56
4.1.3	Entrevista dirigida al Coordinador del Proyecto de Discapacidad en el Cantón El Guabo..	67
4.2	Hallazgos de la Investigación	69
4.3	Conclusiones del estudio	72
4.4	Recomendaciones	74
	BIBLIOGRAFÍA	75
	ANEXOS	84
	Anexo 1. Información enviada por el Servicio de Rentas Internas Distrito El Oro.	84
	Anexo 2. Formato de cuestionario de encuesta de selección única.	88
	Anexo 3. Formato de tabulación de datos de encuesta a personas con discapacidad.	89
	Anexo 4. Formato de guión de entrevista de preguntas cortas y concisas.	94

Anexo 5. Guía de instrucciones sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado (Tríptico).	95
Anexo 6. Guía paso a paso para solicitar la devolución del IVA por internet (Tríptico).	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Determinación del problema central de investigación	22
Gráfico 2. Personas con discapacidad en el Cantón El Guabo por parroquias	51
Gráfico 3. Rango de edad de la población encuestada en el cantón El Guabo.	56
Gráfico 4. Tipos de discapacidad de las personas encuestadas en el cantón El Guabo	57
Gráfico 5. Grado de discapacidad de las personas encuestadas en el cantón El Guabo	58
Gráfico 6. Solicitud de comprobantes de ventas de consumo personal por parte de las personas con discapacidad	59
Gráfico 7. Conocimiento sobre beneficios económicos que otorga el Gobierno a personas con discapacidad	60
Gráfico 8. Charlas realizadas por Entidades Institucionales relacionadas a la devolución del IVA dirigida a personas con discapacidad	61
Gráfico 9. Dificultades que impiden realizar el proceso de devolución del IVA	62
Gráfico 10. Errores comunes que las personas con discapacidad enfrentan al momento de solicitar la devolución del IVA	63
Gráfico 11. Preferencia de las personas con discapacidad para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado	63
Gráfico 12. Conocimiento de las personas con discapacidad sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado de manera digital	65
Gráfico 13. Preferencia de las personas con discapacidad para ingresar el trámite de la devolución del Impuesto al Valor Agregado	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficio tributario mensual de devolución del IVA por periodos	38
Tabla 2. Porcentaje de discapacidad para acceder al beneficio	38
Tabla 3. Matriz de Operacionalización de Variable	54

INTRODUCCIÓN

Uno de los impuestos más utilizados a nivel internacional es el Impuesto al Valor Agregado, actualmente existe en más de 160 países, en naciones con altos niveles de informalidad, posiblemente sea el único punto donde las administraciones tributarias entran en contacto con las familias vulnerables, mediante estos programas de personalización del IVA (Rasteletti, 2021).

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es una fuente crucial de ingresos tributarios en varios países de América Latina, sin embargo países como Uruguay, Honduras, Costa Rica, Panamá y Ecuador superan el 2% de su PIB (Producto Interno Bruto) debido a la evasión y elusión de éste importante tributo generando así pérdidas significativas, ya que el PIB es un indicador de la producción económica total de un país. (OECD, 2021).

Torres (2024), afirma que los tributos en nuestro país actúan como incentivos para influir en el comportamiento económico, estimulando ciertas actividades o restringiendo otras, lo que permite al Gobierno alcanzar objetivos económicos y sociales.

El Capítulo Tercero de la Constitución Ecuatoriana se enfoca en los derechos de personas y grupos que requieren atención prioritaria, incluyendo a las personas con discapacidad. Estas se definen como aquellas con discapacidades permanentes equivalentes al 30% o más. El Artículo 47 de la Constitución detalla una serie de derechos que el Estado ecuatoriano debe garantizar a las personas con discapacidad, promoviendo su bienestar y plena integración en la sociedad, éste artículo establece que el Estado se compromete a promover la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, impulsando su integración social con el apoyo de la sociedad y las familias. Esto se consigue a través de políticas que previenen la aparición de discapacidades. Además, las personas con discapacidad tienen derechos específicos, como exenciones en el sistema tributario, destinadas a reducir su carga económica y a facilitar su plena participación en la sociedad (Constitución del Ecuador, 2008, p. 25).

El Servicio de Rentas Internas define los beneficios tributarios como mecanismos legales que permiten reducir o eliminar la cantidad de impuestos a pagar. Estos beneficios tienen como objetivo ofrecer ventajas específicas a ciertos grupos de contribuyentes o tipos de consumo, basándose en principios de interés público, equidad y justicia social, con el fin de promover un trato más justo y equilibrado en el sistema fiscal.

Para Chinga y Mendoza (2024), la devolución del IVA es un beneficio tributario que tiene un impacto positivo, tanto a nivel individual como social, aliviando la carga financiera de éste grupo vulnerable y la de sus familias, facilitando el acceso a productos y servicios esenciales, y promoviendo la inclusión en diversos ámbitos, como el social y laboral. De acuerdo al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades de Ecuador, existen 480.776 personas inscritas en el registro nacional de discapacidad. La tarea de evaluar la severidad de estas discapacidades corresponde al Ministerio de Salud Pública. (CONADIS, 2023).

La presente investigación se direcciona en analizar el proceso de devolución del IVA y los desafíos que inciden en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo para acceder a éste beneficio durante el período 2022-2023, debido a que estas personas se enfrentan a dificultades en su día a día y en su situación económica, lo que pone en peligro su derecho a una vida digna y a ser incluidas socialmente, a pesar de que deberían recibir atención prioritaria.

El interés de éste trabajo de investigación se centra en las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad en el cantón El Guabo durante el proceso de reembolso del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Ocasionando que éste grupo se vea perjudicado al no recibir el reembolso económico, debido a que el proceso de devolución del IVA requiere cumplir con varios requisitos, como la presentación de comprobantes de ventas físicos y electrónicos, la tenencia de cuentas bancarias y el conocimiento de las normativas tributarias. Además, la modernización del trámite puede representar un reto para las personas con discapacidad, quienes podrían no tener el conocimiento o las condiciones necesarias para gestionar la solicitud de éste beneficio tributario al que tienen derecho. Esto también podría exponerlos a sanciones económicas o legales, ya que desconocer la ley no exime de su cumplimiento.

La metodología de ésta investigación se fundamenta en un diseño no experimental de corte transversal y de carácter descriptivo, con el fin de abordar la problemática en cuestión. Se pretende obtener información relevante a través de un enfoque mixto, que integra métodos cualitativos y cuantitativos, para ofrecer una visión integral del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado en personas con discapacidad. En este contexto, las fuentes de información incluyeron datos proporcionados por entidades gubernamentales, encuestas dirigidas a personas con discapacidad y una entrevista con el Coordinador del proyecto de discapacidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Guabo. Para el análisis

estadístico, los datos previos y actuales sobre la aplicación de la exención del IVA fueron procesados utilizando el programa Excel.

El propósito de esta investigación es proporcionar recomendaciones para abordar las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad en el cantón El Guabo en el acceso a la devolución del Impuesto al Valor Agregado. Se busca ofrecer ideas que permitan incluir a éste grupo prioritario en el programa de manera equitativa, ya que, debido al desconocimiento, corren el riesgo de perder el beneficio económico al que tienen derecho.

En este sentido, se expone la estructura capitular del proyecto de investigación:

Capítulo I: Se ofrece una visión general del objeto de estudio, se analiza la problemática identificada, se formula el tema central y se presentan antecedentes de investigaciones previas que brindan contexto y respaldo. Además, se justifica la investigación y, por último, se describen los objetivos planteados.

Capítulo II: Describe la fundamentación teórica – epistemológica del estudio, comprenden los principios fundamentales y leyes que sustentan la investigación, además se describen los conceptos de las variables utilizadas en el trabajo investigativo.

Capítulo III: Este capítulo expone el proceso metodológico que se empleará, detallando el diseño de la investigación, la selección de la población y la muestra. Además, aborda las técnicas de investigación utilizadas y el instrumento destinado a la recolección de datos.

Capítulo IV: Finalmente, se crean tablas y gráficos que muestran los hallazgos para realizar el análisis de datos correspondiente, presentar los hallazgos y hacer recomendaciones que sintetizan los hallazgos y se comparan con los objetivos iniciales de este estudio investigativo.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

1.1.1 Tema de Investigación

“La devolución del Impuesto al Valor Agregado y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, en el periodo 2022-2023”

1.1.2 Objeto de Estudio

El objeto de este estudio se centra en examinar el efecto de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las personas con discapacidad del cantón El Guabo durante el período 2022-2023. A través de un enfoque mixto, se recopilarán datos de entidades gubernamentales, así como encuestas dirigidas a personas con discapacidad y una entrevista con un servidor público. El propósito es identificar las barreras que dificultan el acceso de éste grupo prioritario al beneficio económico. Además, se evaluará la importancia de implementar mejoras en la difusión de información, con el fin de asegurar que éste grupo pueda acceder de manera más inclusiva y equitativa a la exención tributaria otorgada por el Estado.

1.2 Contextualización

1.2.1 Macro

A lo largo del tiempo, la historia de los derechos de las personas con discapacidad ha evolucionado, pasando de la marginación y discriminación a un entorno más inclusivo y respetuoso de los derechos humanos. En las culturas antiguas, la discapacidad se veía como un castigo divino, lo que provocaba rechazo y aislamiento hacia quienes la padecían. Sin embargo, a mediados del siglo XX, surgieron las primeras organizaciones de personas con discapacidad y sus familiares, con el objetivo de defender sus derechos. (Gil, 2018).

Conforme a Isaías, et al. (2023), determina que el 20 de diciembre de 1971 se promulgó la Declaración de derechos del retrasado mental, que incluía siete artículos sobre diversos derechos, como la seguridad económica. En 1975, se emitió la Declaración de derechos de los impedidos, que tenía una estructura similar a la anterior e incluía 13 artículos sobre justicia social, destacando el derecho a ser considerado en todas las etapas de planificación.

En 1981, las Naciones Unidas proclamaron el Año Internacional de los Impedidos, impulsando un plan enfocado en promover la igualdad de oportunidades, la rehabilitación y la prevención de la discapacidad. Este esfuerzo preparó el terreno para el Programa de Acción Mundial para los discapacitados, que fue aprobado en 1982 por la Asamblea General. Ambas iniciativas tenían como objetivo resaltar el derecho fundamental de las personas con discapacidad a acceder a oportunidades igualitarias y participar en la sociedad y la economía en igualdad de condiciones con el resto de los ciudadanos.

El Decenio de las Naciones Unidas de los Impedidos se llevó a cabo entre 1983 y 1992 con el objetivo principal de crear una convención internacional que promoviera y protegiera los derechos de las personas con discapacidad. Con el apoyo de varios Estados, organizaciones internacionales y no gubernamentales, se establecieron las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad el 20 de diciembre de 1993. El propósito principal de estas normas fue asegurar que las personas con discapacidad, sin importar su edad o género, gocen de los mismos derechos y responsabilidades que el resto de la población, garantizando así su total inclusión y participación en la sociedad.

En 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), el primer tratado de derechos humanos del siglo XXI, que entró en vigor en 2008. Este acuerdo define las obligaciones y responsabilidades legales de los Estados para asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente todos sus derechos humanos, en igualdad de condiciones con el resto de la sociedad (López, 2011).

Según los marcos normativos internacionales, ha habido un cambio en la percepción de las personas con discapacidad, pasando de verlas como objetos de protección y asistencia a reconocerlas como individuos con derechos y responsabilidades, es por ello que Bueno (2023), manifiesta que la universalidad de los derechos humanos es un ideal que aún no se ha logrado debido a que su aplicación práctica sigue siendo un desafío y un reto en la realidad cotidiana en todo el mundo.

1.2.2 Meso

Conforme a Tenesaca y Jácome (2023), desde 1982, Ecuador cuenta con el reconocimiento de la discapacidad de una persona. Inicialmente, éste proceso fue llevado a cabo por el Ministerio de Bienestar Social, conocido como la "Calificación de la Minusvalía", éste proceso

utilizaba la Tabla de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para determinar la condición de una persona.

De acuerdo con lo que indica Valdivieso y Lalama (2018), la implementación de los derechos humanos en Ecuador a lo largo de la historia ha sido un proceso desigual y contradictorio, el 10 de agosto de 1992 en el marco de la Ley 180 sobre Discapacidades publicada en el Registro Oficial No. 996, se creó el Consejo Nacional de Discapacidades denominado CONADIS siendo la entidad encargada de las políticas públicas y de fomentar la realización de investigaciones en materia de discapacidad en el país.

El 13 de diciembre de 1997 mediante el Registro Oficial 206 de la Ley 41 se constituye la creación del Servicio de Rentas Internas con la finalidad de optimizar la recaudación tributaria y erradicar la evasión y elusión fiscal, el 14 de mayo del 2001 se publica el Suplemento del Registro Oficial No. 325, con el fin de modernizar el sistema legal tributario se introducen reformas a la Ley de Régimen Tributario Interno mediante la Ley de Reforma Tributaria, la normativa del artículo 74 establecía que los ciudadanos con discapacidad debidamente calificados tenían derecho al reintegro del IVA pagado por compras de vehículos ortopédicos, aparatos médicos especiales, materia prima para órtesis y prótesis.

Quispe et al., (2019), destaca que durante el gobierno del economista Rafael Correa en 2007, Ecuador atravesó una transformación hacia un modelo económico más social y solidario. En 2008, la promulgación de una nueva Constitución marcó un hito al garantizar la protección de los derechos de los grupos de atención prioritaria, incluyendo a las personas con discapacidad. Esta Constitución también redujo el porcentaje necesario para calificar a una persona como discapacitada, pasando del 40% al 30%. Además, conforme al mandato constitucional, el CONADIS fue reestructurado y se convirtió en el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, asumiendo la responsabilidad de promover y asegurar los derechos de las personas con discapacidad.

Lasso y Folleco (2021), a partir del 2009 con la implementación del Programa Manuela Espejo se empezó a ejecutar la política pública de nuestro país, con el objetivo de derivar y monitorear el acceso a servicios sociales de acuerdo a las necesidades específicas de cada familia.

Según lo afirma Subía y Proaño (2022), el 6 de septiembre de 2012 se puso en vigencia La Ley Orgánica de Discapacidades, la cual comenzó a aplicarse representando un importante

avance hacia la inclusión y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. En 2013, el CONADIS colaboró en el desarrollo de la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades (ANID) 2014-2017, con el propósito de fomentar un país inclusivo, participativo y solidario (CONADIS, 2022).

A escala nacional de acuerdo al Boletín Técnico Anual de recaudaciones tributarias, informa que el Impuesto al Valor Agregado de enero a diciembre de 2022 recaudó un total de USD 8.133 millones mientras que de enero a diciembre de 2023 se recaudaron USD 8.444 millones, registrando un crecimiento del 3,8% con relación al año anterior (Servicios de Rentas Internas, 2023).

De acuerdo al Informe de Labores de Gestión Institucional del Servicios Rentas Internas periodo 2023, determina que el IVA, que representa al 58% correspondiente al rubro total del reembolso tributario es el impuesto de mayor devolución, es así que de enero a diciembre de 2022 los valores que se obtuvieron por concepto de acreditaciones fueron por USD 462.565 mientras que de enero a diciembre de 2023 los valores de las acreditaciones fueron por USD 512.462 evidenciándose así un aumento del 10,79% del valor total de acreditaciones en el año 2023 en comparación con el periodo 2022; Asimismo, el Informe de Labores resalta que la devolución del Impuesto al Valor Agregado está orientada a apoyar a sectores económicos específicos y a grupos de atención prioritaria, actuando como un incentivo legalmente establecido para fomentar la actividad económica y productiva, así como el ahorro, la inversión y la reinversión (Servicio de Rentas Internas, 2023, p. 53).

El Informe de Labores de Gestión Institucional del Servicio de Rentas Internas para el año 2023 revela una caída del 83,9% en la cantidad de personas con discapacidad que solicitaron la devolución del Impuesto al Valor Agregado de manera presencial, reduciéndose de 19.869 en 2022 a 3.194 en 2023. Por otro lado, el número de personas con discapacidad que realizaron sus solicitudes en línea aumentó un 2,7%, incrementándose de 176.349 en 2022 a 181.093 en 2023. Esto indica que las personas con discapacidad están optando cada vez más por utilizar canales digitales para acceder a este beneficio económico. (Servicio de Rentas Internas, 2023, p. 189).

1.2.3 Micro

En la Provincia de El Oro existe una población de 714.592 habitantes según datos presentados por Censos Ecuador (2022), conforme a datos de CONADIS (2023) En la

provincia de El Oro, el Ministerio de Salud Pública ha valorado a 19.424 personas con discapacidad, con una distribución desigual por género: el 42% son mujeres (8.174) y el 58% son hombres (11.250). La discapacidad física es la más común entre las personas inscritas en el registro nacional de discapacidad, lo que subraya la importancia de crear políticas y programas que garanticen a esta población el acceso a servicios de salud, educación y empleo. Además, es crucial promover la inclusión y mejorar la accesibilidad en todos los ámbitos de la vida social.

De acuerdo al registro tributario del portal SAIKU En la provincia de El Oro, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) experimentó un notable incremento en 2023, creciendo de \$86.231.671 en 2022 a \$90.128.384 en 2023. Este aumento de \$3.896.713 equivale a un 4,5% más que el año anterior. Este incremento en la recaudación del IVA sugiere una mayor actividad económica en la región, posiblemente impulsada por factores como el aumento del comercio, las inversiones en infraestructura y la expansión empresarial en la provincia de El Oro.

El lugar elegido para el estudio investigativo es el cantón El Guabo cuya población asciende a 59.536 habitantes según datos estadísticos presentados por Censos Ecuador (2022), de las cuales existen 1.366 personas que presentan discapacidad de acuerdo al registro nacional CONADIS (2023), de las cuales 559 personas corresponden al género femenino y 807 personas corresponden al género masculino.

En el cantón El Guabo, durante 2019, 61 personas con discapacidad solicitaron la devolución del Impuesto al Valor Agregado, resultando en un total de 443 devoluciones por un monto de USD 51.164, según datos del CONADIS. Esto evidencia que la población con discapacidad en la región accede a este beneficio fiscal. Sin embargo, se sospecha que durante los períodos 2022-2023, muchos de ellos en el cantón El Guabo no están al tanto de este beneficio económico. Esto plantea interrogantes sobre el impacto de la devolución del IVA en la calidad de vida de las personas con discapacidad en la región y si se está aprovechando plenamente este derecho.

1.3 Hechos de interés

1.3.1 Problema de Investigación

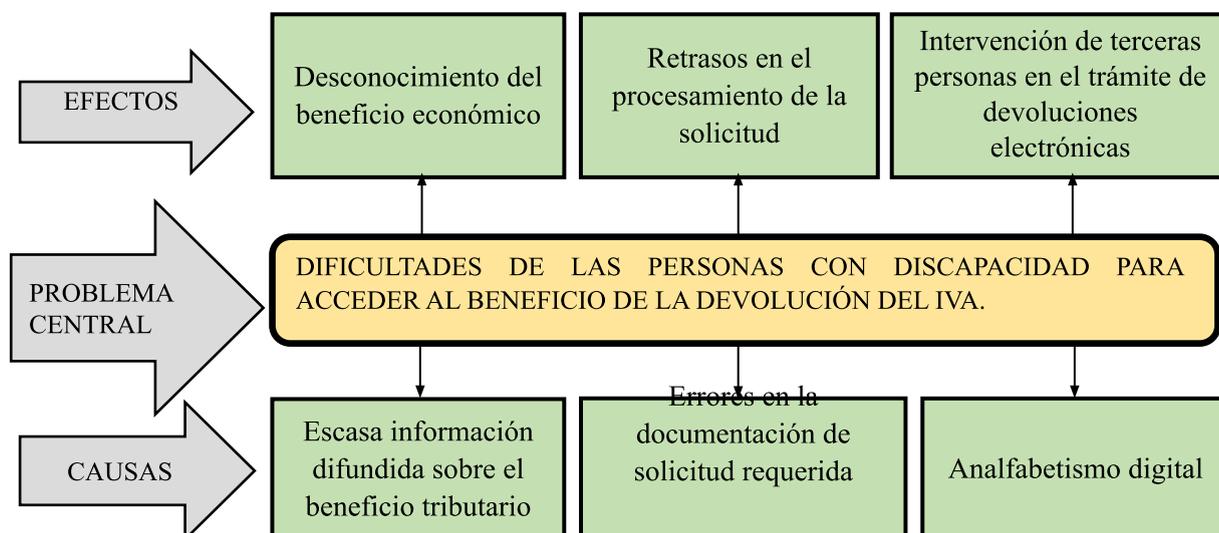
En la investigación sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado y su impacto en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, en el periodo 2022-2023 se identificó que

entre las diferentes causas que puedan estar originando éste problema, hemos detectado la escasa información difundida sobre el beneficio tributario, errores en la documentación de solicitud requerida y analfabetismo digital, la falta de información sobre el trámite para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado entre las personas con discapacidad en el cantón El Guabo genera una situación de desigualdad social, ya que éste grupo de atención prioritaria se ve privado de la oportunidad de obtener un reembolso económico al que tienen derecho, lo que agrava su situación de vulnerabilidad.

Además los efectos que pueden ocasionar estos problemas son muchos, pero de acuerdo a los que hemos detectado se encuentra el desconocimiento del beneficio económico, retrasos en el procesamiento de la solicitud y la intervención de terceras personas en el trámite de devoluciones electrónicas, estos efectos generan situaciones adversas en las personas con discapacidad, el desconocimiento sobre el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado entre las personas con discapacidad en el cantón El Guabo provoca confusión y eleva el riesgo de cometer errores en la documentación requerida, lo que puede dificultar e incluso impedir el proceso de solicitud de reembolso, generando situaciones adversas para esta población.

El propósito de esta investigación es abordar la falta de información y acceso a la devolución del Impuesto al Valor Agregado entre las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, a través de la implementación de tres estrategias clave: la realización de charlas educativas en centros comunitarios, la creación de una guía accesible que explique los requisitos para solicitar la devolución del IVA, y la elaboración de un manual paso a paso para realizar la solicitud del reembolso por Internet. Estas acciones buscan proporcionar a las personas con discapacidad la orientación y la información necesarias para que puedan acceder a este beneficio económico al que tienen derecho.

Gráfico 1. Determinación del problema central de investigación



Elaborado por: La Autora

1.4 Justificación de la Investigación

La devolución del IVA es un beneficio económico que permite a las personas con discapacidad recuperar una parte del impuesto pagado en sus compras personales, lo que puede mejorar significativamente su calidad de vida. Sin embargo, en el cantón El Guabo, el acceso a este beneficio se ve limitado por barreras de comunicación y falta de inclusión social, lo que dificulta que las personas con discapacidad puedan obtener el reembolso al que tienen derecho. En respuesta a estas dificultades, se ha realizado una investigación para identificar y abordar estas barreras, con el objetivo de garantizar que este grupo prioritario pueda acceder plenamente a este beneficio.

Esta investigación se justifica por la importancia de la devolución del Impuesto al Valor Agregado para las personas con discapacidad en el cantón El Guabo. Debido a que las barreras de comunicación limitan su acceso a este beneficio económico, resulta fundamental identificar las dificultades específicas que enfrentan al realizar el trámite. El objetivo es superar estas limitaciones y garantizar que este grupo de personas pueda acceder plenamente a este derecho, lo que permitirá desarrollar recomendaciones alternativas para quienes deseen beneficiarse de esta exención tributaria en sus compras. Esta problemática genera una desigualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, vulnerando los derechos de bienestar e integración social que la Constitución del Ecuador garantiza a este grupo prioritario.

La devolución del Impuesto al Valor Agregado es un derecho para las personas con discapacidad que fomenta su inclusión. Se les da la oportunidad de cubrir sus necesidades diarias de manera más efectiva al facilitar el acceso a este beneficio. Este reembolso les ayuda a superar las barreras económicas que enfrentan. Además, mejora su calidad de vida y les permite participar activamente en la sociedad.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar la incidencia de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en las personas con discapacidad del cantón El Guabo en el periodo 2022-2023 y elaborar guías informativas para promover la participación de éste grupo prioritario a éste beneficio.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Examinar si las personas con discapacidad en el cantón El Guabo conocen sobre el beneficio tributario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.
- Identificar los errores comunes que enfrentan las personas con discapacidad en el cantón El Guabo en el trámite de la devolución Impuesto al Valor Agregado.
- Analizar si las personas con discapacidad en el cantón El Guabo presentan analfabetismo digital y cómo ésta barrera incide en su capacidad para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado por internet.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Enfoque epistemológico del estudio

2.1.1 Antecedentes Investigativos

De acuerdo a Cabrera y Cepeda (2022), la epistemología es la rama de la filosofía que se enfoca en el estudio del conocimiento científico, examinando críticamente los conceptos fundamentales que los sustentan, la devolución del IVA, es un derecho reconocido en la constitución ecuatoriana a favor de las personas con discapacidad, sin embargo, la implementación de este beneficio enfrenta desafíos estructurales y sociales que limitan su efectividad.

Por otro lado Miranda y Ortiz (2020), determinan que el paradigma interpretativo reconoce que la realidad es experimentada y comprendida de manera única por cada individuo y que estas experiencias son fundamentales para entender el mundo, desde una perspectiva interpretativa, éste estudio se centra en entender cómo los ciudadanos con discapacidad que residen en el cantón El Guabo aprecian la devolución del Impuesto al Valor Agregado, se pretende obtener una visión completa de sus percepciones y experiencias con respecto a este beneficio económico.

De acuerdo a Bolaños (2021), destaca que pueden distinguirse tres modelos de tratamiento social que a lo largo del tiempo las personas con discapacidad han recibido y que conviven en gran y menor medida, estos son los modelos de prescindencia tradicional, rehabilitador y social, además concluye también que surge un nuevo modelo de tratamiento social llamado modelo de diversidad funcional.

A continuación, se detallan los modelos de tratamiento social:

Modelo de Prescindencia: Este enfoque discriminatorio se basa en la exclusión sistemática de las personas con discapacidad, que se manifiesta en la búsqueda de perfección eliminando las anomalías y en la relegación de estas personas a la periferia de la sociedad, negándoles oportunidades y recursos.

El submodelo eugenésico se sitúa en la antigüedad clásica, abarcando la sociedad Griega y Romana, donde consideraban que las causas de la discapacidad son de origen religioso debido a un castigo divino por el cometimiento de algún pecado por parte de los padres de la

persona con discapacidad, además también lo relacionaban como una advertencia de que se acercaba una catástrofe, a raíz de esto se comenzó a practicar el infanticidio en los niños y niñas con discapacidad congénita no solo por cuestiones religiosas practicaban este método cruel también lo hacían por razones económicas y por la carga que representaba cuidar a una persona improductiva.

El submodelo de marginación tiene sus raíces en la Edad Media, cuando las personas con discapacidad eran excluidas porque se consideraba que no aportaban nada valioso a la sociedad y se les agrupaba con los pobres y mendigos. Aunque el infanticidio ya no se practicaba con los niños y niñas con discapacidad, muchos morían debido a la falta de atención y recursos económicos. Aquellos que lograban sobrevivir a menudo recurrían a la mendicidad y eran objeto de burlas, desempeñando el papel de bufones en el contexto medieval.

Modelo Rehabilitador: Este modelo se caracteriza debido a que las causas de discapacidad no son de origen religioso sino científico por cuestiones de enfermedad o falta de salud. Las personas con discapacidad ya no son vistas como inútiles, sino como individuos que pueden contribuir a la sociedad, especialmente a medida que reciben rehabilitación. Gracias a los avances científicos y a los tratamientos médicos, hoy en día la mayoría de los niños y niñas con discapacidad tienen mayores posibilidades de sobrevivir. A principios del siglo XX, se desarrolló una nueva perspectiva para abordar la discapacidad.

Modelo Social: A finales de la década de 1960, se produjo un cambio de paradigma con la aparición del modelo social, el cual se enfocó en promover la inclusión social y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Este modelo, basado en la premisa de que toda vida humana posee la misma dignidad, sostiene que la contribución de las personas con discapacidad a la sociedad depende en gran medida de su inclusión y de la aceptación de la diversidad.

Es decir, las causas de la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales. Es la falta de adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad lo que crea barreras y limitaciones, impidiendo su plena participación en la sociedad.

Modelo de Diversidad Funcional: La diversidad funcional es un nuevo modelo de tratamiento social que busca romper las barreras que la sociedad crea en relación a las personas con discapacidad. Este enfoque se basa en una perspectiva centrada en los

Derechos Humanos y se reconoce en el ámbito de la bioética como una herramienta o recurso esencial para garantizar y alcanzar la total dignidad de las personas discriminadas debido a su diversidad funcional.

En España, en 2006, se introdujo el modelo de diversidad funcional, que se centra en destacar las habilidades y capacidades únicas de cada individuo. Este enfoque se basa en la dignidad de la persona, que se divide en dos aspectos: la dignidad intrínseca, que se refiere al valor igual de la vida de todas las personas, y la dignidad extrínseca, que se relaciona con la igualdad de derechos de todos los seres humanos.

Bolaños (2021), concluye que a lo largo de la historia las sociedades han tenido que ver a las personas con discapacidad de manera negativa en lugar de reconocer su valor y dignidad.

Dentro del contexto nacional, se evidencian escasos estudios relacionadas con el tema de estudio, gran parte de estas investigaciones se han centrado en estudios de casos de devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores en lugar de las personas con discapacidad, de las limitadas investigaciones encontradas ninguna se enfoca específicamente en el cantón El Guabo, sin embargo es importante citar los antecedentes de investigación de proyectos ya realizados para fundamentar nuestro estudio.

A continuación, se proporcionará información relevante sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado y su incidencia en las personas con discapacidad.

Valencia Rosa de la Universidad de Cuenca, Provincia del Azuay, presentó su trabajo de Maestría en Administración Tributaria en el año 2017 referente a “La devolución del IVA a las personas con discapacidad en el Cantón Azogues durante el año 2015 y su efecto sobre el nivel de consumo”, el estudio muestra una discrepancia considerable entre la política tributaria y la realidad social, solo el 15% de las personas con discapacidad que conocen el beneficio del reembolso económico lo han solicitado, mientras que el 85% restante no ha aprovechado esta oportunidad, a pesar de que la mayoría solicita facturas en sus compras. Esta situación se debe en gran medida al desconocimiento del proceso de devolución del IVA, que afecta al 54% de las personas con discapacidad, y a las deficiencias en la comunicación de los beneficios tributarios para grupos vulnerables por parte del Servicio de Rentas Internas. Esto indica la necesidad de mejorar la accesibilidad y difusión de estos beneficios para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a los recursos a los que tienen derecho (Valencia, 2017).

Alvarado Jean Paulo de la Universidad Técnica de Machala, Provincia de El Oro, presentó su trabajo de titulación en el año 2019 relacionado a "La devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas con discapacidad, periodo fiscal 2018 en la ciudad de Machala", conforme lo explica la investigación la finalidad de la misma fue determinar el nivel de beneficiarios con discapacidad que accedieron a dicho reembolso económico en la ciudad de Machala, desde el punto de vista del autor menciona que el enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo que aplicó tuvo como base la utilización de datos estadísticos y entrevistas realizadas a las autoridades del Servicio de Rentas Internas (SRI) y a las autoridades del CONADIS, la investigación detalla que 7.379 personas con discapacidad no se acogieron al beneficio tributario lo que equivale al 95% y solo 364 personas que representan el 5% de la población de estudio se acogieron al beneficio tributario, evidenciando que durante este período las personas con discapacidad física adjudicaron un monto de devolución por \$78.016,00 representando el 67% del monto total siendo el tipo de discapacidad que mayor número de solicitudes ha realizado (Alvarado, 2019).

Palacios Carmen de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES de la Provincia de Manabí presentó su trabajo de Maestría en el año 2020 que aborda "La devolución del IVA en grupos prioritarios del cantón Montecristi", investigación que se desarrolló con el fin de conocer el grado de entendimiento de las personas con discapacidad del cantón Montecristi relacionado al proceso de devolución del IVA, la autora expone que aplicó una encuesta a 220 personas obteniendo como resultado que el 43% de encuestados tiene un nivel de conocimiento bajo el tema de devolución del IVA, el 37% posee un conocimiento medio y solo el 20% conoce sobre el tema, añade también que el 13% de encuestados no disponen de recursos tecnológico y lo considera como otra causa que impide a las personas con discapacidad no solicitar el proceso a pesar de que los datos estadísticos detallan que el 76% de encuestados sí solicitan facturas por sus compras, además concluye que no existe un convenio de cooperación entre la Administración tributaria y el GADM de Montecristi para capacitar a los grupos prioritarios de éste cantón sobre la devolución del IVA como un derecho tributario (Palacios, 2020).

Escobar Arantxa y Franco Atalia de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil presentaron su trabajo de Pregrado en el año 2021 sobre "Factores que determinan la accesibilidad a la devolución del IVA e impuesto a la renta para personas con capacidades especiales el cantón Guayaquil en el año 2020", las autoras concluyen en su investigación que los factores que inciden en el proceso de devolución del IVA radican en la existencia de

dificultades para realizar los trámites solicitados, el 62.07% considera que los trámites y papeleos para acceder a los beneficios tributarios para personas con discapacidad son complicados y demandan demasiado tiempo, mientras que el 31.03% desconoce sus derechos a estos beneficios. Además, un pequeño pero significativo grupo del 1.72% cree que el incentivo ofrecido por la administración tributaria no cumple con sus expectativas y enfrenta limitaciones para acceder a sitios web debido a la inestabilidad laboral. Estos resultados destacan la necesidad de simplificar los trámites, aumentar la conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad y mejorar el acceso a los beneficios tributarios (Escobar y Franco, 2021).

Caisa Fransshesca y Cando Katherin de la Universidad Técnica de Cotopaxi presentaron su proyecto de investigación en el año 2023 que comprende el “Análisis de la Devolución del Iva a las Personas de La Tercera Edad y Personas con Discapacidad en la Provincia de Cotopaxi, periodo 2020-2021-2022”, investigación que se centró en las principales dificultades que enfrentan las personas adultas mayores y con discapacidad en la Provincia de Cotopaxi al realizar el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado, las autoras en su estudio revelan que, de 372 personas con discapacidad encuestadas en 7 cantones de Cotopaxi, una inmensa mayoría del 93% es decir 346 encuestados no han realizado la solicitud de devolución del IVA. Entre los factores clave que obstaculizan este acceso se encuentran la carencia de información adecuada (34%) y la falta de habilidad para usar dispositivos inteligentes. En solo dos cantones, un porcentaje reducido de la población, entre el 13% y el 18%, maneja regularmente estas tecnologías. Esto refleja una profunda brecha digital que impide que la mayoría de las personas con discapacidad aprovechen este beneficio tributario (Caisa y Cando, 2023).

Romero Daniel de la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, presentó su trabajo de titulación en el año 2023 relacionado a “La Cultura Tributaria y su Efecto en la Devolución del Impuesto al Valor Agregado de las Personas con Discapacidad del Cantón Cumandá Período 2022”, la investigación revela que apenas el 1% de los 269 encuestados en el cantón Cumandá está al tanto de los formatos necesarios para solicitar la devolución del IVA al Servicio de Rentas Internas. Este dato refleja una preocupante falta de cultura tributaria. La gran mayoría de las personas con discapacidad no puede acceder a este beneficio fiscal, ya que un abrumador 99% desconoce por completo el procedimiento. Esta falta de conocimiento se convierte en un obstáculo significativo que perpetúa la exclusión y la desigualdad. Es esencial desarrollar programas de educación tributaria y ofrecer asistencia

para garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a los beneficios que les corresponden por derecho (Romero, 2023).

El presente estudio investigativo se alinea con los fundamentos teóricos de los autores (Caisa y Cando, 2023), sus hallazgos han demostrado que el desconocimiento que presentan las personas con discapacidad relacionados con éste beneficio tributario es el principal motivo para que éste grupo de personas vulnerables no realicen el trámite de solicitud al que tienen derecho. La investigación de Caisa y Cando subraya la importancia de que las autoridades implementen campañas de capacitación y educación para personas con discapacidad, enfocadas en los beneficios tributarios y el uso de herramientas digitales. Los cambios frecuentes en las leyes tributarias pueden generar confusión y provocar errores en el proceso de solicitud de la devolución del IVA, afectando a este grupo prioritario. La falta de información y habilidades adecuadas puede llevar a que las personas con discapacidad cometan errores que les impidan acceder a los beneficios a los que tienen derecho. Por ello, es crucial que las autoridades adopten medidas para asegurar que este colectivo disponga de la información y el apoyo necesario para gestionar el sistema tributario de manera eficiente y sin errores, debido a que ésta exención tributaria aunque resulte ser beneficiosa para determinado grupo poblacional también puede presentar desventajas o incluso consecuencias negativas no deseadas (Bustamante, et al. (2019).

Para Gavilánez (2023), la exención tributaria está diseñada para ayudar a los grupos vulnerables, en este caso a las personas con discapacidad pero también señala que existe la posibilidad de que ésta exención estaría beneficiando a terceras personas, lo que implicaría un uso indebido de la misma y un posible perjuicio para el sistema tributario.

2.2 Beneficios a las personas con discapacidad

En Ecuador, se ha reafirmado el compromiso de protección de los beneficios de la gente con discapacidad, reconociéndolas como un grupo prioritario. Este compromiso se refleja en acciones, normativas públicas y decisiones judiciales, formando la base para asegurar que este colectivo pueda ejercer plenamente sus derechos. Es fundamental que se sigan implementando medidas concretas para que el compromiso del Estado se traduzca en la creación de un entorno incluyente e igualitario de oportunidades para los grupos de atención prioritaria.

De acuerdo a Pico (2021), la falta de conocimiento sobre el proceso para obtener beneficios tributarios ocasiona que los más vulnerables pierdan ésta oportunidad, es por ello que la Ley

Orgánica de Discapacidades (2019) proporciona ventajas fiscales y arancelarias a las personas con discapacidad, incluyendo regímenes especiales, inmunidad de pago de aranceles y tarifas preferenciales, para promover su inclusión y autonomía, además de:

- Reducción del 50% en los servicios de transporte público y comercial terrestre, ya sea urbano, parroquial o interprovincial, así como en los servicios de transporte aéreo nacional, fluvial, marítimo y ferroviario.
- Eliminación del 50% de las tarifas de espectáculos públicos para personas con discapacidad demuestra la importancia de la accesibilidad cultural y el derecho a la diversión y el entretenimiento.
- Aplicación de una exención parcial en la base imponible sujeta a tarifa cero del impuesto a la renta para personas naturales que compran vehículos destinados al transporte y uso de personas con discapacidad.
- Exoneración de impuestos al comercio exterior, al valor agregado y a los consumos especiales para la importación de productos esenciales destinados a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- Beneficio del 50% en el pago del impuesto predial.
- Exoneración del Impuesto a la Renta.
- Con el objetivo de aliviar las dificultades económicas que enfrentan las personas con discapacidad al gestionar estos trámites esenciales, se concede una exención en el pago de tasas y tarifas para los servicios notariales, consulares, registro civil, identificación, cedulação y obtención de pasaportes.
- Devolución del IVA.
- Ofertas especiales para el pago de servicios esenciales como electricidad, agua potable, alcantarillado sanitario, internet, y telefonía fija y móvil.
- Adquisición e importación de vehículos, tanto adaptados como no ortopédicos, están exentas de impuestos al comercio exterior, al valor agregado y a los consumos especiales.

2.3 Fundamentación legal

La base legal establece los artículos que sustentan y guían esta investigación sobre el desembolso del impuesto del IVA, en los ciudadanos que cuenta con discapacidad, entre estos artículos, se incluyen los siguientes:

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

El Artículo 11 dentro de su inciso 2 de la Constitución del 2008, establece que la forma en que se ejercen los derechos está gobernada por principios y detalla lo siguiente: “La igualdad es un derecho básico que asegura que todas las personas puedan acceder de manera justa a los mismos derechos, deberes y oportunidades. Cualquier forma de discriminación es prohibida por la ley y será penalizada para salvaguardar la dignidad y el respeto hacia la diversidad humana. Ninguna persona debe ser evaluada o tratada de manera diferente debido a su origen, género, edad, creencias, condición física u otras características que puedan distinguirla” (Constitucion de la republica del Ecuador, 2008, págs. 11-12).

Independientemente de su situación social o económica, la legislación brinda protección a las personas con discapacidad y promueve la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida. El propósito es remover las barreras que limitan su desarrollo integral, garantizando que puedan vivir con dignidad y acceder a oportunidades justas para desarrollar sus capacidades y participar activamente en la sociedad.

El Artículo 47 de la Constitución del Ecuador, establece en el inciso número 4 los derechos que el Estado debe garantizar en favor de las personas con discapacidad y menciona lo siguiente: “El Estado está comprometido con la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad, implementando políticas de prevención y promoviendo la igualdad de oportunidades para su integración social completa. Además, se les otorgan exenciones fiscales como reconocimiento de su situación y para aliviar la carga económica de la discapacidad, permitiéndoles una mayor autonomía, calidad de vida y una participación más activa en la sociedad” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 24-25)

2.3.2 Ley Orgánica de Discapacidades

Según el Artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades, los bienes esenciales destinados a apoyar a personas con discapacidad y sus asociaciones están exentos de impuestos en su importación. Esta disposición disminuye los costos y facilita el acceso a tecnologías y materiales necesarios para superar obstáculos, mejorar la calidad de vida y fomentar la autonomía, contribuyendo así a la igualdad de oportunidades y la inclusión social, además de eximir también los impuestos sobre consumos especiales de estos bienes:

- 1) Desde prótesis, además de órtesis para mejorar la calidad de vida, hasta equipos y materiales para la rehabilitación.

- 2) La educación y la capacitación, cada uno de estos bienes es esencial para superar las barreras se presentan para los ciudadanos con discapacidad.
- 3) Inclusión de los elementos de ayuda para lograr accesibilidad, movilidad y autonomía, así como de acceso a las TICs y comunicaciones, demostrando un logro en base a la equidad de beneficios e inclusión social.
- 4) Además de reconocer la importancia de apoyar a las personas con discapacidades y a las organizaciones que se dedican a su bienestar, permitir la importación de estos bienes sin impuestos representa un avance hacia una sociedad más justa y equitativa.

Aunque la Ley Orgánica de Discapacidades autoriza la importación de bienes esenciales para personas con discapacidad sin impuestos, las exenciones no abarcan los costos asociados con servicios aduaneros, portuarios y de almacenamiento. Como resultado, todavía se deben cubrir gastos adicionales para la gestión y el transporte de estos productos. La legislación, al definir claramente los requisitos y condiciones para la importación, mejorará el proceso y proporcionará mayor transparencia. Las personas con discapacidades deben seguir esforzándose por superar barreras y mejorar el acceso a los recursos necesarios para vivir de manera autónoma y digna (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 19).

Al ofrecer una exención del IVA a las personas con discapacidad, el Artículo 78 de la Ley Orgánica de Discapacidades marca un importante avance en la equidad. El artículo, reconociendo los problemas adicionales que enfrentan, facilita su acceso a bienes y servicios esenciales, garantiza la devolución del IVA en 90 días y ofrece protección justa mediante intereses legales por retrasos. Esta normativa muestra cómo la legislación puede desempeñar un papel importante en la promoción de la justicia social y la igualdad. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 20).

2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno

En su Artículo 74, marca un avance importante en la inclusión y accesibilidad para las personas con discapacidad al ofrecer la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la compra de bienes y servicios esenciales. La ley reconoce los costos adicionales que enfrentan estas personas y asegura que el proceso de reintegro, que se realiza en un plazo de 90 días, sea accesible y eficiente. Esto proporciona un alivio financiero significativo para las personas con discapacidad y sus familias, y muestra cómo la legislación puede ser una

herramienta efectiva para promover la igualdad y la justicia social, contribuyendo a tener una sociedad equitativa, inclusiva y accesible.

La deducción del IVA se limita a dos veces el salario básico unificado del trabajador, según el valor del 1 de enero del año de la compra, siempre que se cumplan las condiciones del reglamento. De esta manera, se garantiza que el alivio financiero sea justo y proporcional a los gastos realizados, y se promueve la equidad en el acceso a los beneficios tributarios, manteniendo el equilibrio entre el apoyo fiscal y la integridad del sistema tributario.

Es crucial destacar que, aunque la devolución del IVA sigue una regla general, existen excepciones significativas. No hay límite al monto del reintegro del IVA que se puede pagar en la compra de bienes destinados exclusivamente para el uso personal de personas con discapacidad, según la Ley Orgánica de Discapacidades. Siempre que se respeten los límites establecidos para cada beneficiario, este beneficio también se extiende a los sustitutos. Esto refleja el compromiso de la legislación de proteger y asistir a las personas más vulnerables, garantizando su acceso a incentivos fiscales y promoviendo la inclusión social (Ley de Régimen Tributario Interno, 2024, págs. 42-43).

2.3.4 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades

El artículo 21 determina que el régimen fiscal para personas con discapacidad y sus representantes se regirá por la Ley Orgánica de Discapacidades, éste Reglamento y la normativa tributaria en vigor. Esto asegura una aplicación uniforme de las normas, garantizando que los beneficios y obligaciones fiscales estén alineados con las disposiciones legales destinadas a apoyar a las personas con discapacidad y sus representantes. Además, este artículo, manifiesta que las personas con una discapacidad igual o superior al treinta por ciento pueden acceder a los beneficios tributarios de la Ley Orgánica de Discapacidades. Esta medida busca apoyar a quienes enfrentan limitaciones significativas, aliviando los gastos adicionales y promoviendo una mayor equidad en la carga fiscal, asegurando que el apoyo llegue a quienes más lo necesitan. (Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 6).

2.3.5 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Conforme establece el artículo 171 para obtener la devolución del Impuesto al Valor Agregado, las personas con discapacidad deben ser aprobadas por la autoridad sanitaria nacional y sus sustitutos deben contar con la aprobación de la autoridad nacional de inclusión

económica, social o laboral. Estos requisitos garantizan que el apoyo se otorgue de manera justa y efectiva a quienes realmente lo necesitan. Al requerir la aprobación de la autoridad tributaria nacional, este proceso de verificación garantiza que el beneficio tributario se otorgue a quienes realmente lo necesitan. Este mecanismo garantiza el uso adecuado de los recursos y evita el mal uso del sistema. Al implementar estos controles, se fomenta la transparencia en la distribución de beneficios y se optimiza su eficacia, asegurando que el apoyo fiscal se brinde de manera equitativa y efectiva a las personas más necesitadas (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2024, pág. 75).

El artículo 181.1 determina que para recibir la devolución del IVA, las compras deben ser de bienes y servicios esenciales y no deben exceder los límites mensuales especificados en el Reglamento. Esta medida busca asegurar que el beneficio fiscal se destine únicamente a gastos fundamentales para la subsistencia y el bienestar, evitando que se aplique a adquisiciones no necesarias. Al establecer estos límites, la normativa garantiza que los recursos se utilicen de manera adecuada para cubrir necesidades básicas, favoreciendo una distribución más equitativa y efectiva del beneficio fiscal (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2024, pág. 76).

2.3.6 Resolución NAC-DGERCGC22-00000045

En este sentido, conforme a la Resolución Nro. NAC-DGERCGC23-00000029 ofrece un marco claro y organizado para facilitar el acceso al beneficio fiscal, asegurando una gestión eficiente y transparente. Al definir los procedimientos, busca optimizar la aplicación del beneficio, garantizando que se otorgue de manera justa y accesible a quienes realmente lo necesitan.

Conforme lo explica Tualombo y Figueroa (2023), el sistema impositivo regula impuestos y contribuciones para financiar al Estado, siendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA) una fuente crucial de ingresos. La legislación ecuatoriana, al proporcionar beneficios tributarios que alivian la carga económica de adultos mayores y personas con discapacidad, demuestra un compromiso con la justicia social. Estos beneficios no solo buscan reducir el impacto económico en sectores vulnerables, sino también asegurar una distribución equitativa de los recursos. Así, el sistema impositivo no solo recauda fondos, sino que también fomenta la equidad y el bienestar social, evidenciando un enfoque inclusivo en la política fiscal del país. Estos beneficios buscan proteger a los sectores más vulnerables y evitar que la carga tributaria agrave su situación económica. De esta manera, se promueve la equidad en el sistema

tributario y se fomenta un desarrollo económico inclusivo, priorizando el bienestar de todos, especialmente de quienes más lo necesitan.

Para Ibarra et al., (2024) el Impuesto al Valor Agregado (IVA) es sin duda el impuesto más importante del país, y sus resultados demuestran cuánto contribuye a la recaudación de impuestos, es un impuesto indirecto que beneficia al Estado al generar ingresos. Todas las personas están obligadas a pagarlo siempre y cuando sus actividades comerciales o transferencias estén sujetas a la imposición del IVA, lo cual se establece por la Ley de Régimen Tributario Interno y el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y otras normas, que pueden ser modificadas según la situación específica del país.

2.4 Bases teóricas de la Investigación

Las bases teóricas proporcionan el fundamento y la contextualización del tema de estudio abordado, a continuación, se detalla:

2.4.1 Beneficio Tributario

Cayo et al., (2023), concluye que los beneficios e incentivos tributarios son medidas fiscales que ofrecen ventajas financieras como exoneraciones, deducciones o reducciones en impuestos, con el propósito de apoyar a grupos prioritarios impulsando el crecimiento económico y atrayendo inversiones.

Arguello et al., (2021), afirma que los beneficios fiscales, brindan alivios que facilitan el acceso a recursos y servicios, son esenciales para promover el bienestar y la prosperidad. Las acciones tomadas por el gobierno muestran su compromiso con la justicia social, aliviando las cargas económicas en las áreas más vulnerables y mejorando la calidad de vida. Los beneficios fiscales ayudan a construir una sociedad más justa y equitativa al actuar como herramienta para equilibrar desigualdades y fomentar la inclusión.

2.4.1.1 Devolución del Impuesto al Valor Agregado

Según Tumbaco (2024), la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un beneficio fiscal dirigido a adultos mayores y personas con discapacidad, que se aplica a sus compras para aliviar las cargas económicas adicionales que enfrentan. Este reembolso aumenta su poder adquisitivo, promueve la equidad económica y facilita el acceso a bienes y servicios esenciales, reflejando el compromiso del Estado con la justicia social y la inclusión.

Almeida et al., (2022), (citado por Salas, 2018) afirma que la devolución del Impuesto se otorga mediante evaluaciones específicas para contribuyentes que cumplen con determinados requisitos.

Según López (2021), indica que la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) sirve como un incentivo fiscal crucial para adultos mayores y personas con discapacidad, con el fin de mejorar su capacidad de compra. Este reembolso alivia la carga económica extra que enfrentan debido a sus condiciones, incrementando su poder adquisitivo y bienestar general. Además, demuestra el compromiso del Estado con la justicia social al mitigar las desigualdades y asegurar un acceso más equitativo a bienes y servicios esenciales, promoviendo así una sociedad más inclusiva y solidaria.

2.4.1.1.1 Bienes y servicios de primera necesidad deducibles a devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

De acuerdo con el Artículo 181.3 del Reglamento de Aplicación de la Ley del Régimen Tributario, el beneficio de deducción se aplica únicamente a los bienes y servicios que se clasifiquen como esenciales según la lista especificada:

- Vestimenta
- Vivienda
- Salud
- Alimentación
- Educación
- Comunicación
- Cultura
- Deporte
- Transporte

Además, según los numerales 1 al 8 del Artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidad, la normativa cubre la adquisición de bienes a nivel local. No obstante, la devolución del IVA no se extiende a las compras de bienes y servicios destinados al comercio, conforme a las directrices del Servicio de Rentas Internas.

2.4.1.1.2 Monto de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Las transacciones de bienes y servicios para uso personal están sujetas al Impuesto al Valor Agregado (IVA). Mediante el decreto ejecutivo número 198, el presidente de Ecuador, Daniel Noboa, dispuso que la tarifa general de este impuesto sea del 15% a partir del 1 de abril de 2024. Esta medida tiene como objetivo promover actividades económicas que contribuyan a enfrentar el conflicto armado interno y asegurar los ingresos necesarios para mantener la estabilidad financiera del país

Tabla 1. Beneficio tributario mensual de devolución del IVA por periodos

Montos de devolución del IVA periodos anteriores	
Año 2019: USD 94,56	Año 2022: USD 102,00
Año 2020: USD 96,00	Año 2023: USD 108,00
Año 2021: USD 96,00	Año 2024: USD 138,00

Fuente: Datos obtenidos del Servicios Rentas Internas (2024)

Elaborado por: La Autora

2.4.1.1.3 Porcentaje de Devolución

La tabla a continuación detalla la distribución porcentual del Impuesto al Valor Agregado que las personas con discapacidad pueden solicitar como devolución, de acuerdo con el grado de discapacidad del beneficiario:

Tabla 2. Porcentaje de discapacidad para acceder al beneficio

Grado de Discapacidad	Porcentaje de aplicación del beneficio
Del 30% al 49%	60%
Del 50% al 74%	70%
Del 75% al 84%	80%
Del 85% al 100%	100%

Fuente: Datos obtenidos SRI (2024)

Elaborado por: La Autora

2.4.1.1.4 Requisitos para solicitar la Devolución del Impuesto al Valor Agregado

De acuerdo con las indicaciones del Servicio de Rentas Internas, las personas con discapacidad deben cumplir con los siguientes requisitos para poder solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado:

2.4.1.1.4.1 Requisitos Básicos para solicitar por ventanilla

- Cédula de ciudadanía original de la persona con discapacidad.
- Una copia original y una copia duplicada de la solicitud de devolución del IVA a personas con discapacidad, firmada físicamente por el titular.
- El portal web del SRI contiene el listado de comprobantes de venta válidos de emisión física y electrónica.
- Los bienes y servicios mencionados en el artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades deben tener comprobantes de venta físicos, originales o validados por el proveedor. Esto asegura transparencia, previene fraudes, y garantiza una asignación adecuada de recursos estatales, además de facilitar la verificación por parte de las autoridades.

2.4.1.1.4.2 Requisitos Especiales

Además de la documentación básica de solicitud de retribución de IVA se deberá presentar según corresponda el caso lo siguiente:

Solicitud firmada en calidad de sustituto

- Es necesario que se encuentre en el registro de la base de datos del Ministerio de Trabajo o del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Copia del certificado de la persona sustituta.
- Cédula de ciudadanía clara y legible junto con la papeleta de votación original del sustituto.

Solicitud firmada por el representante

- Una copia del poder general o especial, o cualquier documentación que confirme que el representante legal ostenta dicha calidad en el momento de la solicitud.
- Cédula de identidad y el certificado de votación original y física del representante.

Solicitud de firma de tercera persona

- Llenar la solicitud con la autorización suscrita con firma autógrafa según corresponda, por parte del tercero.
- Copia simple o un ejemplar de un mandato o poder, ya sea de un documento público o privado, que autoriza a una tercera persona para actuar en representación del ciudadano con discapacidad.
- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación original del tercero.

2.4.1.1.4.3 Requisitos para realizar el trámite en línea

En el portal en línea del SRI (www.sri.gob.ec), las personas con discapacidad o sus representantes pueden solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado únicamente con los comprobantes de venta electrónicos que respalden la compra de bienes y servicios para uso personal. Para realizar la solicitud, se requiere el número de cédula del beneficiario y la clave de usuario para acceder al canal en línea.

2.4.1.1.5 Proceso de solicitud para el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado

El procedimiento para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado es el siguiente, según el Servicio de Rentas Internas:

2.4.1.1.5.1 Procedimiento para realizar el trámite a través del canal presencial

1. Realizar la contestación de datos de la solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado.
2. Para que se logre completar el requerimiento, corresponde visitar los Centros de Atención del Servicio de Rentas Internas cercanos a la localidad.

3. Anterior al registro de la información personal, la cuenta bancaria y la liquidación, la solicitud debe ser validada por el SRI.
4. Con un tiempo de noventa días hábiles, el contribuyente recibe una notificación del Servicio Rentas Internas sobre los valores reconocidos.
5. Corroborar que la acreditación en la cuenta bancaria se efective.

2.4.1.1.5.2 Procedimiento para realizar el trámite a través del canal virtual SRI en línea

1. En el portal en línea del SRI, se debe ingresar al sistema con su usuario y contraseña.
2. Seleccione "Devoluciones (TAX REFUND)" en el menú, luego Devoluciones por Internet - Personas con Discapacidad y luego dar clic continuar.
3. Confirmar continuar con el trámite, seleccionar sí en el grado de discapacidad y validar los datos de la cuenta bancaria.
4. Escoger ingresar facturas electrónicas, seleccionar el periodo y año de los valores a solicitar la devolución del Iva y hacer clic en procesar facturas seleccionadas y luego guardar información ingresada.
5. Seleccionar cargar información y hacer clic en envío de solicitud.

2.4.1.1.5.3 Procedimiento para realizar el trámite de devolución automática

1. Una vez que se registre en las inmediaciones del SRI, solicite el código de confirmación personal que se le entrega a cada persona.
2. Ir a un establecimiento comercial autorizado que tenga un sistema de devolución automática habilitado (Supermercados y farmacias).
3. El comprobante electrónico para bienes o servicios de consumo personal debe emitirse y estar a nombre de la persona beneficiaria.
4. Facilitar un código de confirmación que sea exclusivo para usted.
5. Verificar si ha utilizado la devolución automática del IVA en la caja de pago.

2.4.2 Difusión de Información Tributaria

De acuerdo a Palma et al., (2022) (citado por Martínez, 2020) considera que la difusión de información tributaria es la divulgación de las normas y procedimientos tributarios existentes que los habitantes deben conocer y cumplir.

Según Valencia (2017), expone que para que la información tributaria llegue efectivamente a los usuarios, es esencial que el órgano tributario, gestione la comunicación y operaciones con eficiencia. Esto asegura que los procesos tributarios beneficien adecuadamente a los grupos vulnerables, equilibrando la recaudación con el apoyo y la dignidad de los ciudadanos. Una administración fiscal transparente y bien coordinada facilita la comprensión de los derechos y beneficios, promoviendo la equidad y fortaleciendo la confianza en el sistema.

2.4.3 Discapacidad

Para Arteaga, et al., (2022), la discapacidad se refiere a la restricción o dificultad que experimenta una personas para llevar a cabo ciertas tareas o actividades diarias debido a una alteración en sus capacidades físicas, sensoriales, intelectuales o psicológicas las cuales puede ser consecuencia de factores genético, condiciones presentes al nacer o adquiridas a lo largo de la vida.

De acuerdo a Ayala (2019), destaca que la discapacidad es un obstáculo generado por las barreras sociales como resultado de una sociedad que no es inclusiva ni accesible, también se considera a la discapacidad como toda limitación que impida realizar una tarea dentro de los parámetros considerados normales para una persona.

2.4.3.1 Persona con Discapacidad

Conforme a Cedeño et al., (2022), destaca que son aquellas personas con discapacidad que enfrentan restricciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que limitan su participación equitativa en la sociedad y pueden llevar a su exclusión de actividades y servicios. Reconocer estos desafíos y promover la igualdad de oportunidades e inclusión es crucial para garantizar que puedan ejercer plenamente sus derechos y participar en todos los aspectos de la vida.

De acuerdo a Gallegos et al., (2021), determina que los ciudadanos que padecen discapacidad son personas que experimentan situaciones de limitación de índole mental o física que les impide realizar una tarea específica.

2.4.3.2 Sustituto

Según el Artículo 48 de la Ley Orgánica de Discapacidad establece que los sustitutos de una persona con discapacidad pueden ser parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o cualquier persona encargada de su cuidado. Esta definición inclusiva garantiza que quienes tienen una relación cercana y están comprometidos con el bienestar del individuo puedan gestionar sus asuntos de manera efectiva. La ley facilita el acceso a los beneficios a quienes realmente están involucrados en el cuidado, al mismo tiempo que simplifica los trámites administrativos y promueve una mayor equidad en el acceso a derechos al reconocer diversas estructuras familiares y tipos de relaciones (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 13).

2.4.3.3 Tipos de discapacidad

En 2018, el Ministerio de Salud Pública de Ecuador desarrolló el Manual de Calificación de la Discapacidad, el cual categoriza siete tipos diferentes de discapacidad, que se describen a continuación.

2.4.3.3.1 Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se refiere a las limitaciones permanentes e irreversibles en la capacidad de oír, que pueden ser parciales o totales y afectar uno o ambos oídos, limitando la percepción de sonidos externos (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.3.2 Discapacidad de Lenguaje

La discapacidad del lenguaje implica deficiencias irreversibles en la estructura y función del lenguaje, que obstaculizan la comunicación efectiva, afectando la interacción social, el rendimiento académico y las relaciones personales (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.3.3 Discapacidad Física

La discapacidad motriz se refiere a las limitaciones permanentes e irreversibles en la función del sistema musco-esquelético que limitan la movilidad, la coordinación, dificultan la motricidad para llevar a cabo las tareas diarias, el autocuidado y la independencia (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.3.4 Discapacidad Intelectual

Las limitaciones notables en las habilidades cognitivas y en la conducta adaptativa son un signo de discapacidad intelectual, lo que afecta la comprensión, la comunicación, la interacción social y la realización de las actividades cotidianas (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.3.5 Discapacidad Múltiple

La coexistencia de dos o más discapacidades que causan limitaciones y restricciones funcionales y estructurales permanentes e irreversibles en varios sistemas del cuerpo humano se conoce como discapacidad múltiple (Ministerio Salud Pública, 2018)

2.4.3.3.6 Discapacidad Psicosocial

El trastorno mental se define por síntomas que impactan notablemente la mente, las emociones y el comportamiento, señalando alteraciones en procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo esencial para el bienestar mental. Estos trastornos pueden obstaculizar el funcionamiento diario y limitar la capacidad de llevar una vida plena. Reconocer y entender estas alteraciones es crucial para lograr un diagnóstico preciso, así como para proporcionar el tratamiento y apoyo necesarios, lo que a su vez mejora la calidad de vida y facilita la integración en la sociedad. (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.3.7 Discapacidad Visual

La discapacidad visual se caracteriza por las alteraciones irreversibles en la función y estructura del sistema visual, afectando la capacidad de poder ver, limitando la capacidad de interactuar con el entorno visual (Ministerio Salud Pública, 2018).

2.4.3.4 Clasificación de la discapacidad según su gravedad

El Manual de Calificación de Discapacidades (2018) clasifica el grado de discapacidad de acuerdo a las siguientes categorías:

2.4.3.4.1 Ninguna discapacidad

Describe a personas que, después de recibir un diagnóstico y tratamiento adecuado, no encuentran obstáculos para realizar sus actividades diarias y son capaces de superar sin dificultad las barreras presentes en su entorno.

2.4.3.4.2 Discapacidad leve

Corresponde a las personas que poseen un porcentaje del 5 al 24% presentan síntomas, signos o secuelas de deficiencia permanentes, no requieren el apoyo de terceros a pesar de tener dificultades para llevar a cabo actividades de la vida diaria.

2.4.3.4.3 Discapacidad moderada

Se refiere a los ciudadanos con un grado de discapacidad entre el 25% al 49% y evidencien síntomas, signos o secuelas que persisten. Estas personas realizan actividades de autocuidado por sí solas, aunque experimentan una notable disminución en su capacidad para realizar ciertas actividades diarias y tienen dificultades para superar algunas barreras en su entorno.

2.4.3.4.4 Discapacidad grave

Se refiere a personas diagnosticadas con un porcentaje de discapacidad entre el 50 y el 74 por ciento, quienes continúan mostrando síntomas, signos o secuelas de su condición. A veces, necesitan ayuda para ciertas tareas básicas de autocuidado y experimentan una reducción considerable en su capacidad para realizar la mayoría de las tareas del día.

2.4.3.4.5 Discapacidad muy grave

Hace énfasis a las personas que han sido diagnosticadas y tienen un porcentaje del 75 al 95 % de síntomas, signos o secuelas de una deficiencia que les impide completar las actividades diarias y requieren el cuidado de terceras personas.

2.4.3.4.6 Discapacidad completa

Describe a personas que tienen síntomas, signos o secuelas permanentes de una deficiencia, lo que les impide llevar a cabo las actividades diarias por su cuenta y les hace necesitar la asistencia de otros para su cuidado.

2.4.4 Cultura Tributaria

Para Palma et al., (2022), determinan que la cultura tributaria es un instrumento que genera conciencia y comprensión colectiva sobre la importancia de los tributos y su destino, agregan que a pesar de los esfuerzos en nuestro país todavía la educación y cultura tributaria de ciertos sectores económicos sigue siendo limitada.

Andrade y Cevallos (2020), añaden que la cultura tributaria se manifiesta en el cumplimiento constante de las obligaciones fiscales, fundamentada en la razón, la confianza, la ética personal

y los valores de responsabilidad ciudadana y solidaridad social, es un deber cívico esencial para el desarrollo del país.

2.4.5 Comprensión Tributaria

Para Buestán y Narvárez (2023), concluyen que la comprensión tributaria es la capacidad de entender de qué manera se desempeña el sistema financiero, siendo la educación tributaria un componente vital en la formación ciudadana para la comprensión profunda de los conceptos y procesos fiscales.

Según Romero (2023), las personas con discapacidad severa tienen deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o mentales que causan síntomas o efectos permanentes que les impiden realizar actividades cotidianas de manera autónoma, como vestirse, comer o desplazarse, y requieren asistencia para hacerlo. Esta condición limita su independencia y participación en actividades sociales, laborales y educativas. Es esencial que reciban apoyo y recursos, como asistentes personales y tecnologías de apoyo, para vivir con dignidad y desarrollar su máximo potencial.

2.4.6 Accesibilidad Tecnológica

Para Benavides et al., (2023), concluye que es la capacidad para utilizar la tecnología, la brecha entre innovación y accesibilidad continúa siendo un desafío, aunque la tecnología tiene el potencial de ser una herramienta inclusiva para personas con discapacidad. En vez de promover la igualdad de oportunidades y la participación plena en la sociedad, la falta de recursos financieros, infraestructura adecuada y capacitación necesaria para utilizar estas tecnologías puede mantener y perpetuar la exclusión.

Conforme a Valero (2018), establece que la accesibilidad se define como la facilidad con la que las personas, independientemente de sus limitaciones, pueden realizar tareas diarias básicas o complejas a través de la tecnología.

Para garantizar la inclusión y participación plena de las personas con discapacidades en la vida cotidiana, el Estado promoverá el uso del sistema Braille, la lengua de señas ecuatoriana y otras ayudas técnicas y tecnológicas, así como mecanismos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos, según el Artículo 63 de la Ley Orgánica de Discapacidades (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 17).

2.4.7 Disponibilidad de acceso a recursos tecnológicos

Martínez y Esteve (2022), indican que la disponibilidad de acceso a recursos tecnológicos se refiere a la capacidad de las personas para utilizar y aprovechar la tecnología sin limitaciones, en donde ese acceso incluye los medios necesarios para el uso de internet mediante dispositivos informáticos, software y equipos periféricos.

De acuerdo a Hernández et al., (2021), hoy en día, las TIC son el camino hacia la innovación y el cambio social y económico, lo que permite una mayor conectividad y acceso a oportunidades.

Asimismo, el artículo 65 de la Ley Orgánica de Discapacidades estipula que tanto las entidades públicas como privadas que ofrecen servicios al público deben incorporar un enlace específico en sus sitios web para personas con discapacidad, con el fin de asegurar que tengan acceso a información especializada y reciban la atención prioritaria que les corresponde (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019, pág. 17).

CAPÍTULO III

PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación seleccionada

3.1.1 Enfoque de la Investigación

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque mixto, que incluyó tanto un enfoque cuantitativo como uno cualitativo.

De acuerdo a Sampieri y Mendoza (2018), la investigación cuantitativa y cualitativa, aunque distintas, son complementarias en el estudio de fenómenos y realidades. La investigación cuantitativa se basa en datos numéricos y estadísticos para obtener resultados objetivos y generalizables, estableciendo patrones y relaciones entre variables. En contraste, la investigación cualitativa utiliza narrativas y descripciones detalladas, como textos, imágenes y sonidos, para ofrecer una comprensión profunda de experiencias y contextos desde una perspectiva subjetiva. Los métodos mixtos combinan ambos enfoques, integrando datos cuantitativos y cualitativos para lograr una visión más completa y matizada del fenómeno estudiado, permitiendo una validación cruzada de los resultados y la formulación de inferencias más robustas (Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 7-9-10).

El uso combinado de técnicas cuantitativas y cualitativas ofreció una visión integral del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado de las personas con discapacidad en el cantón El Guabo. Este enfoque permitió identificar tanto tendencias y patrones estadísticos como las experiencias y percepciones individuales de los beneficiarios, además de recoger opiniones institucionales sobre la implementación del beneficio tributario. La integración de ambos métodos enriqueció la comprensión del tema, proporcionando datos útiles y complementarios que facilitaron la identificación de oportunidades para mejorar el acceso efectivo al beneficio para las personas con discapacidad.

3.1.2 Paradigma de la Investigación

De acuerdo a Vilchis (2020), un paradigma se refiere al conjunto de ideas, principios y métodos que permiten comprender un fenómeno de manera coherente, por lo tanto, este estudio se enfoca en comprender las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad en el cantón El Guabo sobre el acceso a las ventajas que ofrece el desembolso del Impuesto al Valor Agregado y su incidencia en relación a la situación financiera y social

porque se alinea con el paradigma interpretativo. Miranda y Ortiz (2020), también determinan que la fenomenología se centra en la comprensión del ser y la conciencia humana, es por ello que dentro de este paradigma se adoptó una orientación fenomenológica sin influir con ideas o juicios previos que contribuyan a alterar las respuestas de los participantes, permitiendo así obtener conclusiones sólidas y fundamentadas.

3.1.3 Metodología de la Investigación

El diseño metodológico aplicado en el presente estudio fue de carácter mixto, de tal modo que combinó ambos métodos tanto el inductivo como el deductivo, en este contexto López y Ramos (2021), menciona que los métodos inductivo y deductivo se complementan en la investigación científica, creando un ciclo continuo de conocimiento. El método inductivo comienza con la observación de casos específicos para identificar patrones y desarrollar conclusiones generales. Por otro lado, el método deductivo se basa en principios generales para obtener conclusiones específicas. A través de la inducción, se identifican regularidades y se generan generalizaciones a partir del análisis de casos particulares, lo cual ayuda a formular teorías e hipótesis. Luego, la deducción se aplica para extraer nuevas conclusiones lógicas de estas teorías, que se prueban y verifican mediante observación empírica e inducción, lo que genera un ciclo de retroalimentación y mejora continua del conocimiento.

Esta investigación utilizó una combinación de métodos deductivos e inductivos para analizar el acceso de las personas con discapacidad al beneficio tributario de la retribución de este impuesto en la ciudad de El Guabo. Al principio, se buscó identificar las limitaciones y obstáculos en las regulaciones actuales que afectan el acceso al beneficio utilizando la técnica deductiva. Posteriormente, el método inductivo se utilizó para analizar datos de entidades gubernamentales y personas con discapacidad. Este método integrador mejoró la comprensión de las experiencias y percepciones de los beneficiarios sobre el proceso de devolución del IVA. Así, al combinar el análisis normativo con la perspectiva de las personas directamente afectadas, se logró una interpretación más completa y precisa de la información recopilada.

3.1.4 Tipo y Diseño de Investigación

Para Sampieri y Mendoza (2018), el diseño no experimental consiste en analizar fenómenos o variables mediante la observación en su contexto original, ambos autores también concluyen que el diseño transversal recopila datos en un momento único, mientras que puntualizar las

características de la población que se está estudiando es el objetivo de la investigación tipo descriptiva (p.166).

La investigación identificó y describió las percepciones de las personas con discapacidad en cantón El Guabo sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado utilizando un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Este método permite examinar el fenómeno en su contexto original sin alterar ni el entorno, brindando una visión objetiva y precisa de cómo lo experimentan. El carácter descriptivo facilita la recopilación de datos sobre las percepciones y los problemas de los beneficiarios, ofreciendo una evaluación clara y confiable que ayuda a formular recomendaciones basadas en la situación actual.

3.1.5 Unidades de Estudio

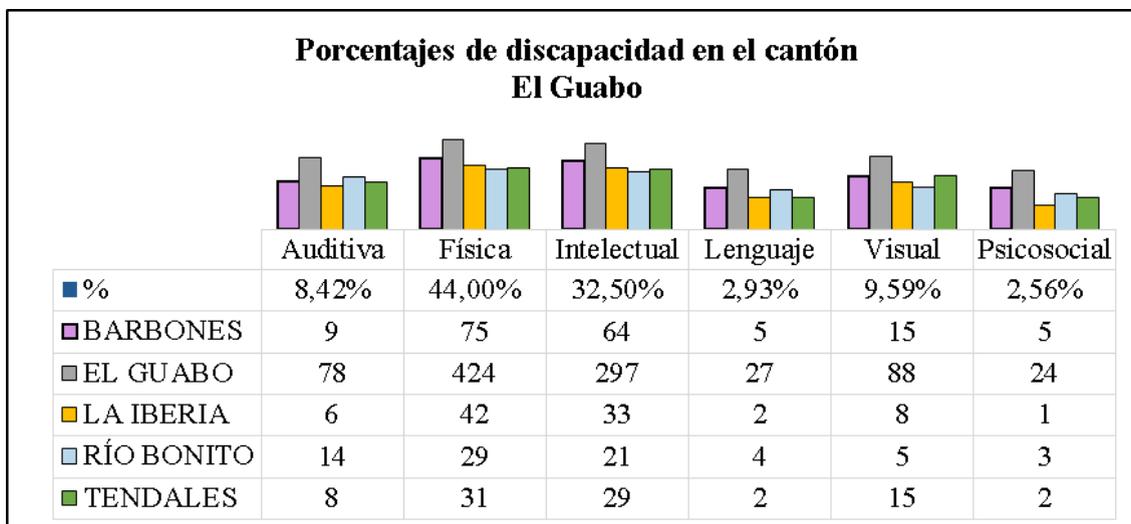
En el cantón El Guabo, de acuerdo con datos estadísticos proporcionados por Censos Ecuador (2022), la población asciende a 59.536 habitantes. Las unidades de estudio de esta investigación se centran en las siguientes áreas:

3.1.5.1 Población

Para Cantoni (2009), la población es el agrupado de varios componentes como personas, objetos, grupos, u organizaciones que se utilizan como base para seleccionar una muestra. Además, se puede considerar finita cuando se conoce la cantidad exacta de elementos que la componen, o infinita cuando no es posible enumerar todos los elementos.

Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon los datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2023), que reporta que el Ministerio de Salud Pública ha registrado 1,366 personas con discapacidad en el cantón El Guabo. Esta información destaca la importancia de enfocar el estudio en esta población concreta, ya que entender sus necesidades y desafíos es crucial para desarrollar e implementar políticas y servicios adecuados. Analizar estos datos permite no solo una comprensión más profunda de sus experiencias y dificultades, sino también la base necesaria para formular recomendaciones que optimicen el acceso a beneficios y mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad en la región.

Gráfico 2. Personas con discapacidad en el cantón El Guabo por parroquias



Fuente: Datos obtenidos de CONADIS (2023)

Elaborado por: La Autora

3.1.5.2 Muestra

Para Cantoni (2009), en la investigación, una muestra es crucial para obtener datos representativos mediante un procedimiento específico para su estudio o medición directa de una población sin examinar. Permite realizar análisis aplicables al total y comprender mejor el fenómeno con menos recursos. Hay dos tipos de muestreo: aleatorio, que asegura una representación equitativa al dar a todos los miembros una probabilidad igual de ser incluidos, y no probabilístico, donde la selección se basa en criterios específicos o conveniencia. En este estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo una muestra de 100 personas debido a su practicidad y viabilidad. Aunque puede introducir sesgos, este enfoque ofrece información valiosa y ajustada al contexto del grupo objetivo, proporcionando una base sólida para análisis y recomendaciones.

3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación

3.2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Conforme a Vizcaíno et al., (2023) (citado por Arias, 2020), determinan que, en la investigación científica, los métodos, técnicas e instrumentos son fundamentales para recopilar, analizar y presentar datos de manera efectiva, desempeñando un papel único en el proceso de investigación asegurando validez de los resultados. La técnica del diseño de la investigación que se aplicó para la extracción de los datos fue mediante la revisión documental también a

través de la realización de una encuesta y una entrevista, donde se aplicaron los siguientes instrumentos que permitieron recopilar información valiosa:

3.2.1.1 Revisión documental

Se utilizó información de sitios web oficiales de Entidades Gubernamentales como son Servicio de Rentas Internas, CONADIS, INEC entre otras para obtener datos actualizados sobre la devolución del IVA y su aplicación en personas con discapacidad, se revisaron documentos oficiales como leyes, decretos y resoluciones incluyendo también artículos de investigación como revistas científicas y publicaciones académicas para obtener información confiable de legislaciones y estudios previos relacionados al tema de estudio.

3.2.1.2 Encuesta

Con el fin de comprender mejor la situación que viven los ciudadanos que padecen discapacidad en la ciudad de El Guabo y determinar los apoyos necesarios para su inclusión, se diseñó y aplicó un cuestionario de encuesta que abarcó una variedad de preguntas de selección única. Este instrumento permitió evaluar la situación actual de este colectivo y detectar las brechas en capacitación y educación que impiden su acceso a las ventajas de la devolución del IVA, identificando así oportunidades con la finalidad de aumentar los estándares de calidad de vida y promover su autonomía.

3.2.1.3 Entrevista

Para entender mejor la situación actual del Proyecto de Discapacidad en el cantón El Guabo, se realizó una entrevista detallada con su coordinador, utilizando una serie de preguntas concisas. Este enfoque proporcionó información clave sobre el conocimiento y la capacitación del Coordinador respecto a la devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas con discapacidad. Además, se evaluó si el proyecto brinda oportunidades para que los usuarios adquieran habilidades digitales, cruciales para su inclusión y autonomía en la sociedad moderna.

3.3 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilada la información a través de la revisión documental, de la encuesta y entrevista al Coordinador del proyecto y personas con discapacidad respecto a la devolución del Impuesto al Valor Agregado, se procedió al procesamiento de los datos a través de la utilización de cuadros y tablas dinámicas del programa estadístico Excel, para posteriormente

interpretar los resultados identificando patrones y tendencias significativas, mediante el análisis de resultados y la aplicación estadística, se verificó los objetivos específicos, se puntualizó las conclusiones y se formuló las recomendaciones del problema investigado.

3.4 Sistema de categorización en el análisis de datos

Tabla 3. Matriz de Operacionalización de Variable

Variables	Objetivos Específicos	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Independiente RETRIBUTACIÓN DEL IVA	Examinar si las personas con discapacidad en el cantón El Guabo conocen sobre el beneficio tributario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.	Beneficio Tributario	Difusión de Información Tributaria	Encuesta Entrevista Análisis de datos de tipo Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Encuesta • Ficha de entrevista • Revisión de registros
Dependiente	Identificar los errores comunes que enfrentan las personas con discapacidad en el cantón El Guabo en el trámite de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.	Cultura Tributaria	Comprensión Tributaria	Encuesta Análisis Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Encuesta • Revisión de registros
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Analizar si las personas con discapacidad en el cantón El Guabo presentan analfabetismo digital y cómo ésta barrera incide en su capacidad para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado por internet.	Accesibilidad Tecnológica	Disponibilidad de acceso a Recursos Tecnológicos	Encuesta Análisis Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Encuesta • Revisión de registros

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción y argumentación teórica de resultados

4.1.1 Análisis de datos obtenidos de Entidades Gubernamentales

Los hallazgos investigativos que arrojaron los instrumentos de recolección de datos se fundamentan en los resultados proporcionados por el Mgtr. Ronald García Martínez, director distrital del Servicio de Rentas El Oro, y se refieren al análisis de los trámites y montos solicitados por los ciudadanos que poseen discapacidad en el cantón El Guabo durante los períodos 2022-2023.

Tabla 4. Procedimientos y los montos requeridos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado de las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, periodo 2022-2023

Año	No. Trámites Ingresados	No. Trámites Procesados	Monto Solicitado	Monto Devuelto
2022	426	426	32.965,55	23.375,00
2023	1.499	1.499	81.363,29	69.038,92

Fuente: Datos obtenidos SRI (2024)

Elaborado por: La Autora

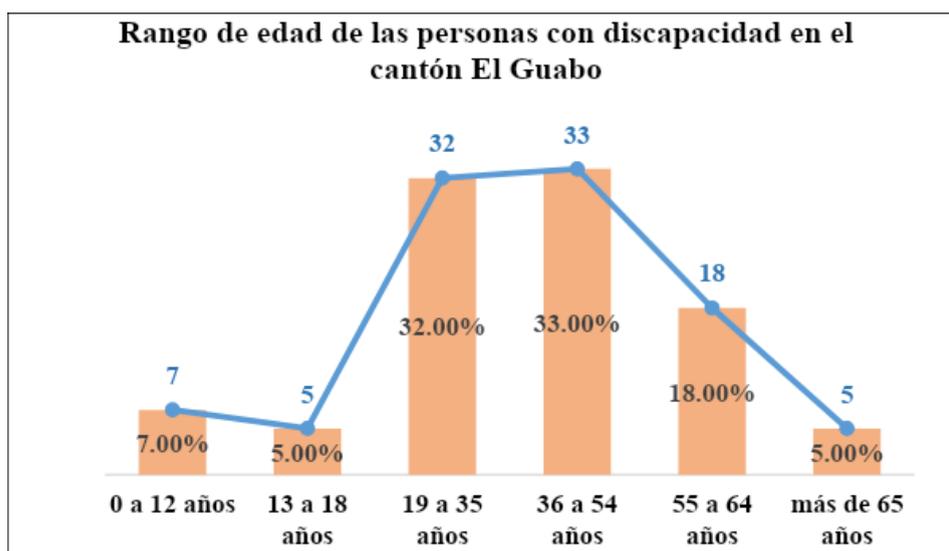
Análisis: Un análisis detallado de los trámites ingresados y procesados indica una tendencia positiva en el cantón El Guabo para el período 2022-2023. Se ha demostrado una correlación directa entre el número de solicitudes presentadas por personas con discapacidad y el número de procedimientos aprobados en ambos años. Esto indica que se han cumplido todos los requisitos necesarios para solicitar la devolución del IVA. En respuesta, el Servicio de Rentas Internas revisó cada solicitud para asegurar que el proceso fuera eficiente y que las personas con discapacidad tuvieran acceso a esta asistencia. Un examen más detallado de los datos revela un aumento significativo en el número de trámites ingresados en el año 2023, lo que se atribuye a la capacitación efectuada por el Centro de Información y Desarrollo (CID) en febrero de 2023, que brindó a los beneficiarios con discapacidad y al personal del proyecto una comprensión más profunda de la exención tributaria. Además, la transición a un proceso de devolución digital, implementada en octubre de 2022, también contribuyó a este

aumento. Sin embargo, al analizar los montos solicitados y devueltos, se observa una disparidad notable entre los dos períodos. A pesar de que se cumplieron las condiciones adecuadas para poder tramitar el proceso de desembolso del impuesto, factores externos influyeron en la cantidad de dinero devuelto a las personas con discapacidad. En particular, se registró un aumento de 1073 solicitudes nuevas, con una variación económica de \$9.590,55 en 2022 y \$12.324,37 en 2023. Esto sugiere que, aunque se han logrado avances en la conciencia y la accesibilidad, aún existen desafíos que deben abordarse para garantizar que las personas con discapacidad reciban la totalidad de la retribución del IVA que les corresponde por ley.

4.1.2 Encuesta dirigida a la muestra seleccionada

En el cantón El Guabo según datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidad (2023) se registran 1.366 ciudadanos con discapacidad debidamente registradas, para el análisis de la información se encuestó a 100 personas con discapacidad, que corresponden a 48 mujeres y 52 hombres distribuidos entre niños (7), adolescentes (5), jóvenes (32), adultos (51) y adultos mayores (5), la encuesta fue realizada a través de un formulario de selección única, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico 3. Rango de edad de la población encuestada en el cantón El Guabo.



Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

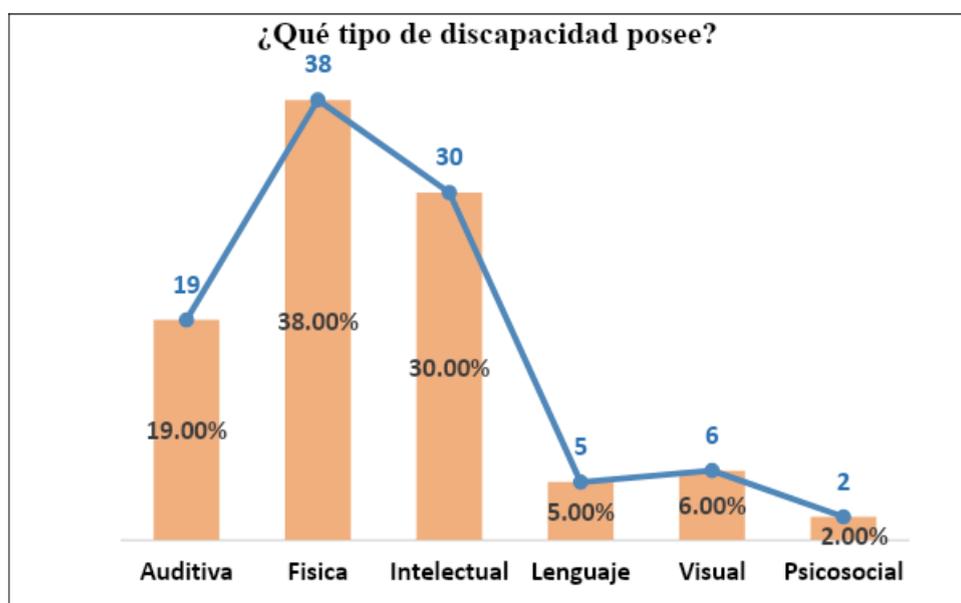
Elaborado por: La Autora

Análisis: Se constata que el cantón El Guabo, el 33% que equivale a 33 personas pertenecientes al intervalo de 36 hasta los 54 años de edad, el 32% equivalente a 32 personas

están el rango de 19 a 35 años, el 18% que equivale a 18 personas equivalentes al rango de edad de entre 55 hasta 64 años, no obstante, el 7% que equivale a 7 personas están en el rango de 0 a 12 años, el 5% que equivale 5 personas se sitúan en el rango de 13 a 18 años y por último el 5% que equivale también a 5 personas están en el rango de mayores a 65 años.

Se logró evidenciar que el segmento de jóvenes y adultos comprendidos entre edades de 19 y 54 años destaca como la categoría con mayor frecuencia en el índice de población con discapacidad encuestada en el cantón El Guabo, mientras que la población infantil, adolescentes y adultos mayores presentan menor índice de frecuencia.

Gráfico 4. Tipos de discapacidad de las personas encuestadas en el cantón El Guabo



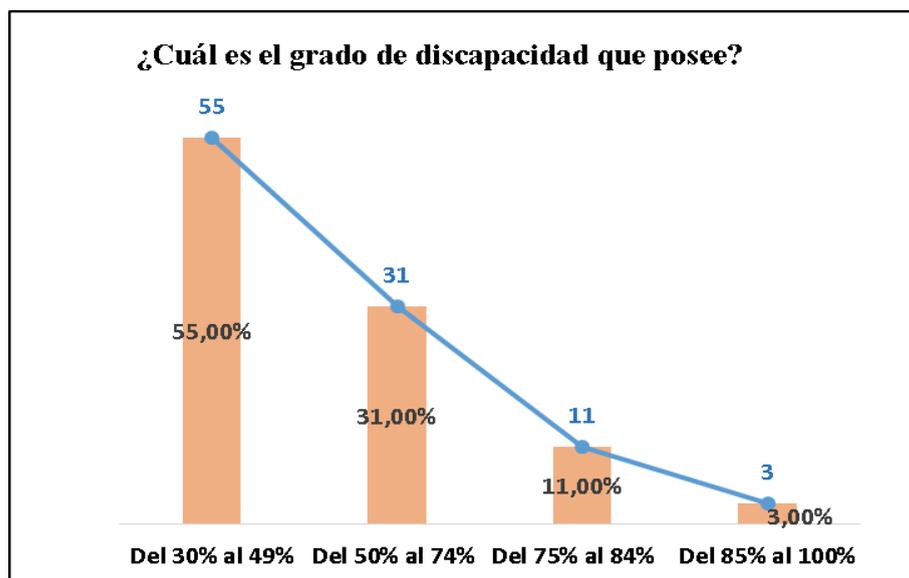
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: La gráfica proporciona información sobre la muestra encuestada en el cantón El Guabo, el 38% que equivale a 38 personas presentan discapacidad física, el 30% que equivale a 30 personas presentan discapacidad intelectual, el 19% que equivale a 19 personas presentan discapacidad auditiva mientras que el 6% que equivale a 6 personas presentan discapacidad de visual, el 5% que equivale a 5 personas presentan discapacidad de lenguaje y el 2% que equivale a 2 personas presentan discapacidad psicosocial.

Luego del correspondiente análisis se llegó a determinar que en el cantón El Guabo la discapacidad física es predominante entre las personas encuestadas, siendo la discapacidad psicosocial la de menor índice ya que solo representa el 2%.

Gráfico 5. Grado de discapacidad de las personas encuestadas en el cantón El Guabo



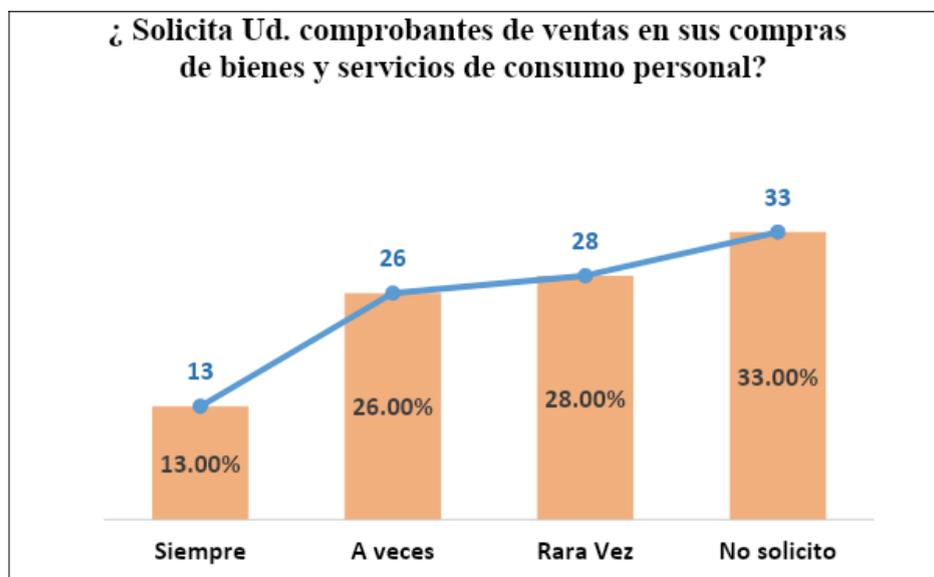
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Se evidenció que el porcentaje de discapacidad de las personas encuestadas en el cantón El Guabo entre el 30% al 49% lo representa el 55% que equivale a 55 personas, del 50% al 74% lo constituye el 31% que equivale a 31 personas, mientras que del 75% al 84% lo representa el 11% que equivale a 11 personas y del 85% al 90% lo representa solo el 3% que equivale a 3 personas de la población encuestada.

De acuerdo al grado de discapacidad que presentan las personas encuestadas la mayor incidencia se encuentra en el rango mínimo del porcentaje de discapacidad que corresponde del 30% a 49% de discapacidad, de igual manera el grado de discapacidad con menor incidencia corresponde del 85% al 100% que lo representan 3 personas de la población Guabeña con discapacidad encuestada.

Gráfico 6. Solicitud de comprobantes de ventas de consumo personal por parte de las personas con discapacidad



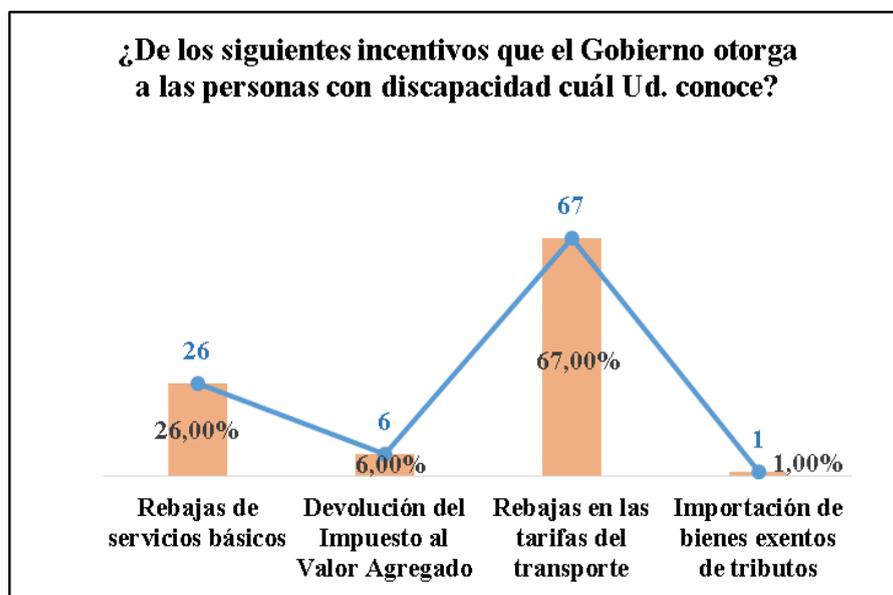
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Un 33% de encuestados del cantón El Guabo que equivale a 33 personas mencionan que no solicitan facturas en sus compras de uso personal, el 28% que equivale a 28 personas indican que muy rara vez se acuerdan de solicitar facturas en sus compras, el 26% que equivale a 26 personas indicaron que a veces solicitan comprobantes de ventas, mientras que sólo el 13% que equivale a 13 personas indican que siempre lo hacen.

Acorde a los hallazgos, el 33% de la población con discapacidad encuestadas no solicitan facturas a su nombre por las transacciones que realizan, lo que indica que hay una baja frecuencia en la muestra estudiada en no solicitar facturas, así mismo, 13 personas con discapacidad, que equivale al 13% consideran oportuno solicitar facturas por cuestiones de garantías o reembolsos en caso de ser necesario.

Gráfico 7. Conocimiento sobre beneficios económicos que otorga el Gobierno a personas con discapacidad



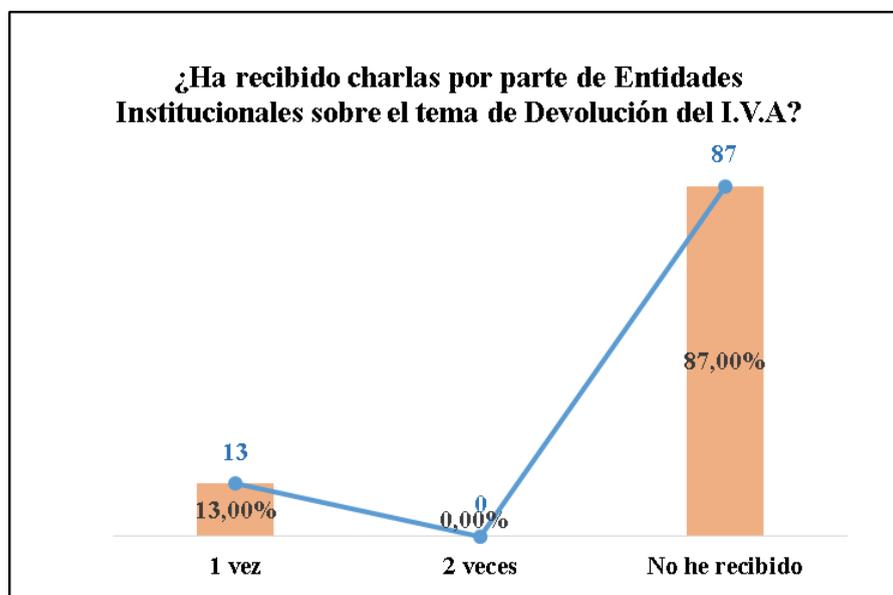
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Los datos obtenidos en cantón El Guabo evidencian con un 67% de encuestados equivalentes a 67 personas con discapacidad mencionaron que conocen más sobre rebajas en las tarifas del transporte, el 26% que equivale a 26 personas conocen sobre rebajas en los servicios básicos, mientras que sólo el 6% que equivale 6 personas indican que conocen sobre la exención tributaria devolución del IVA y el 1% que equivale a 1 persona indica que conoce sobre importación de bienes exentos de tributos.

Conforme los resultados reflejados en la encuesta, el objeto de estudio tiene mayor conocimiento sobre rebajas del transporte ya que 67% lo han conocido, mientras que el 6% de la población con discapacidad encuestada en el cantón El Guabo está familiarizada respecto al desembolso del IVA, sólo 6 personas con discapacidad encuestadas conocen sobre esta exención tributaria, dando como incidencia que existe un bajo nivel conocimiento sobre el objeto de estudio de nuestra investigación.

Gráfico 8. Charlas realizadas por Entidades Institucionales relacionadas a la devolución del IVA dirigida a personas con discapacidad



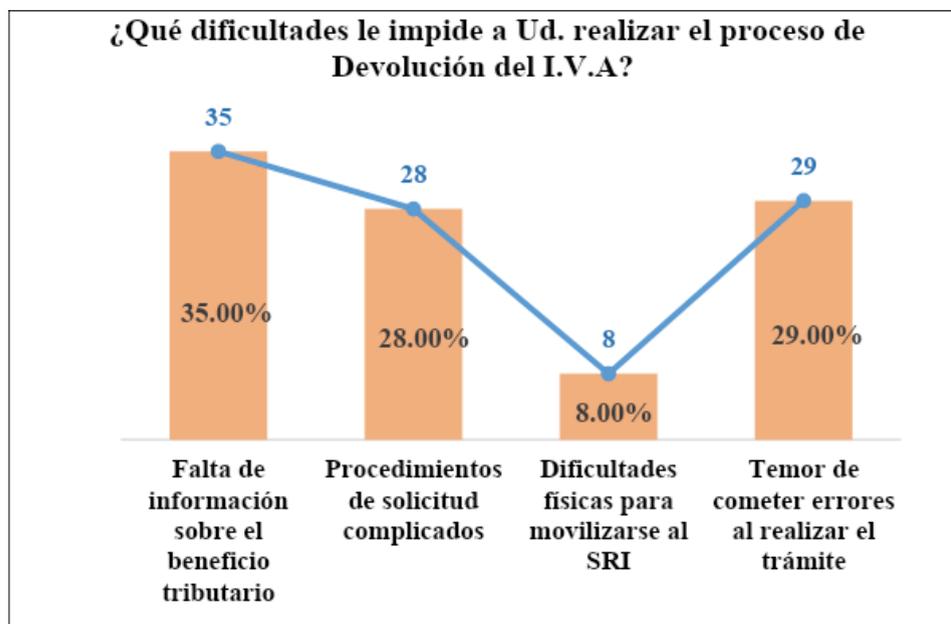
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Según esta pregunta, el 87% de los encuestados en el cantón El Guabo, o 87 personas, cree que las entidades institucionales no les han informado sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado. Solo el 13%, que representa a 13 personas, mencionó haber recibido una charla sobre este tema. Ninguna de las personas con discapacidad encuestadas indicó haber recibido capacitación más de dos veces sobre este beneficio económico.

En el cantón El Guabo, se ha identificado una importante deficiencia en la difusión del beneficio tributario de la devolución del IVA para personas con discapacidad. La encuesta revela que solo 13 personas recibieron información sobre cómo solicitar la devolución, mientras que el 87% de los encuestados no tuvo acceso a esta orientación. Esta falta de información señala una brecha significativa en el acceso y la comunicación de los beneficios, destacando la urgencia de mejorar las estrategias de difusión y educación. Es crucial asegurar que todas las personas con discapacidad reciban la información necesaria y puedan acceder de manera equitativa a sus derechos fiscales y programas de asistencia.

Gráfico 9. Dificultades que impiden realizar el proceso de devolución del IVA



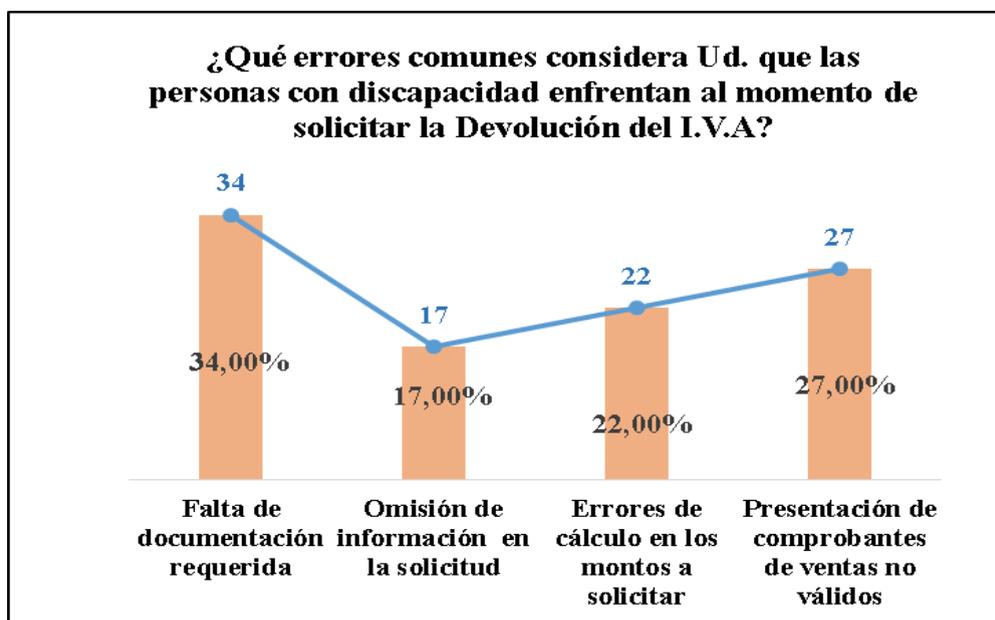
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Los datos recopilados muestran que el 35% de las personas encuestadas en el cantón El Guabo, es decir, 35 ciudadanos, consideran que la carencia de datos primarios acerca las ventajas que brinda el sistema tributario, dificultan el proceso de solicitud. Además, el 29% (29 personas) expresan temor a cometer errores durante el trámite, mientras que el 28% (28 personas) percibe los procedimientos como complicados. Por otro lado, el 8% (8 personas) señala que las dificultades físicas para movilizarse al Servicio de Rentas Internas representan un obstáculo adicional.

La encuesta realizada en el cantón El Guabo destaca que la mayor barrera para que éste grupo poblacional, soliciten el desembolso de éste impuesto, es la escasa información sobre el proceso, con un 35% de los encuestados señalando este problema. Esta carencia de información genera inseguridad y desconfianza, agravada por el temor de cometer errores durante la solicitud, un aspecto mencionado por un número considerable de participantes. Aunque en menor proporción, la dificultad para trasladarse personalmente al Servicio de Rentas Internas también es un obstáculo significativo, especialmente para aquellos con discapacidades severas. En resumen, la falta de información y el miedo a equivocarse se consideran los desafíos principales a tratarse con el objetivo de mejorar el acceso a este importante incentivo que se hacen merecedores los grupos prioritarios en el cantón El Guabo.

Gráfico 10. Errores comunes que las personas con discapacidad enfrentan al momento de solicitar la devolución del IVA



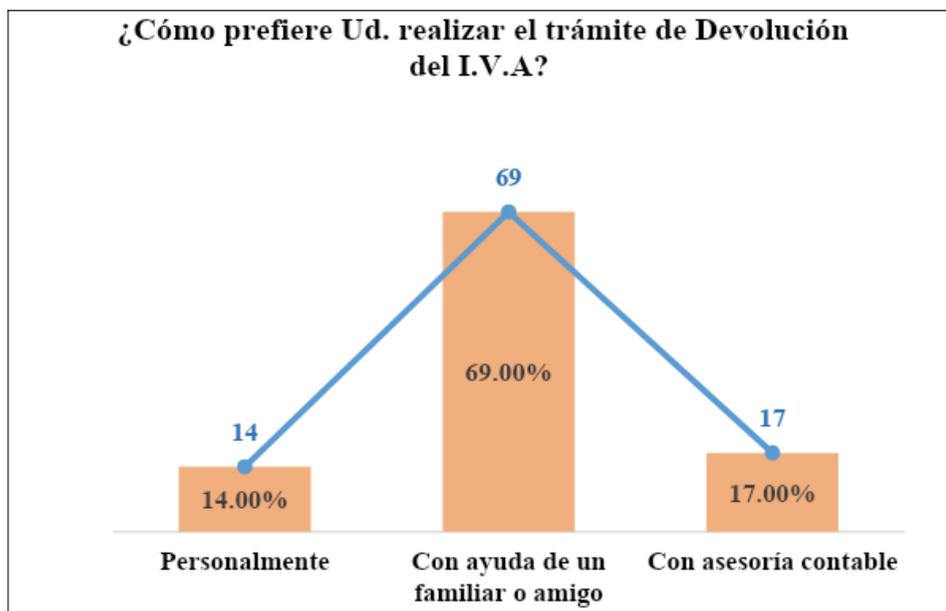
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Dentro de ésta pregunta se evidenció que el 34% de personas con discapacidad encuestadas en el cantón El Guabo que equivale a 34 personas consideraron que el error más común al momento de solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado es la falta de documentación requerida para el trámite respectivo, el 27% que equivale a 27 personas consideran que la presentación de comprobantes no válidos es otro error común, el 22% que equivale a 22 personas manifestaron cometer errores de cálculo en los montos de devolución a solicitar mientras que el 17% que equivale a 17 personas consideran la omisión de información en la solicitud.

Se pudo identificar que el 34% de la población encuestada en el cantón El Guabo consideran que el principal error común entre éste grupo de personas con discapacidad es la falta de presentación de documentación requerida por el Servicio de Rentas Internas debido a la poca difusión del beneficio tributario y el error de menor incidencia con el 17% es la omisión de información en la solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado solicitado.

Gráfico 11. Preferencia de las personas con discapacidad para solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado



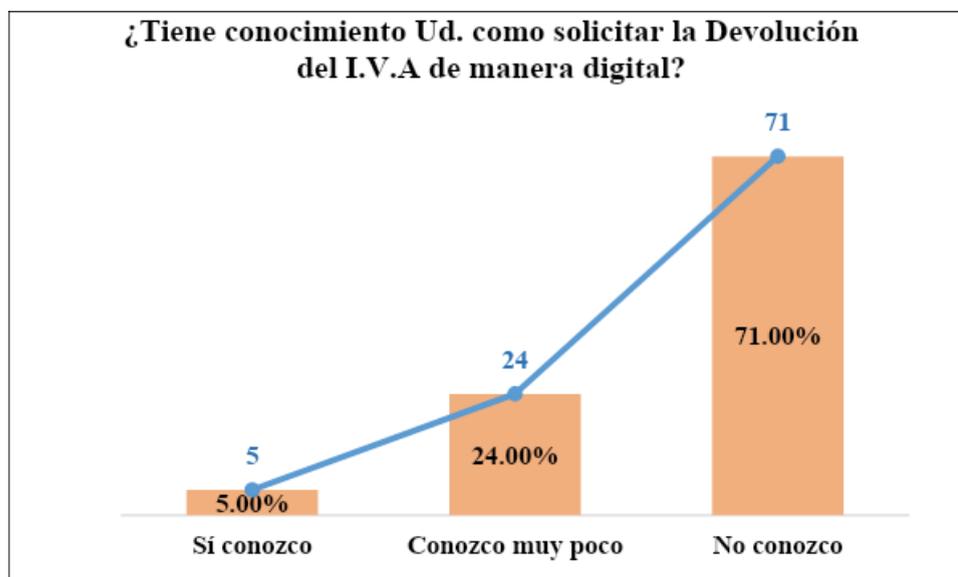
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: La encuesta evidencia que el porcentaje mayor de personas con discapacidad en el cantón El Guabo (69%) prefiere recibir ayuda de un familiar o amigo para efectuar la devolución del IVA, sugiriendo que si existe carencia de información y la complejidad del proceso se superan con apoyo cercano. Un 17% opta por asesoría contable, pese a los costos, mientras que sólo un 14% prefiere realizar el trámite personalmente en el SRI, indicando confianza en sus habilidades. En general, estos resultados destacan la importancia del apoyo en este proceso.

Las encuestas aplicadas en el cantón El Guabo revelan que el 69% de los encuestados prefieren utilizar la ayuda de terceros para completar el trámite de retribución de IVA. Por otro lado, solo el 14% de los encuestados prefiere administrar el proceso de manera personal, lo que indica que la mayoría busca ayuda para lidiar con las dificultades del proceso.

Gráfico 12. Conocimiento de las personas con discapacidad sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado de manera digital



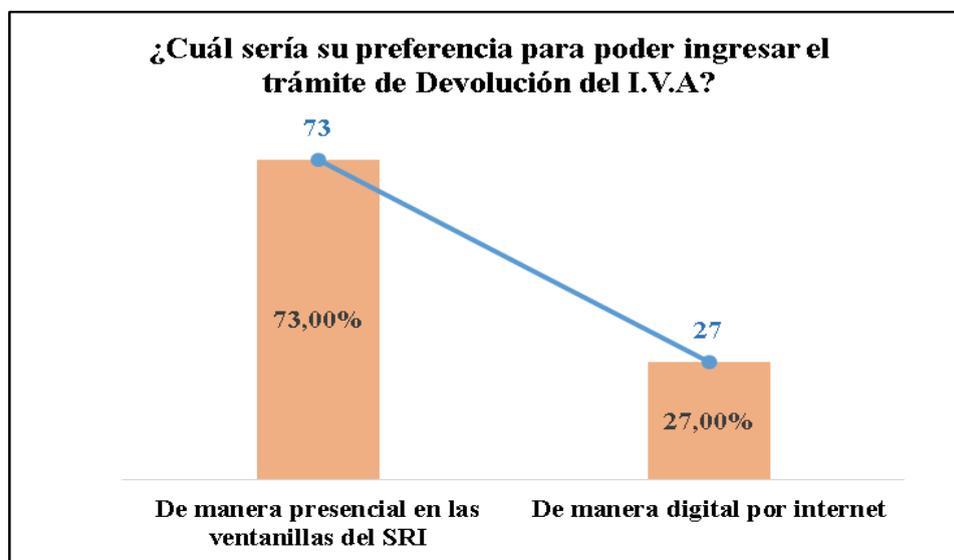
Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Los datos revelan que el 71% de las personas encuestadas en el cantón El Guabo, es decir, 71 personas, no saben cómo proceder en el trámite para la devolución del IVA, en formato digital. Además, el 24% de los encuestados, o 24 personas, tienen un conocimiento limitado sobre este beneficio tributario. Solo el 5% de los participantes, es decir, 5 personas, tienen el conocimiento adecuado para completar el trámite digitalmente. Esto refleja una notable falta de familiaridad y comprensión sobre el proceso digital entre la mayoría de la población afectada.

Se observa que el 71% de la muestra encuestada en el cantón El Guabo no saben cómo realizar el proceso de pedido para el desembolso del Impuesto al Valor Agregado de manera digital; en otras palabras, no saben cómo usar el portal web del SRI para solicitar este trámite en línea. Por otro lado, solo el 5% de los encuestados sabe cómo completar esta solicitud digitalmente. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados carecen de familiaridad con la plataforma SRI en línea.

Gráfico 13. Preferencia de las personas con discapacidad para ingresar el trámite de la devolución del Impuesto al Valor Agregado



Fuente: Encuesta aplicada a personas con discapacidad

Elaborado por: La Autora

Análisis: Según los datos, el 73% de las personas encuestadas en el cantón El Guabo, o 73 personas, prefieren hacer el trámite de reposición de IVA en persona, en las oficinas del órgano tributario. Por otro lado, el 27% de los encuestados, o 27 personas, opta por completar el trámite digital. La preferencia mayoritaria por el trámite presencial indica que muchos prefieren interactuar directamente con el personal del SRI en lugar de utilizar plataformas digitales.

La encuesta muestra que las personas con discapacidad en el cantón El Guabo tienen preferencias variadas respecto al trámite de reembolso del Impuesto al Valor Agregado. La mayoría prefiere acudir personalmente a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas, debido a las limitaciones de barreras tecnológicas y valoran la posibilidad de recibir orientación y apoyo directo en el lugar. Por otro lado, el 27% de los encuestados opta por realizar el trámite de manera digital debido a las dificultades físicas para desplazarse. Este panorama subraya la necesidad de asegurar tanto la accesibilidad física como digital para permitir que los ciudadanos con discapacidad logren completar trámites de manera autónoma, sin obstáculos.

4.1.3 Entrevista dirigida al Coordinador del Proyecto de Discapacidad en el cantón El Guabo

Se recolectó también información importante mediante una entrevista realizada a las 9:00 con el Lic. César Celi, Coordinador del Proyecto de Discapacidad del GAD Municipal, proporcionó información relevante sobre el proceso de recuperación del IVA y su impacto sobre los ciudadanos con discapacidad. Los datos obtenidos permiten una comprensión más profunda del proceso y sus implicaciones, lo que es clave para identificar mejoras y desarrollar estrategias que faciliten el acceso a este beneficio para dicho grupo, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Tiene UD. conocimiento sobre la exención tributaria llamada devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas con discapacidad?

En febrero del año pasado, el Centro de Información y Desarrollo (CID) llevó a cabo una capacitación para el personal del Proyecto de Discapacidad, enfocada en el incentivo de retorno del IVA. Durante la capacitación, se enseñó cómo solicitar la clave para acceder al sistema en línea. Además, puedo confirmar que tengo conocimiento sobre el procedimiento de retribución del Impuesto al Valor Agregado.

2.- ¿Qué factores considera UD. que contribuyen al desconocimiento de las personas con discapacidad sobre el beneficio tributario de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado al que tienen derecho?

La falta de información, la escasa difusión por parte de las autoridades encargadas de socializar este tema de relevancia para los ciudadanos que padecen discapacidad.

3.- ¿Considera UD. que los requisitos y formularios necesarios para realizar trámites en materia tributaria son complicados y sí esto puede llevar a las personas con discapacidad a cometer errores al completarlos?

No, de acuerdo a la capacitación recibida considero que los requisitos y formularios son accesibles y de fácil comprensión, pero ciertas personas con discapacidad se confunden porque no logran entender bien el trámite.

4.- ¿Qué tipo de recursos o herramientas considera Ud. que serían útiles para que los Promotores del Proyecto de Discapacidad estén capacitados sobre el proceso de

Devolución del Impuesto al Valor Agregado a favor de las personas con discapacidad, para que puedan orientarlos en su debido momento?

En la capacitación recibida respecto al trámite de la devolución del I.V.A, el proyector infocus es una herramienta útil para poder proyectar la información, generar diapositivas de fácil lectura también es útil para poder capacitar correctamente al personal, además es importante recibir una charla teórica y práctica para mayor ilustración, ya que así nos capacitaron el año pasado con un caso real de un beneficiario de nuestro proyecto.

5.- ¿Considera UD. que los usuarios del Proyecto de Discapacidad en el cantón El Guabo, presentan analfabetismo digital, impidiendo el acceso a información importante sobre temas de beneficios tributarios como es la Devolución del IVA al que tienen derecho?

Considero desde mi punto de vista que no todos, la mayoría de nuestros usuarios tienen acceso a información en línea por medio de su celular, además en nuestras instalaciones tenemos un espacio dedicado a talleres de cursos básicos de computación, donde nuestros usuarios pueden venir a capacitarse en caso de que deseen aprender sobre información de sistemas básicos para el manejo o uso de la computadora.

6.- ¿Considera Ud. que sería oportuno que la Universidad Técnica de Machala pueda realizar una socialización a las personas con discapacidad que les permita conocer sobre los beneficios fiscales al que tienen derecho?

Considero que sería oportuno pero en otro momento, debido a la violencia que actualmente atraviesa el país no se puede exponer a grupos de atención prioritaria a concurrencias masivas o aglomeraciones por las razones anteriormente dichas, en este caso se debe enviar oficio dirigido a la Primera Dama del cantón El Guabo para que ella a su vez nos haga llegar la petición para poder socializar el tema y coordinar la forma de poder realizar el evento, por ahora en ciertos sectores peligrosos del cantón se está trabajando de forma telemática por precaución de nuestros colaboradores.

Análisis: Tras entrevistar al Lic. César Celi, coordinador del proyecto de discapacidad en el cantón El Guabo, se evidenció su profundo conocimiento sobre el método de reintegro del IVA para las personas investigadas. Además, señaló que la falta de difusión ha sido uno de los principales motivos por los cuales las autoridades no han informado adecuadamente a este

grupo. No obstante, reconoció que los requisitos y formularios necesarios para proceder a la solicitud de recuperación del IVA son accesibles.

Además, añade que sí existen persona con discapacidad que no logran comprender como realizar el trámite, así mismo considera que realizar charlas teóricas y prácticas contribuyen a que la información sea asimilada de la mejor manera, con relación al analfabetismo digital menciona que gran parte de los usuarios tienen un celular con el que pueden ingresar de manera virtual y acceder a información tributaria pero también añade que las capacitaciones básicas sobre el uso de una computadora es a criterio del usuario si desea aprender sobre estos temas, dejando entre ver que sí existen la posibilidad de que hayan personas con discapacidad sin conocimientos informáticos y por último concluye que sería importante la socialización de una Entidad Institucional como lo es la Universidad Técnica de Machala para capacitar a los ciudadanos con discapacidad sobre temas de beneficios fiscales pero debido a la violencia que vive nuestro país recomienda hacerlo con precaución.

Como último dato brindado menciona el Lic. Cesar Celi que actualmente el proyecto de discapacidad acoge a 360 beneficiarios, además manifiesta que las personas con grado de discapacidad severa acceden al proyecto de manera permanente mientras que los demás usuarios salen del proyecto cuando se cambian de domicilio, cuando fallecen o cuando logran cumplir el objetivo de ser personas semi-independientes, las ayudas técnicas que reciben son sillas de ruedas.

4.2 Hallazgos de la Investigación

Esta investigación examinó los datos del Servicio de Rentas Internas de El Oro y descubrió una variación en los montos devueltos a las personas con discapacidad, en 2022, se devolvieron \$9,590.55, mientras que en 2023 la cifra aumentó a \$12,324.37. Estas variaciones indican que, aunque se cumplieron los requisitos para la devolución del IVA en ambos años, hubo factores que afectaron la devolución total de los montos solicitados por éste grupo poblacional.

Se evidencia que la edad promedio de la población con discapacidad en el cantón El Guabo se encuentra en el rango de 19 a 54 años, siendo el tipo de discapacidad predominante entre las personas encuestadas la discapacidad física y el grado de discapacidad mayoritario corresponde del 30 al 49%.

Además, de acuerdo con la encuesta, solo el 6% de las personas con discapacidad en el cantón El Guabo están informadas sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado, un beneficio fiscal que el Gobierno ofrece a adultos mayores y personas con discapacidad que cumplen con los requisitos necesarios. En contraste, el resto de los encuestados está más familiarizado con las reducciones en servicios básicos y transporte.

Este resultado destaca la urgencia de mejorar la comunicación entre las organizaciones sociales sobre los beneficios financieros disponibles y de fomentar una cultura tributaria más inclusiva entre las personas con discapacidad. Solo el 13% de los encuestados cree que es importante solicitar comprobantes de ventas para sus compras personales, mientras que el 87% dice que no ha aprendido nada sobre el proceso de devolución del IVA.

Según la encuesta realizada, las principales dificultades que enfrentan las personas con discapacidad al solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado son la falta de información sobre el beneficio tributario, el temor a cometer errores en el proceso de reembolso y la complejidad de los procedimientos de solicitud. Además, algunas personas con discapacidad señalaron en sus respuestas que no desean acceder a esta exención tributaria porque ya reciben el bono de desarrollo humano.

En relación con los errores en la documentación requerida para la solicitud, se identificó que el 27% de las personas con discapacidad encuestadas considera que uno de los errores más frecuentes es presentar comprobantes de ventas no válidos para el Servicio de Rentas Internas al solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado, dicha situación incide a que las acreditaciones económicas que solicitan los beneficiarios no se devuelvan completamente y debido a la poca costumbre de solicitar comprobantes de ventas con regularidad es un factor que influye negativamente en las personas con discapacidad al momento de solicitar el trámite.

Esto indica que las instrucciones deben simplificarse y brindar apoyo adicional, ya que las personas con discapacidades requieren mucha ayuda para evitar cometer errores al no comprender los requisitos necesarios para completar el proceso de solicitud.

Sin embargo, una investigación sobre el analfabetismo digital de las personas con discapacidad encontró que el 69% de los encuestados prefieren hacer el trámite de devolución del Impuesto al Valor Agregado con ayuda de terceros, el 71% de los encuestados desconocen cómo hacerlo de manera digital y, por último, el 73% de los encuestados prefieren hacer el trámite presencial en lugar de a través de Internet.

Estos resultados evidencian la importancia de abordar el tema de barreras digitales debido a que las personas con discapacidad con menor habilidad digital tienen más probabilidades de cometer errores en la solicitud por la falta de conocimiento y al implementarse programas de alfabetización digital garantizaría un acceso equitativo por parte de este grupo de atención prioritaria a los beneficios fiscales.

La entrevista de preguntas cortas y concisas permitió conocer que la difusión de información oportuna y sobre todo práctica contribuye a que las personas con discapacidad, aquellas que no tienen una condición tan severa en su intelecto pueden asimilar una charla sobre beneficios económicos, debido a que en la entrevista realizada al Coordinador del proyecto de discapacidad añade que en el año 2023 recibieron una capacitación teórica – práctica donde participaron también usuarios con discapacidad y comparando dicha información con los datos obtenidos por el SRI, informa que en el año 2022 ingresaron 426 solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado mientras que el año 2023 ingresaron 1499 solicitudes, evidenciándose un incremento de 1073 solicitudes nuevas.

4.3 Conclusiones del estudio

Con la finalización de la tabulación y análisis de datos, se procede con el análisis detenidamente los hallazgos investigativos, se pudo determinar las conclusiones del presente trabajo en concordancia con los objetivos específicos propuestos en el capítulo I y se detalla a continuación:

1. Tras analizar los datos recopilados en la encuesta, se pudo constatar que el 6% de los encuestados conocen sobre las ventajas económicas de la devolución del IVA, evidenciando así un nivel bajo de conocimiento sobre ésta exención tributaria, esto se debe a la escasa difusión de información por parte de las autoridades encargadas, éste grupo de personas de atención prioritaria poseen más conocimientos sobre rebajas de servicios como son agua, luz y transporte a diferencia de beneficios de índole tributaria. Las personas con discapacidades no pueden acceder a éste beneficio económico al que tienen derecho debido a la falta de información clara y accesible sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado.
2. A través de nuestro estudio también se pudo evidenciar que las solicitudes ingresadas tanto en el año 2022 y en el año 2023 fueron aceptadas por ésta institución pero los montos solicitados no fueron devueltos completamente, esto se debe a que el 34% de las personas con discapacidad encuestadas consideran que al momento de efectuar el retorno del Impuesto al Valor Agregado están expuestos a la falta de algún requisito indispensable para realizar el trámite, también se determinó que otro error común es la presentación de comprobantes de ventas no válidos, ya sea porque las compras no son de consumo personal o también por la omisión de información personal correcta al momento en que el establecimiento donde efectúan las compras solicitan datos de la persona con discapacidad para facturar, de igual forma debido a que las personas con discapacidad encuestadas prefieren realizar el trámite presencialmente otro error común es realizar de manera incorrecta la sumatoria de los montos a solicitar ya que la facturación electrónica es obligatoria desde noviembre del 2022 en Ecuador pero se procede con la solicitud de reintegro del Impuesto al Valor Agregado de periodos anteriores es decir montos económicos desde hasta 5

años atrás, situación que con lleva a que las personas con discapacidad estén expuestas a posibles equivocaciones.

3. Al analizar los datos recuperados mediante la aplicación de la ficha de entrevista al Coordinador del proyecto de discapacidad se evidenció que en el cantón El Guabo existe una sala de cómputo donde brindan capacitaciones informáticas a toda la población Guabeña sin embargo la asistencia a las clases de computación es opcional y depende del interés de cada persona en participar en estas capacitaciones, mediante la presente investigación se pudo demostrar que las personas con discapacidad encuestadas sí presentan analfabetismo digital debido a que el 71% de encuestados manifestaron que no conocen como efectuar el proceso de solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado de manera digital. Por ello, la encuesta reveló que las personas con discapacidad requieren orientación y apoyo por parte de las autoridades responsables para acceder a este beneficio económico sin incurrir en gastos adicionales por servicios de terceros. Esto se debe a que no se sienten seguras al realizar el trámite de retorno del IVA mediante internet, a pesar de tener derecho a ello. Por esta razón, prefieren acudir presencialmente a las oficinas del Servicio de Rentas Internas, donde pueden recibir información oportuna en caso de dudas durante el proceso de solicitud.

Estos hallazgos demuestran que los objetivos específicos establecidos dentro del capítulo I de la investigación se alcanzaron y además brindan una orientación para futuras investigaciones relacionadas con nuestro tema de estudio.

4.4 Recomendaciones

A partir de las conclusiones alcanzadas en ésta investigación se pudo detectar algunos desafíos que enfrentan los ciudadanos con discapacidad al solicitar la reposición del Impuesto al Valor Agregado, es por ello que se proponen las siguientes recomendaciones:

- Promover la utilización de charlas y capacitaciones por parte de las Entidades Institucionales en los centros comunitarios de atención a grupos prioritarios sobre el tema del reintegro del IVA.
- Se sugiere la elaboración de una guía de instrucciones accesible para informar a las personas con discapacidad sobre los requisitos y procedimientos necesarios para solicitar la aplicación de recuperación del Impuesto al Valor Agregado.
- Para finalizar, también es recomendable la elaboración de una guía paso a paso de fácil lectura sobre el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado por internet, con el fin de que las personas de atención prioritaria o sus sustitutos puedan solicitar éste beneficio económico personalmente desde sus domicilios.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, D. M. S., y Cevallos, C. K. G. (2020). Cultura tributaria en el Ecuador y la sostenibilidad fiscal. *REVISTA ERUDITUS* ISSN-e 2697-3413, 1(1), 49–62.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809129>
- Almeida, B. J. H., Barona, L. N. E., Tabares, B. I. P., y Pozo, H. F. M. (2022). Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón de santo domingo. *Revista Científica Universidad y Sociedad* ISSN 2218-3620, 14(5), 595-602.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000500595&lng=es&tlng=es
- Alvarado, T. J. (2019). La devolución del impuesto al valor agregado a personas con discapacidad, período fiscal 2018 en la ciudad de Machala. Universidad Técnica de Machala. *Repositorio Digital*, 34-36. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14891>
- Arguello, D. V. C., Rivera, P. D. V., G, N. J. E., y Sánchez, M., R. A. (2021). Los beneficios tributarios y el impacto en el nivel socio-económico de las personas de la tercera edad en el cantón Guaranda provincia de Bolívar – Ecuador. *Revista Universidad y Sociedades* ISSN: 2218-3620, 13(S1), 272-280.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2032>
- Arteaga, U. F. L., Mera, B. E. P., y Palacios, L. A. M. (2022). Discapacidad e inclusión social: retos teóricos y desafíos socioeconómicos de las personas con discapacidad en el cantón Pedernales. *Revista Universidad y Sociedad* ISSN 2218-3620, 14(3), 256-262.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300256&lng=es&tlng=es.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 11-12, 24-25.

- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2019). Ley Orgánica de Discapacidades. *Biblioteca digital Defensoría Pública*, 6, 13, 17, 19-20. Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3405>
- Ayala, A. L. R., Tene, V. B. B., y Coronel, C. M. F. (2019). El derecho de las personas con discapacidad a la accesibilidad de bienes y servicios en toda obra pública o privada en la ciudad de Riobamba. *Artículo Científico Uniandes Episteme ISSN 1390-9150*, 6 (Especial), 881-901. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298092.pdf>
- Benavides, F. A., Bedoya, R. N., y Cruz, D. E. (2023). El acceso a tecnologías de asistencia por parte de personas con discapacidad: una mirada crítica en la perspectiva de la “inclusión productiva”. *Revista Crítica de Ciencias Sociales ISSN 2182-7435*, (132), 99-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9370450>
- Bolaños, M. M. E. (2021). La discapacidad y los medios de comunicación en Ecuador una relación basada en derechos humanos. *UNIVERSITAS Revista de Filosofía, Derecho y Política ISSN-e 1698-7950*, (36), 2-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8197341>
- Bueno, O. L. (2023). Sobre la universalidad de la declaración universal de los derechos humanos. *Ius Humani. Revista de Derecho ISSN 1390-7794*, 12(1), 1-18. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-77942023000100001&lng=es&nrm=iso
- Buestán, B. L., y Narváez, Z. C. (2024). Programas de educación tributaria para fomentar la comprensión del impuesto al valor agregado en la sociedad. *Revista Conrado ISSN 1990-8644*, 20(96), 32-45. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000100032&lang=pt
- Bustamante, S., et al. (2019). Derechos de los grupos de atención prioritaria. *Editorial Dykinson, S.L. ISBN 9788491488231*. Primera edición. 1-176. https://www.google.com.ec/books/edition/Derechos_de_los_grupos_de_atenci%C3%B3n_prio/TdSfDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Cabrera, R. S., y Cepeda, R. J. (2022). La epistemología, guía para el conocimiento científico. *Revista Portal de la Ciencia ISSN 2953-6502*, 3(2), 123-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071420>
- Cantoni, R. N. (2009). Técnicas de Muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales ISSN 1669-1555*, 7(2). https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Caisa, G. F., y Cando, G. K. (2023). Análisis de la Devolución del Iva a las Personas de La Tercera Edad y Personas con Discapacidad en la Provincia de Cotopaxi, periodo 2020-2021-2022. Universidad Técnica de Cotopaxi. *Repositorio Institucional*. 80-81,112-113. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11196>
- Cayo, M. L. J., Pinda, G. B. R., Romero, F. A. J., y Cardoso, R. R. (2023). INGENIUM ET POTENTIA Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura ISSN-e 2665-0304, 5(1). Edición Especial. 275-287. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9367813>
- Cedeño, R. M., Párraga, V. L., y Gómez, Z. M. (2022). La inclusión de estudiantes con discapacidad y adaptaciones curriculares en las unidades educativas del cantón Jaramijó (Ecuador). *Ehquidad, Revista Científica ISSN-e 2386-4915*, 18, 41-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8502420>
- Censos Ecuador. (2022). Resultados Provinciales. <https://www.censoecuador.gob.ec/ecuadormap/>
- Chinga, G. M. J. y Mendoza, V. C. A. (2024). Devolución de IVA y su impacto social en personas con Discapacidad del Cantón Portoviejo, Año 2021-2022. *Journal Scientific MQRInvestigar. ISSN 2588-0659*. 8(2). 1329-1347. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.1329-1347>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). CONADIS celebra 30 años de vida institucional. *CONADIS*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/conadis-celebra-30-anos-de-vida-institucional/>

- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2023). Estadísticas de Discapacidad. *CONADIS*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2023). Personas con discapacidad 2023.cvs. *Datos Abiertos*. <https://datosabiertos.gob.ec/dataset/registro-nacional-de-discapacidades/resource/dc126b77-4cbf-4395-bc64-37187cdf5c46>
- Escobar, S. A., y Franco, CH. A. (2021). Factores que determinan la accesibilidad a la devolución del IVA e impuesto a la renta para personas con capacidades especiales el cantón Guayaquil en el año 2020. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. *Repositorio Institucional*, 163. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16203>
- Gallegos, E. F. A., Manjarrés, Z. N.V., y González, M. J. L. (2021). ¿Qué es el bienestar para las personas con discapacidad? *YACHANA Revista Científica ISSN 2528-8148*, 10(2), 69-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9199802>
- Gavilánez, Z. D. H. (2023). El delito tributario en el Ecuador. Tomo 1 Editorial Ebooks *ISBN 9789942612212*, PRIMERA EDICIÓN. 1-160. https://www.google.com.ec/books/edition/El_delito_tributario_en_el_Ecuador_Tomo/_gvAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Gil, I. (2018). ¿Qué es la discapacidad? Evolución histórica y cultural. *Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- Guevara, A. P., Verdesoto, A. A., y Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento RECIMUNDO ISSN-e 2588-073X*, 4(3), 163-173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Hernández, S. B., Sánchez, G. J., y González, C. G. (2021). Uso y presencia de las tecnologías en las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo. Herramientas digitales en tiempos de crisis. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología ISSN 0214-9877*, 1(1), 137-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8420874>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES S.A*
ISBN 978-1-4562-6096-5, 753.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Ibarra, C.O., Orellana, I. F., Guerrero, C. V., y Andrade, V. J. (2024). Participación del Impuesto al Valor Agregado en la recaudación tributaria del Ecuador. 593 Digital
 Publisher CEIT *ISSN-e* 2588-0705, 9(4). 358-370.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9657219>
- Isaías, A. C., Di, E., Campra, M. C., y Palermo, A. (2023). Debates y tensiones en el campo de la discapacidad, desde una perspectiva social. *Escuela de Fonoaudiología, Universidad Nacional de Rosario* *ISBN* 978-631-00-2190-4. PRIMERA EDICIÓN . 1-369.
<https://fcm.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2024/03/LIBRO-Discapacidad-Completo.pdf#page=58>
- Lasso, M. J., y Folleco, Ch. J. (2021). Política pública de discapacidad en el Ecuador programa Manuela Espejo: una reflexión desde la teoría y la práctica. *Revista De Investigación Enlace Universitario* 2631-245X, 21(1), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9232413>
- Ley 41 (Registro Oficial 206). (1997, diciembre 2). Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.
- Ley 2001-41 (Suplemento del Registro Oficial 325). (2001, mayo 14). Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2024). *Compañía de Información Tributaria del Ecuador*, 42-43.
<https://newsite.cite.com.ec/download/ley-de-regimen-tributario-interno-2024/>
- López, F. A., & Ramos, S. G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. CONRADO. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos* *ISSN* 1990-8644, 17(S3), 22-31.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>

- López, J. J. (2021). Beneficios tributarios por devolución del impuesto al valor agregado IVA para personas naturales de la tercera edad y discapacitados de la provincia de Santa Elena, año 2020. Universidad Estatal de la Península de Santa Elena. *Repositorio Institucional*, 5,7. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6249>
- López, M. R. (2011). Evolución histórica y conceptual de la discapacidad y el respaldo jurídico-político internacional: el paradigma de los derechos humanos y la accesibilidad. *Alteridad, Revista de Educación*, 6(2), 102-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5981104>
- Martínez, T.M., y Esteve, S.C. (2022). Accesibilidad digital y discapacidad: estudio desde una perspectiva centrada en las personas. *Revista Española de Discapacidad ISSN-e 2340-5104*, 10(2), 111-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8702171>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). Manual de calificación de la discapacidad. *Dirección Nacional de Normatización*, MS, 22-23. <https://www.salud.gob.ec/ministerio-de-salud-presenta-el-nuevo-manual-de-calificacion-de-la-discapacidad-para-el-ecuador/>
- Miranda, B. S., y Ortiz, B. 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 ISSN 2007-7467*, 11(21), e064. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- OECD, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2023). Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2023. *OECD, Publishing ISBN 9789264615632.1-231*. https://www.google.com.ec/books/edition/Estad%C3%ADsticas_tributarias_en_Am%C3%A9rica_La/vXrmEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Palacios, A. C. (2020). La devolución del IVA en grupos prioritarios del cantón Montecristi. Universidad Regional Autónoma de los Andes. *Repositorio Institucional*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11737>

- Palma, A. M., Plúa, K. A., y Cedeño, J. A. (2022). Cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones fiscales. *Quevedo, 2022.LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* ISSN 2789-3855, 3(2), 1433-1450. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9585497>
- Pico, N. A. (2021). Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020. *Polo del Conocimiento Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X*, 6, (5). 441-457. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016934>
- Presidencia de la Republica de Ecuador. (2017). Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. *Biblioteca digital Defensoria Pública*, 6. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3406>
- Presidencia de la Republica de Ecuador. (2024). Decreto Ejecutivo N.- 98. *Compañía de Información Tributaria del Ecuador*. <https://newsite.cite.com.ec/decreto-ejecutivo-nro-198/>
- Quispe, F. G. M., Arellano, C. O. E., Rodríguez, E.A., Negrete, C. O. P., y Vélez, H. K. G. (2019). Las reformas tributarias en el Ecuador. Análisis del periodo 1492 a 2015. *Revista Espacios* ISSN 0798 1015, 40 (13). 21. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/a19v40n13p21.pdf>
- Rasteletti, A. (2021). IVA personalizado: Experiencia de 5 países y su importancia estratégica para la política y la administración tributaria. *BID Mejorando vidas*. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/iva-personalizado-experiencia-latinoamericana-y-su-importancia-para-las-administraciones-tributarias/>
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (2024). *Compañía de Información Tributaria del Ecuador*, 75-77-76. <https://newsite.cite.com.ec/download/reglamento-de-aplicacion-a-la-ley-de-regimen-tributario-interno-2024/>
- Romero, R. D. (2023). La Cultura Tributaria y su Efecto en la Devolución del Impuesto al Valor Agregado de las Personas con Discapacidad del Cantón Cumandá Período

2022. Universidad Nacional de Chimborazo. *Repositorio Digital*, 32,48.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12124>

Servicio de Rentas Internas. (2023). Boletín técnico anual informe de recaudación tributaria 2023.

https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/26e9870b-9664-4712-87be-5b0ac71d8207/Bolet%C3%ADn%20T%C3%A9cnico%20Anual_2023.pdf

Servicio de Rentas Internas. (2023). Informe de labores gestión institucional SRI 2023, 53-189. <https://www.sri.gob.ec/informe-de-labores>

Servicio de Rentas Internas. (2022). Resolución Nro.- NAC-DGERCGC22-00000045. *Compañía de Información Tributaria del Ecuador*.
<https://newsite.cite.com.ec/download/resolucion-nro-nac-dgercgc22-00000045/>

Servicio de Rentas Internas. (2023). Resolución Nro. NAC-DGERCGC23-00000029. *Compañía de Información Tributaria del Ecuador*.
<https://newsite.cite.com.ec/download/resolucion-nro-nac-dgercgc23-00000029/>

Servicio de Rentas Internas. (2024). *Saiku-Next Generation Open Source Analytics*.
<https://srienlinea.sri.gob.ec/saiku-ui/>

Tenesaca, A. J. S., y Jácome, O. M. C. (2023). La calificación de discapacidades en el Ecuador, en base de actos de simple administración. *Debate Jurídico Ecuador ISSN-e 2600-5549*, 6(2) ,198–212.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/DJE/article/view/3019>

Torres, R. T. (2024). El Régimen Tributario en la Constitución de la República del Ecuador. *DICERE Revista De Derecho Y Estudios Internacionales e-ISSN 3028-886X*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.33324/dicere.v1i1.747>

Tualombo, T. J. J., y Figueroa, S. M. L. (2023). Análisis de la devolución de IVA para personas de la tercera edad, cantón Portoviejo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 696–710.
<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i6.882>

- Tumbaco, L. S.J. (2024). Impacto de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en los adultos mayores. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS ISSN 2806-5794*. 6(1), 1-10. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.944>
- Subía, C. A. C., y Proaño, T. D. S. (2022). La capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el Ecuador. *Revista de Derecho ISSN 1390-7794*, 11(2). 12-28. <https://doi.org/10.31207/ih.v11i2.299>
- Valencia, P. R. (2017). La devolución del IVA a las personas con discapacidad en el Cantón Azogues durante el año 2015 y su efecto sobre el nivel de consumo. Universidad de Cuenca. *Repositorio Institucional*, 41,48. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28242>
- Valdivieso, M. G. M, y Lalama, R. R. M. (2018). Análisis de la Ley Orgánica de Discapacidades y otras disposiciones como apoyo a los procesos de inclusión. *REVISTA PUCE ISSN 2528-8156*, (105). 385-410. <https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i0.112>
- Valero, D. M. (2018). Accesibilidad y tecnología. *Revista Servicios Sociales y Política Social ISSN 1130-7633*. XXXV (118), 98-101. <https://www.serviciosocialesypoliticassocia.com/accesibilidad-y-tecnologia>
- Vilchis, E. L. (2020). Diseño, Investigación y Educación. Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. *Ensayos ISSN-e 1853-3523*. (82), 101-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316370>
- Vizcaíno, Z. P., Maldonado, P. I., y Cedeño, C. R. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar ISSN 2707-2207*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 1. Información enviada por el Servicio de Rentas Internas Distrito El Oro.



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
DIRECCIÓN DISTRITAL EL ORO	
Oficio No:	107012024OPLN0002068
Trámite No:	1070120240079466
Asunto:	ATENCIÓN SOLICITUD

Señora
Sandra Estefania Romero Angel
Ciudad. -

De mi consideración,

Mediante Acción de Personal No. 1-80-52, del 27 de marzo del 2024, emitida por el Subdirector General de Desarrollo Organizacional del Servicio de Rentas Internas, al amparo de lo establecido en la disposición general décima octava de la Ley Orgánica del Servidor Público y artículo 7 del Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas, se legalizó el nombramiento del Director Distrital El Oro del servicio de Rentas Internas, a partir del 01 de abril de 2024.

En atención al trámite **1070120240079466** del 10 de mayo de 2024 en el que solicita: "(...) información sobre Devolución de IVA de las personas con discapacidad del cantón El Guabo, provincia de El Oro, referente a número de trámites ingresados, número de trámites procesados montos ingresados y montos devueltos durante los periodos 2022 - 2023", al respecto se informa lo siguiente:

I. Base Legal:

- El artículo 99 del Código Tributario establece: "Carácter de la información tributaria. Las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria. (...)".
- El último inciso del artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno señala: "Las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, así como los planes y programas de control que efectúe la Administración Tributaria son de carácter reservado y serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria".
- El artículo 4 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública señala: "5. Información Confidencial. - Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, que contiene datos que al revelarse, pudiesen dañar los siguientes intereses privados:

- a) El derecho a la privacidad, incluyendo privacidad relacionada a la vida, la salud o la seguridad, así como el derecho al honor y la propia imagen;
 - b) Los datos personales cuya difusión requiera el consentimiento de sus titulares y deberán ser tratados según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; (...).";
7. Información Reservada: Información o documentación, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, que requiere de forma excepcional limitación en su conocimiento y distribución, de acuerdo a los criterios expresamente establecidos en la ley, y siempre que no sea posible su publicidad bajo un procedimiento de disociación, por existir un riesgo claro, probable y específico de daño a intereses públicos conforme a los requisitos contemplados en esta Ley. No existirá reserva de información en los casos expresamente establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y la ley."
- EL artículo 15 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública señala: "Información reservada. - Para los efectos de la presente Ley se clasificará como información reservada, excepcionalmente, todo documento físico, magnético o de otra índole restringido al libre acceso y que corresponda a lo siguiente:"
 - (...) 6. Información expresamente establecida como reservada en leyes orgánicas vigentes. (...)."
 - El artículo 20 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública señala: "Límites de la Publicidad de la Información. - La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la institución o entidad, comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir."
 - El artículo 33 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales señala: "Transferencia o comunicación de datos personales: Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecidas en esta Ley, y se cuente, además, con el consentimiento del titular. Se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el Responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos".
 - El artículo 1 de la resolución No. NAC-DGERCGC24-00000006 clasifica la Información y/o documentación pública clasificada como reservada.

- En abril de 2017, el Ecuador se adhiere al Foro Global, en cuanto, a la Convención Multilateral sobre Asistencia Mutua en Materia Fiscal, que impulsa la transparencia a través del intercambio de información, como herramienta efectiva para la lucha contra la evasión fiscal. En este contexto, el Servicio de Rentas Internas debe sujetarse a una evaluación rigurosa en el ámbito de la Confidencialidad y Protección de Datos en los siguientes componentes: (i) Marco Jurídico, (ii) el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y los mecanismos de supervisión del cumplimiento; y, (iii) las sanciones aplicables ante una posible vulneración de la confidencialidad.
- En concordancia, con el cumplimiento de los estándares internacionales sobre Seguridad y Confidencialidad de la información adoptados por el Ecuador y evaluados por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información para fines tributarios de la OCDE, así como de acuerdo al artículo 99 del Código Tributario y el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno, la información será utilizada para los fines propios de la Administración Tributaria.

II. Análisis:

La información y declaraciones de los contribuyentes, responsables o terceros, es de carácter confidencial y reservada, conforme el artículo 99 del Código Tributario y, el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno, esta información será utilizada únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria.

Como lo establece el artículo 4 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se considera información confidencial aquella Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación.

De acuerdo con el análisis efectuado, la información solicitada está catalogada como información reservada y confidencial al amparo del artículo 4 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que, el SRI, se encuentra obligado por la legislación ecuatoriana a custodiar y asegurar la reserva de la información pública que administra, así también el requerimiento precisa información agregada, estadística, en varias variables y corresponde a periodos comparables.

III. Conclusión:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 99 del Código Tributario, artículo 101 de la Ley de Régimen Tributaria Interna y, de lo que señala Foro Global, el SRI debe resguardar la información tributaria reservada, por tanto, en virtud de lo que señala la referida norma tributaria, se procede a atender este requerimiento de información.



Año	No. Tramite Ingresados	No. Tramite procesados	Monto Solicitado	Monto devuelto
2022	426	426	32.965,55	25.375,00
2023	1.499	1.499	81.363,29	69.038,92

Pongo en su conocimiento, que la información de acceso pública para investigación se encuentra disponible en nuestra página web www.sri.gob.ec, en el apartado de **Datos abiertos - Datasets**, así también le participo que contamos con una herramienta de estadísticas multinacionales denominada **SAIKU** para facilitar el acceso a información agregada referente a la recaudación tributaria.

Hago propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi más sentida consideración y estima, así como ratificar el apoyo de esta Administración Tributaria dentro de sus facultades legalmente conferidas.

Notifíquese al peticionario, con el contenido de este oficio, al correo electrónico sandry_1212@hotmail.com.

Dado en Machala, a 20 de mayo de 2024.

Atentamente,

Mgtr. Ronald García Martínez

**Director Distrital de El Oro
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Anexo 2. Formato de cuestionario de encuesta de selección única.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES 	
ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD CALIFICADAS	
TEMA: “LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y SU INCIDENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN EL GUABO, PERÍODO 2022-2023”	
OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Conocer si las personas con discapacidad en el Cantón El Guabo tienen conocimiento sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado.	
DATOS INFORMATIVOS	
NOMBRE Y APELLIDO: _____	Edad: _____ Persona con discapacidad <input type="checkbox"/>
C.I.: _____	Género: _____ Representante/ Sustituto <input type="checkbox"/>
PREGUNTAS	
1.- ¿Qué tipo de discapacidad posee?	
Auditiva <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Intelectual <input type="checkbox"/> Lenguaje <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Psicosocial <input type="checkbox"/>	
2.- ¿Cuál es el grado de discapacidad que posee?	
Del 30% al 49% <input type="checkbox"/> Del 50% al 74% <input type="checkbox"/> Del 75% al 84% <input type="checkbox"/> Del 85% al 100% <input type="checkbox"/>	
3.- ¿Solicita Ud. comprobantes de ventas en sus compras de bienes y servicios de consumo personal?	
Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> No solicito <input type="checkbox"/>	
4.- ¿De los siguientes beneficios que el Gobierno otorga a favor de las personas con discapacidad cuál Ud. conoce?	
Rebajas en los servicios básicos <input type="checkbox"/> Devolución del Impuesto al Valor Agregado <input type="checkbox"/> Rebajas en las tarifas del Transporte <input type="checkbox"/> Importación de bienes exentos de tributos <input type="checkbox"/>	
5.- ¿Ha recibido charlas por parte de Entidades Institucionales sobre el tema Devolución del Iva a favor de las personas con discapacidad?	
1 vez <input type="checkbox"/> 2 veces <input type="checkbox"/> No he recibido <input type="checkbox"/>	
6.- ¿Qué dificultades le impiden a Ud. realizar el proceso de Devolución del IVA?	
Falta de información sobre el beneficio tributario <input type="checkbox"/> Dificultades físicas para movilizarse al SRI <input type="checkbox"/> Procedimientos de solicitud complicados <input type="checkbox"/> Temor de cometer errores al realizar el trámite <input type="checkbox"/>	
7.- ¿Qué errores comunes considera Ud. que las personas con discapacidad enfrentan al momento de solicitar la Devolución del IVA?	
Falta de documentación requerida <input type="checkbox"/> Errores de cálculo en los montos a solicitar <input type="checkbox"/> Omisión de información en la solicitud <input type="checkbox"/> Presentación de comprobantes de ventas no válidos <input type="checkbox"/>	
8.- ¿Cómo prefiere Ud. realizar el trámite de Devolución del IVA?	
Personalmente <input type="checkbox"/> Con ayuda de un familiar/amigo(a) <input type="checkbox"/> Con asesoría contable <input type="checkbox"/>	
9.- ¿Tiene conocimiento Ud. cómo solicitar el proceso de Devolución del IVA de manera digital?	
Sí conozco Conozco muy poco No conozco	
10.- ¿Cuál sería su preferencia para poder ingresar el trámite de solicitud de Devolución del IVA?	
De manera presencial en las ventanillas del SRI <input type="checkbox"/> De manera digital por internet <input type="checkbox"/>	
Observaciones:	
Encuestadora	Encuestado/a

Anexo 3. Formato de tabulación de datos de encuesta a personas con discapacidad.

Opc de resp	TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN EL GUABO										
	CONTENIDO DE LA ENCUESTA										
1	0 a 12 años	Auditiva	Del 30% al 49%	Siempre	Rebajas de servicios básicos	1 vez	Falta de información sobre el beneficio tributario	Falta de documentación requerida	Personalmente	Sí conozco	De manera presencial en las ventanillas del SRI
2	13 a 18 años	Física	Del 50% al 74%	A veces	Devolución del Impuesto al Valor Agregado	2 veces	Procedimientos de solicitud complicados	Omisión de información en la solicitud	Con ayuda de un familiar o amigo	Conozco muy poco	De manera digital por internet
3	19 a 35 años	Intelectual	Del 75% al 84%	Rara Vez	Rebajas en las tarifas del transporte	3 a más veces	Dificultades físicas para movilizarse al SRI	Errores de cálculo en los montos a solicitar	Con asesoría contable	No conozco	
4	36 a 50 años	Lenguaje	Del 85% al 100%	No solicito	Importación de bienes exentos de tributos	No he recibido	Temor de cometer errores al realizar el trámite	Presentación de comprobantes de ventas no válidos			
5	51 a 64 años	Visual									
6	más de 65 años	Psicosocial									

#	Rango de edad	¿Qué tipo de discapacidad posee?	¿Cuál es el grado de discapacidad que posee?	¿Solicita Ud. comprobantes de ventas en sus compras de bienes y servicios de consumo personal?	¿De los siguientes beneficios que el Gobierno otorga a las personas con discapacidad cuál Ud. conoce?	¿Ha recibido charlas por parte de Entidades Institucionales sobre el tema de Devolución del I.V.A.?	¿Qué dificultades le impide a Ud. realizar el proceso de Devolución del I.V.A.?	¿Qué errores comunes considera Ud. que las personas con discapacidad enfrentan al momento de solicitar la Devolución del I.V.A.?	¿Cómo prefiere Ud. realizar el trámite de Devolución del I.V.A.?	¿Tiene conocimiento Ud. como solicitar la Devolución del I.V.A de manera digital?	¿Cuál sería su preferencia para poder ingresar el trámite de Devolución del I.V.A.?
1	2	5	1	2	1	1	4	1	3	2	2
2	3	3	1	2	1	4	1	1	2	2	1
3	4	2	1	2	1	4	1	3	2	3	1
4	4	2	1	1	1	4	1	1	2	2	1
5	4	1	1	1	3	4	4	1	2	3	2
6	5	1	1	1	3	4	4	4	2	3	2
7	1	2	1	1	3	4	1	2	3	3	1
8	4	2	1	3	3	4	1	1	1	3	1
9	4	2	4	1	4	4	2	3	2	2	1
10	2	3	3	1	2	1	3	2	1	2	2
11	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2
12	3	3	1	3	3	4	2	4	2	3	1
13	4	3	3	2	1	4	1	1	2	3	1
14	4	3	3	3	1	4	3	4	2	3	2
15	6	5	4	4	3	4	4	4	3	3	1
16	1	5	2	2	1	4	1	4	3	3	1
17	4	2	1	2	3	4	4	4	3	2	1
18	1	2	1	3	1	4	4	1	2	3	1
19	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2
20	5	2	2	4	3	4	2	1	2	3	1
21	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1
22	1	5	3	2	3	4	1	1	3	3	1
23	4	4	1	4	3	4	2	1	2	3	1
24	3	2	1	4	3	4	4	3	1	2	1

25	5	2	1	4	3	4	2	1	1	3	1
26	6	2	2	4	1	4	1	1	2	2	1
27	3	3	1	4	3	4	2	3	3	3	1
28	4	2	1	3	3	4	4	4	2	3	1
29	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	1
30	3	3	3	1	1	4	1	3	3	3	2
31	3	3	2	2	3	4	2	4	2	2	1
32	3	2	1	4	3	4	4	3	1	3	1
33	6	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2
34	4	2	2	2	3	4	1	1	2	3	1
35	4	3	3	1	2	1	4	3	3	1	1
36	3	2	2	2	1	1	4	2	2	1	1
37	4	1	1	2	1	4	1	3	1	2	1
38	4	1	1	3	1	4	2	1	1	3	1
39	5	4	1	4	3	4	2	1	2	3	2
40	3	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2
41	4	6	1	1	2	1	2	4	1	1	2
42	5	3	1	4	3	4	1	1	2	3	1
43	3	1	1	4	3	4	2	2	2	3	1
44	5	1	1	4	3	4	1	2	2	3	1
45	3	2	1	4	3	4	2	2	2	3	2
46	4	1	1	3	3	4	4	3	2	3	2
47	5	4	1	4	1	4	1	4	2	3	1
48	4	1	1	2	3	4	2	3	2	2	1
49	3	6	1	4	3	4	1	2	2	3	1
50	3	1	1	3	3	4	1	1	1	2	1
51	3	3	1	2	3	4	2	3	2	3	1
52	5	2	1	2	1	4	4	4	2	2	1
53	3	1	1	4	3	4	1	1	2	3	1
54	3	2	1	2	3	4	4	2	2	3	1
55	5	1	2	4	3	4	1	3	2	3	1
56	3	4	1	4	3	4	2	1	2	3	2
57	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	1
58	4	2	1	3	3	4	2	4	2	3	1

59	5	2	2	4	3	4	1	3	2	3	1
60	4	3	1	3	3	4	2	2	2	3	1
61	5	2	1	3	3	4	4	3	2	3	2
62	5	2	2	4	3	4	1	4	3	2	1
63	3	2	1	4	3	4	4	4	2	3	2
64	4	2	1	3	3	4	1	2	2	3	2
65	5	1	2	2	1	4	2	3	2	3	1
66	4	3	2	3	3	4	1	2	2	3	1
67	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	1
68	4	1	1	4	3	4	1	4	2	2	1
69	4	2	2	3	3	4	1	2	1	3	2
70	5	2	2	3	1	4	3	1	2	2	2
71	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	1
72	5	2	3	2	1	4	3	2	3	3	2
73	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	1
74	1	2	1	3	3	4	1	3	2	3	1
75	6	1	2	4	3	4	2	4	2	3	1
76	4	2	2	4	3	4	2	2	1	2	1
77	3	2	2	1	3	4	1	4	2	3	1
78	3	3	2	1	3	1	2	4	2	3	1
79	3	3	3	2	1	4	3	1	2	3	2
80	1	3	1	3	3	1	2	3	2	3	1
81	2	1	1	3	3	4	1	4	2	3	2
82	5	1	2	3	1	4	1	1	2	3	1
83	4	5	1	3	3	4	4	1	2	3	1
84	4	2	2	2	1	4	4	4	2	2	1
85	4	3	2	3	1	4	1	2	2	3	1
86	3	2	1	4	3	4	1	1	3	3	2
87	4	2	1	2	3	4	2	4	2	2	1
88	3	3	1	3	3	4	4	1	2	3	1
89	5	1	2	2	1	4	1	1	2	3	1
90	5	2	1	3	1	1	4	4	3	1	2
91	4	3	2	4	3	4	1	1	1	3	1
92	6	2	1	3	3	1	4	3	1	3	1

93	2	3	1	2	3	4	4	1	2	3	1
94	3	5	1	3	3	4	2	3	1	3	1
95	2	1	1	2	3	4	4	4	2	3	1
96	3	3	3	4	3	4	4	1	3	3	1
97	1	3	3	4	3	4	1	1	2	3	1
98	4	3	1	3	1	4	1	4	2	3	1
99	4	3	4	1	2	1	3	1	3	1	2
100	4	4	2	3	3	4	4	1	2	2	2

Mujeres	48
Hombres	52
<i>total encuestados</i>	100

Niños	7
Adolescentes	5
Jovenes	32
<i>total encuestados</i>	44

Adultos	51
Adultos Mayores	5
<i>total encuestados</i>	56

Fuente : Encuesta realizada a personas con discapacidad

Elaborado por: Santra Romero Angel (2024)

Anexo 4. Formato de guion de entrevista de preguntas cortas y concisas.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA ACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES 	
ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS QUE TIENEN A CARGO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
TEMA: “LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN EL GUABO, PERÍODO 2022-2023”	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer si el personal del Proyecto de Discapacidad en el Cantón El Guabo conoce sobre el tema Devolución del IVA a favor de personas con discapacidad.	
DATOS INFORMATIVOS	
NOMBRE Y APELLIDO:	CARGO:
<u>PREGUNTAS</u>	
<p>1.- ¿ Tiene UD. conocimiento sobre la exención tributaria llamada Devolución del IVA para personas con discapacidad?</p> <p>2.- ¿ qué factores considera UD. que contribuyen al desconocimiento de las personas con discapacidad sobre el beneficio tributario de la Devolución del IVA al que tienen derecho?</p> <p>3.- ¿ Considera UD. que los requisitos y formularios necesarios para realizar trámites en materia tributaria son complicados y si esto puede llevar a las personas con discapacidad a cometer errores al completarlos?</p> <p>4.- ¿ Qué tipo de recursos o herramientas considera Ud. que serían útiles para que los Promotores del Proyecto de Discapacidad estén capacitados sobre el proceso de Devolución del IVA a favor de las personas con discapacidad, para que puedan orientarlos en su debido momento?</p> <p>5.- ¿ Considera UD. que los usuarios del Proyecto de Discapacidad en el Cantón El Guabo, presentan analfabetismo digital, impidiendo el acceso a información importante sobre temas de beneficios tributarios como es la Devolución del IVA al que tienen derecho?</p> <p>6.- ¿ Considera Ud. que sería oportuno que la Universidad Técnica de Machala pueda realizar una socialización a las personas con discapacidad que les permita conocer sobre los beneficios fiscales al que tienen derecho?</p>	
Observaciones:	
Encuestadora	Entrevistado/a

Anexo 5. Guía de instrucciones sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado (Tríptico).

FORMAS DE SOLICITAR LA DEVOLUCION DEL IVA

Se puede realizar el trámite de las siguientes formas:

Presencial: Se debe realizar el trámite por ventanilla solo en los casos que el beneficiario requiera solicitar la devolución del Iva con facturas físicas emitidas antes de noviembre 2022.

Virtual: Se debe contar con un correo electrónico y una clave de acceso emitido por el S.R.I, y puede realizar el trámite en www.sri.gob.ec, aplica para facturas físicas emitidas después de noviembre 2022.

Automático: Se aplica el beneficio al momento de la compra de bienes y servicios de consumo personal, a través de facturas y notas de débito electrónicas.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LA DEVOLUCION DEL IVA

Para mayor información visitar el portal web del Servicio de Rentas Internas, escanea estos códigos qr para acceder a los formatos de solicitud de devolución del IVA



www.sri.gob.ec



Formatos de solicitud



INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada requisito y paso a seguir antes de completar la solicitud.

Verifique los documentos requeridos y asegúrese de tenerlos completos y en orden antes de presentar la solicitud.

Completar la solicitud con cuidado y precisión, evitando tachones, errores de escritura o información incorrecta.

Pida ayuda si tiene dudas sobre algún aspecto de la solicitud.

Revise minuciosamente antes de ingresar o enviar la solicitud, para evitar errores y garantizar que esté completa y correcta.

RECUERDA



Estos aspectos son claves para aumentar la precisión y eficacia de su solicitud:

- Datos personales actualizados
- Verificar que los documentos requeridos estén completos y vigentes.
- Cálculo de los montos solicitados, sumados correctamente.
- Ingresar comprobantes de ventas que sean solo de bienes y servicio de consumo personal, a nombre del beneficiario.



GUIA DE INSTRUCCIONES SOBRE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO



DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS SUSTITUTOS

Autora: Sandra Romero Angel

Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala.

Año 2024



¿QUÉ ES LA DEVOLUCIÓN DEL I.V.A?

El Artículo 74 de la Ley Orgánica de Régimen Interno establece que las personas con discapacidad tienen derecho a que el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad o consumo personal.



BIENES Y SERVICIOS DEDUCIBLES PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DEL IVA

La normativa contempla los bienes y servicios de consumo personal, incluyendo las adquisiciones locales para uso personal del Artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidad.



Los bienes y servicios deducibles para la devolución del IVA son de uso o consumo personal y no aplica en las adquisiciones para actividades comerciales, la norma establece en el numeral 19 del artículo 298 del Código Orgánico Integral Penal, la obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas, constituye defraudación tributaria sancionada con pena privativa de libertad de 5 a 7 años.

Monto de Devolución

Desde el mes de Abril 2024 rige un nuevo tope de devolución por las compras realizadas, para los meses anteriores el monto no varía, la devolución del IVA se aplica de manera proporcional de acuerdo al grado de discapacidad.

Personas	Tope Enero a Marzo/2024	Tope Abril /2024 en adelante
Discapacidad (30% al 49%)	\$ 66,24	\$ 82,80
Discapacidad (50% al 74%)	\$ 77,28	\$ 96,60
Discapacidad (75% al 84%)	\$ 88,32	\$ 110,40
Discapacidad (85% al 100%)	\$ 110,40	\$ 138,00

¿Quiénes tienen derecho a éste beneficio tributario?

Las personas con un grado de discapacidad igual o mayor al 30%, debidamente calificadas por el Ministerio de Salud Pública y sus respectivos sustitutos que estén registrados en el Ministerio de Trabajo o en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

RECUERDA: La solicitud se podrá presentar mensualmente o acumular varios periodos en una misma solicitud, se puede solicitar la devolución hasta 5 años transcurridos desde la fecha de emisión del comprobante de venta.

REQUISITOS BÁSICOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DEL IVA POR VENTANILLA:

*Cedula de identidad original de la persona con discapacidad.

*Original y copia de la solicitud de devolución del IVA a personas con discapacidad, suscrita con firma física por el titular.

*Listado de comprobantes de venta válidos de emisión física y electrónica de acuerdo con el formato publicado en el portal web del SRI.

*Comprobantes de venta de emisión física, originales o certificados por el proveedor, de todos los bienes y servicios establecidos en el artículo 181.3 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

REQUISITOS ESPECIALES

SOLICITUD EN CALIDAD DE SUSTITUTO:

*Constar en la base de datos del Ministerio de Trabajo o Ministerio de Inclusión Económica y Social.

*Copia del certificado de sustituto.

*Cédula de identidad original y papeleta de votación de la persona en calidad de sustituta.

SOLICITUD EN CALIDAD DE REPRESENTANTE (PADRE, MADRE, CURADOR):

*Copia del poder general, especial o documentación que, a la fecha de la solicitud, permita identificar que el representante legal ostenta tal calidad.

*Cedula de identidad y el certificado de votación del representante.

SOLICITUD DE UNA TERCERA PERSONA:

*Llenar la solicitud con la autorización suscrita con firma autógrafa según corresponda, por parte del tercero.

*Copia o ejemplar, del mandato o poder, conferido por documento privado o escritura pública.

*Cédula de identidad original y papeleta de votación del tercero.

Anexo 6. Guía paso a paso para solicitar la devolución del IVA por internet (Triptico).

3. Confirmar continuar con el trámite, seleccionar sí en el grado de discapacidad y validar los datos de la cuenta bancaria.

La solicitud que se registre por este canal será atendida mediante la emisión de contestaciones electrónicas, que se notificarán en la sección Buzón del Contribuyente.
¿Desea continuar con el ingreso de su solicitud?

Porcentaje de discapacidad vigente: 33 %
Estimado contribuyente ¿Está de acuerdo con el porcentaje de discapacidad?

Seleccione la cuenta bancaria a la que desea que le acrediten su devolución de IVA. Si desea registrar una nueva cuenta bancaria, oprímase a la opción: Pagos/Registro convenio de débito bancario en el menú principal.

Banco	Identificación del titular	Razón social del titular	Tipo cuenta	Número de cuenta	Selección
BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	07	BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	AHORRO		<input type="radio"/>

4. Escoger ingresar facturas electrónicas, seleccionar el periodo y año de los valores a solicitar la devolución del Iva y hacer clic en procesar facturas seleccionadas y luego guardar información ingresada.

Facturas electrónicas

Boletos aéreos

Resumen

Año solicitado: 2024

Periodo solicitado: MAYO

3		MI COMSAR ATQ	Factura - 122-001-00075989 2	2024-03-03	ALIMENTACIÓN COMUNICACIÓN
4		FARMACIA SIDA M8001	Factura - 185-020-00003219 6	2024-03-31	CULTURA DEPORTE EDUCACIÓN
5		MI COMSAR ATQ	Factura - 122-001-00075989 1	2024-03-31	OTROS

(1 of 3) 1 TO

Total comprobantes electrónicos

Numero total de comprobantes	Total IVA solicitado (USD)
1	3.16

5. Seleccionar cargar información y hacer clic en envío de solicitud y luego aceptar.

Facturas electrónicas

Boletos aéreos

Resumen



GUIA PASO A PASO PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DEL IVA VIA INTERNET



DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS SUSTITUTOS

Autora: Sandra Romero Angel
Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala.

Año 2024



DEVOLUCIÓN DEL IVA EN LÍNEA

Es un trámite que se realiza en el portal web www.sri.gob.ec en la plataforma virtual SRI en línea.

A partir de Noviembre 2022 la facturación es obligatoria en Ecuador, con ello los comprobantes de compras están en línea en la plataforma del SRI, para solicitar la devolución del IVA el comprobante debe estar emitido a nombre del beneficiario.



¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL IVA EN LÍNEA?

- Un correo electrónico
- Usuario y clave para acceder al portal SRI en línea.
- Una cuenta bancaria a nombre del beneficiario.

RECUERDE: La devolución del IVA no aplica en la adquisición de bienes y servicios destinados para actividades comerciales.



¿COMO OBTENGO LA CLAVE PARA ACCEDER A LA PLATAFORMA SRI EN LÍNEA?

Se puede obtener de dos formas:

1. Acercándose presencialmente a los centros de atención en el SRI, presentando la cedula de identidad y certificado de votación originales.
2. Generando automáticamente la clave en el portal web del SRI, se requiere tener firma electrónica para garantizar la identidad del usuario.

PASOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION DEL IVA EN LÍNEA



1. Ingresar a la página web www.sri.gob.ec plataforma "SRI en línea" e iniciar sesión con su usuario y contraseña.

2. Seleccionar en el menú la opción "Devoluciones (TAX REFUND)", escoger el submenú "Devolución por Internet – Personas con Discapacidad" y ejecutar la opción "Continuar".

Estimado contribuyente, el presente aplicativo le permitirá solicitar exclusivamente la devolución de IVA de aquellas adquisiciones de bienes y servicios de primera necesidad, de su consumo personal, que no sobrepasen los montos máximos mensuales previstos en la normativa legal y reglamentaria correspondiente.

Las solicitudes de devolución referentes a los bienes descritos en el artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades, se deberán presentar de forma física por las ventanillas del Servicio de Rentas Internas.

Continuar