



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad  
en la Provincia de El Oro, 2021-2023.**

**ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FARAH AJILA CAMILA ANTONELLA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la  
tercera edad en la Provincia de El Oro, 2021-2023.**

**ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FARAH AJILA CAMILA ANTONELLA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA  
2024**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ANÁLISIS DE CASOS**

**Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la  
tercera edad en la Provincia de El Oro, 2021-2023.**

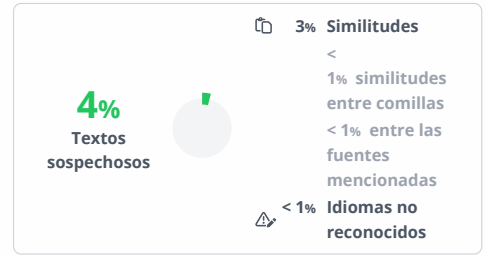
**ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**FARAH AJILA CAMILA ANTONELLA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MAZA IÑIGUEZ JOSE VICENTE**

**MACHALA  
2024**

# Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la Provincia de El Oro, 2021-2023.



|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Nombre del documento:</b> ANÁLISIS DE CASO<br>ALLISON_ARMIJOS_CAMILA_FARAH.docx<br><b>ID del documento:</b> aed97cb218bfc11e603f7e59d46afbe5d5e20609<br><b>Tamaño del documento original:</b> 996,3 kB<br><b>Autores:</b> ALLISON ANDREA ARMIJOS TORRES, CAMILA ANTONELLA FARAH AJILA | <b>Depositante:</b> JOSE VICENTE MAZA IÑIGUEZ<br><b>Fecha de depósito:</b> 10/2/2025<br><b>Tipo de carga:</b> interface<br><b>fecha de fin de análisis:</b> 10/2/2025 | <b>Número de palabras:</b> 18.017<br><b>Número de caracteres:</b> 114.788 |
|--|---|---|

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

| N° | Descripciones   | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                       |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1  | <b>repositorio.upse.edu.ec</b>   La devolución del impuesto al valor agregado para person...<br>https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/50111/1/UPSE-TCA-2019-0078.pdf<br>28 fuentes similares      | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (134 palabras) |
| 2  | <b>core.ac.uk</b><br>https://core.ac.uk/download/pdf/143431041.pdf<br>28 fuentes similares  | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (111 palabras) |
| 3  | <b>dx.doi.org</b>   Análisis de la devolución de IVA para personas de la tercera edad, cantó...<br>http://dx.doi.org/10.59169/pentacencias.v5i6.882<br>11 fuentes similares                                 | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (99 palabras)  |
| 4  | <b>www.gob.ec</b><br>https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-06/NAC-DGERCGC20-0000059.pdf<br>27 fuentes similares   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (81 palabras)  |
| 5  | <b>localhost</b>   Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes ...<br>http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/17396/3/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-602.pdf.txt<br>27 fuentes similares | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (81 palabras)  |

## Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones   | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1  | <b>dspace.ups.edu.ec</b>   Reglamentación tributaria y propuesta de cambios en la devolu...<br>http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1788 | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (27 palabras) |
| 2  | <b>rraae.cedia.edu.ec</b><br>https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UNIANDES_b910ef1c93b091c21e2d0925ab64a7a3                                      | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |
| 3  | <b>Documento de otro usuario</b> #11dbf3<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 4  | <b>Documento de otro usuario</b> #a5ca95<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (28 palabras) |
| 5  | <b>Documento de otro usuario</b> #3b6227<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

|   |  |
|---|--|
| 1 | https://www.sri.gob.ec/autorizacion-a-terceros |
| 2 | https://censoecuador.ecudatanalytics.com/      |

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

Las que suscriben, ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA y FARAHA AJILA CAMILA ANTONELLA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la Provincia de El Oro, 2021-2023., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

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

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

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

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



ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA

0707044384



FARAHA AJILA CAMILA ANTONELLA

0706219359

UNIVERSITAS  
MAGISTRORUM  
ET SCHOLARIUM

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme la vida, la fortaleza y la sabiduría para enfrentar con valentía cada obstáculo en mi camino, por ser en la tormenta mi refugio y en los días grises la luz que necesitaba para continuar y no rendirme. A mis queridos padres, Jenny y Javier, quienes con su amor me enseñaron los valores más importantes de la vida, su sacrificio y apoyo incondicional fueron los que me motivaron a esforzarme cada día. A mis adoradas hermanas, Viviana y Mishell, por ser mis mejores amigas y mi ejemplo a seguir. Hoy, no solo somos el orgullo de nuestros padres, sino también un reflejo de todo lo que podemos lograr cuando nos apoyamos mutuamente. A mi amado y recordado abuelo Ligorio, un hombre noble cuyo espíritu sigue guiándome desde el cielo. Aunque no estás físicamente entre nosotros, sé que desde allí cuidas de mí y me sigues inspirando con tu ejemplo. Me llena de consuelo saber que te fuiste con la certeza de que alcanzaría el éxito, pues ahora más que nunca, siento que no te he defraudado, porque tu pequeña valiente ha alcanzado su objetivo, y este logro también es tuyo. A mi fiel compañero de cuatro patas "Oso", cuya ternura y lealtad me brindaron consuelo y alegría en cada momento. A todos ustedes, por ser el motor y pilar fundamental de mi vida, quiero dedicarles este trabajo.

*Allison Andrea Armijos Torres*

Dedico este presente trabajo a Dios, a mi familia y a todas las personas que han estado presentes en este camino. A Dios, cuya guía, fortaleza y protección han sido fundamentales para superar los desafíos y continuar adelante con perseverancia; sin su luz iluminando cada paso, este logro no habría sido posible. A mi familia, especialmente a mis padres Maritza y Felipe, por su amor incondicional, sus sacrificios y su apoyo constante, y a mi hermano Sadam, por ser un pilar importante en mi vida, brindándome ánimo, compañía y fuerza cuando más lo necesitaba. Este esfuerzo también está dedicado a quienes con su aliento, amistad y confianza han dejado una huella en mi vida, acompañándome en los momentos más importantes de esta etapa. Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes que, de una forma u otra, han sido parte de esta historia.

Con cariño y admiración,

*Camila Antonella Farah Ajila*

## **AGRADECIMIENTO**

Con todo mi corazón, quiero agradecer a Dios por darme el privilegio y la oportunidad de llegar hasta aquí. Gracias, Señor, por escuchar siempre mis oraciones y nunca dejarme sola.

A mis padres, Jenny y Javier, no existen palabras que alcancen para agradecerles todo lo que me han dado. Este logro es tan suyo como mío, porque sin su sacrificio, confianza y amor, nada de esto habría sido posible. Gracias por enseñarme que no existen límites para todo lo que sueño y me propongo alcanzar.

A mis hermanas, Viviana y Mishell, quienes han sido mis principales mentoras y fuente de inspiración a lo largo de mi trayectoria académica. Gracias por su cariño, por sus sabios consejos, por compartir conmigo sus experiencias universitarias y por enseñarme que, con esfuerzo y dedicación, todo es posible.

A mi compañera de tesis, con quién he vivido momentos inolvidables a lo largo de estos cuatro años de carrera. Mi querida amiga y colega gracias por todo el apoyo y la confianza que siempre depositaste en mí. Tu responsabilidad, compromiso y dedicación han sido fundamentales para el éxito de nuestro trabajo.

A mi universidad por ser mi segundo hogar, y a mi querida carrera de Contabilidad y Auditoría, por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar con seguridad y responsabilidad los desafíos del ámbito profesional. Hoy ser contadora ha dejado de ser una elección profesional para convertirse en mi verdadera vocación.

A cada uno de mis docentes que marcaron un antes y un después en mi formación académica, gracias por compartir sus conocimientos y por cultivar en mí el deseo de aprender y mejorar cada día. En especial, a mi tutor, el Ing. José Maza, por su infinita paciencia, apoyo y plena disposición para revisar cada uno de los avances realizados. De igual manera, agradezco profundamente a todos los adultos mayores de la ciudad de Machala que participaron en este estudio, quienes generosamente colaboraron e hicieron posible la realización de esta investigación.

*Allison Andrea Armijos Torres*

Este trabajo representa el resultado de un esfuerzo colectivo y un sueño hecho realidad, y quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible este logro.

En primer lugar, agradezco a Dios, cuya fortaleza, sabiduría y protección me han guiado a lo largo de este camino. Su presencia constante me ha dado la paz y el coraje necesarios para superar cada desafío. A mi familia, a quienes dedico mi más profundo agradecimiento. Gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi refugio en los momentos más difíciles; cada uno de ustedes, con su aliento y compañía, ha sido una pieza fundamental en mi vida y en la culminación de este sueño.

A mi ángel en el cielo, mi querido abuelo Arturo. Aunque no estés físicamente conmigo, tu amor, enseñanzas y ejemplo han sido una luz en mi vida. En cada paso de este camino sentí tu presencia guiándome y dándome fuerzas para seguir adelante.

A mi compañera de tesis, más que una compañera, una amiga que estos cuatro años de carrera se ha convertido en un apoyo invaluable. Gracias por tu paciencia, dedicación, esfuerzo y por compartir este viaje académico conmigo. Tu compañerismo, valentía y amistad han hecho de este proyecto una experiencia inolvidable y han llenado este camino de aprendizaje y satisfacción.

A mi tutor, el Ing. José Maza, le extiendo mi reconocimiento por su guía, paciencia y sabios consejos. Su acompañamiento constante no sólo ha enriquecido esta investigación, sino también mi desarrollo personal y profesional. A la universidad, por brindarme un espacio para crecer, aprender y formarme como profesional, y por ser el lugar donde encontré experiencias y amistades que marcarán mi vida para siempre.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de alguna manera, contribuyeron a este proceso: amigos, compañeros y quienes con su presencia, palabras y acciones me alentaron a continuar. Este logro es el reflejo del apoyo de todos ustedes, y siempre estaré agradecida por ello.

Con gratitud y afecto,

*Camila Antonella Farah Ajila*



## RESUMEN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) constituye un mecanismo social y tributario establecido en la legislación ecuatoriana, orientado a mitigar la carga económica y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores al permitirles recuperar el IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad. Sin embargo, a pesar de su importancia, se ha identificado que gran parte de esta población no accede al beneficio, lo que genera la necesidad de comprender las barreras que impiden su aprovechamiento efectivo. Por lo tanto, el presente trabajo está enfocado en analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, período 2021-2023.

Metodológicamente, la investigación se enmarca en un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Lo cualitativo se representa a través de las características observables en el fenómeno estudiado, como las percepciones, dificultades y experiencias de los adultos mayores. Por otro lado, lo cuantitativo se plasma mediante el análisis de datos estadísticos que permiten medir y cuantificar el problema. Se aplicaron dos técnicas de investigación: una encuesta con un cuestionario de preguntas cerradas dirigidas a los adultos mayores de Machala y la observación mediante una guía que permitió obtener y ordenar datos de fuentes secundarias, como el INEC sobre el número de adultos mayores y el SRI sobre las cifras relacionadas a la devolución del IVA durante el período 2021-2023.

Los resultados obtenidos revelan que la falta de conocimiento sobre el beneficio y sus requisitos, las limitaciones físicas, el analfabetismo digital, la falta de campañas informativas dirigidas a esta población y la escasez de asesoramiento son factores clave que dificultan el aprovechamiento de este beneficio. A partir del análisis realizado, se proponen una serie de recomendaciones para mejorar el acceso a la devolución del IVA, entre ellas, se sugiere fortalecer la difusión de información mediante medios accesibles para la población adulta mayor y promover capacitaciones presenciales, dado que han manifestado que este medio les permite comprender mejor el proceso y aclarar dudas en tiempo real.

***Palabras claves:*** Devolución, IVA, SRI, adulto mayor, beneficio.

## **ABSTRACT**

The return of Value Added Tax (VAT) is a social and tax mechanism established in Ecuadorian legislation, aimed at alleviating the economic burden and improving the quality of life of older adults by allowing them to recover VAT paid in the purchase of essential goods and services. However, despite its importance, it has been identified that a large proportion of this population does not have access to the benefit, which creates a need to understand the barriers to its effective use. Therefore, this paper focuses on analysing the causes of low access to VAT by older people in the city of Machala, El Oro province, 2021-2023.

Methodologically, research is framed in a mixed approach, combining qualitative and quantitative methods. Qualitative is represented through observable characteristics in the studied phenomenon, such as perceptions, difficulties and experiences of older adults. On the other hand, the quantitative aspect is reflected by the analysis of statistical data that allows the problem to be measured and quantified. Two research techniques were applied: a survey with a closed questionnaire addressed to older Machala adults and observation through a guide to obtain and sort data from secondary sources, such as INEC on the number of older adults and SRI on VAT refund figures for the period 2021-2023.

The results show that lack of knowledge about the benefit and its requirements, physical limitations, digital illiteracy, lack of information campaigns aimed at this population and lack of counselling are key factors that hinder the enjoyment of this benefit. Based on the analysis, a number of recommendations are proposed to improve access to VAT return, including suggestions to strengthen the dissemination of information through means accessible to the older adult population and to promote attendance training, since they have stated that this means allows them to better understand the process and clarify doubts in real time.

***Key words:*** Refund, VAT, SRI, elderly, benefit.

## ÍNDICE GENERAL

### PRELIMINARES

|  |           |
|--|-----------|
| TAPA PASTA.....  | I         |
| CUBIERTA.....  | II        |
| PORTADA.....   | III       |
| ANTIPLAGIO.....  | IV        |
| CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN.....                                  | V         |
| DEDICATORIA.....   | VI        |
| AGRADECIMIENTO .....   | VII       |
| RESUMEN .....  | IX        |
| ABSTRACT.....  | X         |
| ÍNDICE GENERAL .....   | XI        |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | XIII      |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | XIII      |
| INTRODUCCIÓN .....   | 14        |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO.....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio .....</b> | <b>16</b> |
| <i>1.1.1. Tema de investigación .....</i>                              | <i>16</i> |
| <i>1.1.2. Objeto de estudio .....</i>                                  | <i>16</i> |
| <i>1.1.3. Contextualización del objeto de estudio.....</i>             | <i>16</i> |
| 1.1.3.1. Macro contextualización.....                                  | 16        |
| 1.1.3.2. Meso contextualización .....                                  | 18        |
| 1.1.3.3. Micro contextualización .....                                 | 19        |
| <b>1.2. Hechos de interés .....</b>                                    | <b>20</b> |
| <i>1.2.1. Formulación del problema .....</i>                           | <i>20</i> |
| <i>1.2.2. Problemática de la investigación .....</i>                   | <i>20</i> |
| <i>1.2.3. Árbol de problemas .....</i>                                 | <i>22</i> |
| <i>1.2.4. Justificación de la investigación .....</i>                  | <i>22</i> |
| 1.2.4.1. Justificación teórica .....                                   | 24        |
| 1.2.4.2. Justificación metodológica .....                              | 24        |
| 1.2.4.3. Justificación social.....                                     | 25        |
| <b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>                         | <b>25</b> |
| <i>1.3.1. Objetivo General .....</i>                                   | <i>25</i> |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....  | 26        |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....   | 27        |
| <b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....   | 27        |
| <b>2.1. Descripción del enfoque epistemológico de referencia</b> .....           | <b>27</b> |
| 2.1.1. <i>Antecedentes investigativos</i> .....                                  | 27        |
| 2.1.2. <i>Fundamentación Legal</i> .....   | 28        |
| <b>2.2. Bases Teóricas de la Investigación</b> .....                             | <b>34</b> |
| 2.2.1. <i>Impuesto al Valor Agregado</i> .....                                   | 34        |
| 2.2.2. <i>Beneficios Tributarios</i> .....                                       | 35        |
| 2.2.3. <i>Devolución del IVA a Adultos Mayores</i> .....                         | 35        |
| 2.2.4. <i>Personas de la Tercera Edad</i> .....                                  | 41        |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....  | 44        |
| <b>3. PROCESO METODOLÓGICO</b> .....   | 44        |
| <b>3.1. Diseño o tradición de investigación seleccionada</b> .....               | <b>44</b> |
| 3.1.1. <i>Enfoque</i> .....  | 45        |
| 3.1.2. <i>Paradigma</i> .....  | 45        |
| 3.1.3. <i>Método de investigación</i> .....                                      | 46        |
| 3.1.4. <i>Tipo de investigación</i> .....  | 47        |
| 3.1.5. <i>Diseño de investigación</i> .....                                      | 48        |
| 3.1.6. <i>Técnicas de investigación</i> .....                                    | 49        |
| 3.1.7. <i>Instrumentos de investigación</i> .....                                | 50        |
| 3.1.8. <i>Unidad de estudio</i> .....  | 50        |
| <b>3.2. Proceso de recolección de datos</b> .....                                | <b>53</b> |
| <b>3.3. Sistema de categorización en el análisis de los datos</b> .....          | <b>55</b> |
| <b>CAPÍTULO IV</b> .....   | 57        |
| <b>4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....                                   | 57        |
| <b>4.1. Descripción y argumentación teórica de los resultados</b> .....          | <b>57</b> |
| 4.1.1. <i>Análisis de datos obtenidos del SRI</i> .....                          | 57        |
| 4.1.2. <i>Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta</i> . | 60        |
| <b>4.2. Discusión de resultados</b> .....  | <b>76</b> |
| <b>4.3. Conclusiones</b> .....   | <b>77</b> |
| <b>4.4. Recomendaciones</b> .....  | <b>78</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | 79        |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 90        |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Árbol de problemas .....  | 22 |
| <b>Figura 2</b> Gastos Personales .....   | 33 |
| <b>Figura 3</b> Autorización a Terceros .....                                       | 37 |
| <b>Figura 4</b> Canal Presencial de la Devolución de IVA .....                      | 37 |
| <b>Figura 5</b> Canal Virtual de la Devolución de IVA .....                         | 38 |
| <b>Figura 6</b> Canal Automático de la Devolución de IVA .....                      | 39 |
| <b>Figura 7</b> Montos Máximo de Devolución de IVA .....                            | 40 |
| <b>Figura 8</b> Género .....  | 60 |
| <b>Figura 9</b> Edad.....   | 61 |
| <b>Figura 10</b> Ocupación.....   | 62 |
| <b>Figura 11</b> Devolución del IVA para Adultos Mayores: Derecho y Acceso .....    | 63 |
| <b>Figura 12</b> Fuentes de Información sobre la Devolución del IVA.....            | 64 |
| <b>Figura 13</b> Conocimiento de los Requisitos para la Devolución del IVA .....    | 65 |
| <b>Figura 14</b> Frecuencia en la Solicitud de Facturas con Datos Personales.....   | 66 |
| <b>Figura 15</b> Motivos de No Acceso a la Devolución del IVA.....                  | 67 |
| <b>Figura 16</b> Dificultades en la Modalidad Presencial de Devolución del IVA....  | 68 |
| <b>Figura 17</b> Dificultades en la Modalidad Digital de Devolución del IVA.....    | 69 |
| <b>Figura 18</b> Acceso a capacitaciones sobre la Devolución del IVA.....           | 70 |
| <b>Figura 19</b> Entidades que brindan capacitaciones sobre la Devolución del IVA   | 71 |
| <b>Figura 20</b> Cobertura de Información sobre la Devolución del IVA .....         | 72 |
| <b>Figura 21</b> Claridad de la Información del SRI sobre la Devolución del IVA ... | 73 |
| <b>Figura 22</b> Facilidad para Obtener Información sobre la Devolución del IVA ..  | 74 |
| <b>Figura 23</b> Medios para información sobre la Devolución del IVA .....          | 75 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Empleo para Adultos Mayores .....                        | 42 |
| <b>Tabla 2</b> Metodología de la Investigación.....                     | 44 |
| <b>Tabla 3</b> Personas adultas mayores en la provincia de El Oro ..... | 51 |
| <b>Tabla 4</b> Personas adultas mayores en Machala.....                 | 52 |
| <b>Tabla 5</b> Matriz de Operacionalización de Variables.....           | 55 |
| <b>Tabla 6</b> Beneficiarios, trámites y montos .....                   | 57 |
| <b>Tabla 7</b> Trámites ingresados y aceptados .....                    | 59 |

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el acelerado crecimiento del número de adultos mayores representa un desafío significativo para la mayoría de los países del mundo. El envejecimiento poblacional genera nuevas necesidades y vulnerabilidades que exigen la implementación de políticas públicas orientadas a garantizar la protección y el cuidado de estos grupos prioritarios, quienes, debido a sus condiciones físicas, emocionales y económicas, no pueden mantener una buena calidad de vida por sí solos.

Los adultos mayores constituyen una parte esencial de la sociedad y, garantizar su bienestar debe ser una prioridad para cualquier nación, pues el proteger sus derechos no solo debe ser considerado un deber social, sino también un acto de gratitud y reconocimiento por todo lo que han contribuido a lo largo de toda su vida, especialmente en su juventud.

Es responsabilidad del Estado y la sociedad trabajar de manera conjunta para asegurar que los adultos mayores gocen de una vejez digna y plena. En este sentido, Ecuador no es la excepción, ya que el Estado a través del Servicio de Rentas Internas (SRI) tiene la responsabilidad de recaudar los impuestos de la población, los cuales constituyen una de las principales fuentes de financiamiento del Presupuesto General del Estado. Estos recursos se traducen en nuevas obras y proyectos de infraestructura, pero sobre todo en mejoras significativas en el bienestar de los ciudadanos más vulnerables, entre ellos las personas de la tercera edad.

La misma Constitución de la República, en su Art. 36, establece que el Estado ecuatoriano otorga prioridad a los adultos mayores en cuanto a inclusión, protección y atención preferente, además en su Art. 37 menciona que toda persona con 65 años cumplidos tiene derecho a un sinnúmero de beneficios que van desde la atención integral hasta servicios sociales, es aquí donde surgen las conocidas rebajas, exoneraciones, deducciones y devolución de impuestos.

En el país, uno de los tantos beneficios que el sistema tributario ecuatoriano ofrece a grupos prioritarios es la devolución del Impuesto al Valor Agregado. Sin embargo, a pesar de la existencia de este beneficio muchos adultos mayores desconocen que pueden solicitar el reembolso del IVA que han pagado en sus compras, creando así, cierta contradicción entre lo que determina la Ley y lo que se pone en práctica.

El objetivo es analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, mediante investigación bibliográfica y de campo, con el propósito de comprender los desafíos que enfrentan, período 2021-2023. A través de un enfoque mixto, combinando aspectos cualitativos y cuantitativos se busca identificar las principales barreras que dificultan o impiden a los adultos mayores poder hacer uso efectivo de este derecho.

La presente investigación consta de 4 capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

**Capítulo I:** En el marco del diagnóstico, se procede al análisis general del objeto de estudio, abordando su definición y contextualización a nivel macro, meso y micro, luego se identifican los hechos de interés, formulando la problemática con su respectiva justificación y finalmente se establecen los objetivos que se esperan alcanzar con la investigación.

**Capítulo II:** Presenta la fundamentación teórica-epistemológica del estudio, estructurado en torno a los antecedentes investigativos, el marco normativo y las bases teóricas vinculadas a las variables dependiente e independiente previamente definidas, lo que da paso al desarrollo del marco teórico, el cual se encuentra sustentado en fuentes científicas.

**Capítulo III:** Describe el proceso metodológico de la investigación, especificando el enfoque, paradigma, métodos y el tipo de investigación, así como el diseño metodológico adoptado. Se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, junto con la definición precisa de la unidad de estudio, estructurada en términos de universo, población y muestra, además, se presenta el plan de procesamiento de información, que establece los procedimientos para el tratamiento y análisis de los datos obtenidos.

**Capítulo IV:** Expone los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de investigación diseñados en el capítulo anterior, junto con su respectiva interpretación. A partir de estos resultados, se derivan las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

#### 1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio

##### 1.1.1. Tema de investigación

Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la provincia de El Oro, 2021-2023.

##### 1.1.2. Objeto de estudio

El beneficio de devolución de IVA resulta ser un incentivo tributario de carácter personal para las personas de la tercera edad, quienes al cumplir 65 años pasan a ser considerados un grupo prioritario por parte del Estado, por ende, son beneficiarios de la retribución de su impuesto pagado en las compras locales de bienes y servicios de primera necesidad, más no aquellas generadas por una actividad económica.

Un componente esencial para que todas las personas adultas mayores puedan acceder al beneficio es tener pleno conocimiento del proceso a realizar, sin embargo, cifras obtenidas por medio de los oficios enviados al SRI, entidad encargada de la Administración Tributaria, muestran un escaso número de solicitantes, de los cuales varios son rechazados.

Por tal razón, el objeto de estudio del presente caso es analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de los adultos mayores de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, esto en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Ancianos, la Normativa Tributaria y la Constitución de la República del Ecuador. El objeto de estudio seleccionado surge a raíz de antecedentes investigativos que evidencian la problemática.

##### 1.1.3. Contextualización del objeto de estudio

###### 1.1.3.1. Macro contextualización

El cobro del IVA es una de las principales fuentes de ingresos para todos los países del mundo, principalmente porque se cobra a toda persona sin importar su condición económica. Este impuesto tuvo su origen en África en las antiguas civilizaciones de Egipto, fue introducido en Francia por primera vez en los años 50 como impuesto de las



ventas y en 1967 por exigencia y requerimiento de la Comunidad Económica Europea fue implementado en la mayoría de los países de América Latina (Izquierda & Vaca, 2015).

El Impuesto al Valor Agregado es un impuesto que se aplica sobre el consumo, lo que implica que, en última instancia, es el consumidor final quien asume su carga. Sin embargo, los adultos mayores, al no contar con la misma capacidad adquisitiva que otros sectores de la población, tienen el derecho a solicitar la devolución del IVA, este beneficio se ha convertido en una herramienta crucial para lograr la satisfacción vital de estos grupos prioritarios a nivel global.

Los índices de envejecimiento en el mundo están aumentando considerablemente, tanto así que se proyecta que, en un plazo aproximado de 6 años, de cada 6 personas, al menos una tenga entre 60 y 65 años o más. Además, se espera que la población de adultos mayores crezca de los 1000 millones en 2020 a 1400 millones en 2030, y que esta cifra se duplique para el año 2050 (OMS, 2022).

Esta realidad es la que obliga a los diferentes estados del mundo a implementar proyectos, leyes y reglamentos que permitan brindar mejores condiciones de vida a los adultos mayores, citando a Buestán & Narváez (2024), se ha evidenciado que en América Latina se han creado un sinnúmero de programas educativos ante la urgencia de fomentar una cultura tributaria en la población con especial enfoque en la equidad y pleno entendimiento de las obligaciones y prerrogativas fiscales, no obstante, el Impuesto al Valor Agregado se encuentra entre uno de los menos comprendidos.

En Chile, el Sistema de Impuestos Internos (SII) gestiona la devolución del IVA únicamente a exportadores de bienes y servicios. La exclusión de ancianos y personas con discapacidad se explica por la implementación del Sistema de Protección Social Chileno por parte del gobierno, quién a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia les asigna bonos y pensiones solidarias. Aunque no se trata de un beneficio tributario, Cifuentes (2021) señala que los recursos fiscales financian estas asignaciones, pues para asegurar su sostenibilidad se los planifica como un gasto permanente en el Presupuesto de cada año.

Países vecinos como Colombia también se destacan por otorgar beneficios a personas de la tercera edad, en su mayoría con fines recreativos e inclusivos, los cuales están regulados por la Ley 1171 de 2007. Sin embargo, hasta la fecha, no existen registros que evidencien que el Gobierno Colombiano haya implementado beneficios que exoneren o

reduzcan las obligaciones tributarias de los ancianos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Como sostiene Navarro & Durango (2022) los avances más recientes se produjeron como consecuencia de la pandemia del COVID-19 en 2019 con la promulgación de la Ley de Crecimiento Económico, que introdujo en la Normativa Tributaria de Colombia la compensación o devolución del IVA para los hogares más vulnerables del país. En este contexto el SISBÉN desempeña un papel crucial; este instrumento de focalización permite identificar a las personas en situación de vulnerabilidad que podrían ser beneficiarias de los programas sociales del Estado, previo estudio de sus condiciones económicas y de vida (Bernal & Fonseca, 2023). En apoyo a los adultos mayores se encuentra el programa “Colombia Mayor”.

Para Aguirre-Ríos et al. (2022) a pesar de que este impuesto sea una fuente importante de ingresos en América Latina, Colombia asumió el riesgo durante la crisis sanitaria y optó por aliviar a la población vulnerable a través de una serie de beneficios. En el caso de México, encontramos que el Código Fiscal es el que promueve la devolución de impuestos, pero los adultos mayores no están incluidos entre los beneficiarios. En otras palabras, no reciben ningún beneficio tributario por parte del gobierno que les permita recuperar el IVA pagado.

En contraste, Canadá aplica un enfoque diferente. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2012) el IVA corresponde a una tasa uniforme para toda la población, con exenciones específicas para productos de la canasta básica destinados a personas con menores ingresos. La Administración Tributaria *Canadá Revenue Agency* realiza transferencias trimestrales a los grupos vulnerables en función al número de integrantes de la familia, estado civil, nivel de ingresos y condiciones de vida. Esta política social, conocida como *Goods and Services Tax Credit* permite reembolsar el valor del IVA pagado a los beneficiarios.

### **1.1.3.2. Meso contextualización**

Tal y como lo menciona Ureta-Baquezea & Palacios-Cedeño (2023) es crucial desarrollar políticas públicas que atiendan las necesidades emergentes de la población ecuatoriana, especialmente al alcanzar los 65 años y convertirse en adultos mayores. En respuesta, el gobierno ha implementado leyes que buscan protegerlos, asegurarles buenas condiciones

de vida y reducir los índices de pobreza. Estos derechos se encuentran estipulados en la Carta Magna del 2008, que regula la vida de los ciudadanos, quienes además de gozar de los derechos constitucionales por su nacimiento en el país, reciben ciertos privilegios, como exoneraciones en el régimen tributario.

Además, con fiel apego a la legislación ecuatoriana se creó la Ley de Ancianos en el año 1991, la cual fue reformada en 2006. Esta ley está destinada, como su nombre lo indica y de acuerdo a lo establecido con su artículo 1, a las personas naturales que hayan cumplido 65 años de edad. La presente ley contiene 27 artículos y cada uno de ellos ampara y protege al adulto mayor ante posibles casos de desigualdad social o discriminación.

Actualmente el Ecuador contabiliza un total de 16.938.986 habitantes, de los cuales aproximadamente el 9% representando por 1.520.590 tienen un rango de 65 años de edad (INEC, 2022); en base a estas cifras se ha podido evidenciar que existe un leve aumento en dicho registro con el paso del tiempo, ya que el Censo realizado en el año 2010 (INEC, 2010) refleja que en aquellos tiempos la totalidad de la población adulta mayor estaba representada por el 6,2% de la población total a nacional.

La devolución del IVA a los adultos mayores en el país es un tema que se cuestiona constantemente, pues, aunque se considera un derecho constitucional, no se cumple como tal. Esto no necesariamente significa que el problema sea del Estado por no promover ayudas que permitan satisfacer las necesidades de cierta parte de la población que se encuentra inestable económicamente, sino más bien por la falta de conocimiento por parte de los adultos mayores en cuanto a los trámites que debe realizar para acceder al mismo.

Lo ideal debería ser que la totalidad de población adulta mayor, según el último censo realizado a nivel nacional en el año 2022, sea la misma cantidad de personas que han solicitado y accedido a la devolución del IVA. Sin embargo, los informes de Rendición de Cuentas del SRI del período 2021-2023 indican que la realidad es otra. El total de beneficiarios a nivel nacional en el año 2021 fueron de 193.422, en el año 2022 de 262.182 y en el año 2023 de 915.343.

### **1.1.3.3. Micro contextualización**

La población adulta mayor de la provincia de El Oro corresponde a 64.521, lo que es equivalente al 4% de la totalidad de ancianos que existen en el país, cabe recalcar que, de los 14 cantones de la provincia, Machala posee el mayor número de personas con una

edad igual o mayor a 65 años con un total de 25.878, representando el 40% de adultos mayores de toda la provincia (INEC, 2022).

Granda et al. (2019) mencionan que la mayoría de personas de la tercera edad de la ciudad de Machala no realizan la solicitud de devolución de IVA porque desconocen el derecho y por la dificultad del proceso, condición que comúnmente los obliga a pedir ayuda o contratar servicios profesionales para acceder al mencionado beneficio, que en su mayoría es destinado para gastos de salud y alimentación.

Se conoce que hoy en día, debido a la complejidad del problema, el SRI conjuntamente a las Universidades públicas del país por medio del Proyecto Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) trabaja paralelamente con los estudiantes de la carrera de Contabilidad, en este caso, de la Universidad Técnica de Machala para realizar capacitaciones a la población y así poder solucionar las problemáticas en torno al ámbito contable y tributario.

## **1.2. Hechos de interés**

### ***1.2.1. Formulación del problema***

¿Cuáles son las causas del bajo acceso a la Devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, período 2021-2023?

### ***1.2.2. Problemática de la investigación***

Los adultos mayores son considerados un grupo vulnerable y están amparados por la legislación ecuatoriana. A partir de los 65 años, el Estado asume la responsabilidad de protegerlos y garantizarles una vida digna como compensación por sus contribuciones impositivas a lo largo de su vida. No obstante, el desconocimiento de los derechos a las exenciones en el Régimen Tributario, estipulados en el Art. 37 de la Constitución de la República, entre otros factores, ha limitado el acceso a este beneficio.

Para Tualombo & Figueroa (2023) una de las principales razones por las cuales las personas de la tercera edad no pueden participar activamente en la economía es la falta de conocimiento sobre el beneficio tributario, pues la desinformación contribuye significativamente a ampliar la brecha entre las personas con mayores y menores ingresos. En particular, los adultos mayores desconocen que uno de los requisitos para

solicitar la devolución del IVA es presentar los comprobantes autorizados correspondientes, en los que consten sus datos personales. Esta falta de conocimiento se manifiesta en el hecho de que, al realizar sus compras, solicitan facturas como consumidores finales o, en su defecto, proporcionan sus datos, pero los bienes o servicios adquiridos no son para su beneficio personal ni satisfacen sus necesidades.

A menudo, debido a sus condiciones económicas y dificultades para movilizarse se abstienen de realizar trámites personalmente. Al solicitar ayuda a terceros, existe el riesgo de que estos se apropien del nombre del adulto mayor para recibir el valor devuelto, mismas irregularidades que pueden implicar sanciones, ya que el desconocimiento de la Ley no exime de responsabilidades.

Además de las limitaciones físicas y económicas, Álvarez-Vidal et al. (2022) señalan que muchos adultos mayores tampoco pueden acogerse a los beneficios de manera electrónica, debido a la falta de dispositivos o conocimientos para usarlos. La falta de familiaridad con estas tecnologías, la ausencia de acceso a internet y la incapacidad de manejar un correo electrónico priva a este grupo de un beneficio económico importante, aumentando así su vulnerabilidad y exclusión social.

Esta situación obliga a las personas mayores a recurrir a ayuda externa, ya sea de familiares, amigos o contadores. Estos últimos, al ser expertos en la materia generan mayor confianza y seguridad; sin embargo, acudir a estos profesionales implica un gasto adicional. En línea con esta perspectiva, Frecknall-Hughes et al. (2023) señalan que muchas veces la principal razón para contratar a un profesional tributario no es necesariamente obtener un beneficio, sino evitar problemas con las autoridades o entidades encargadas de esta función en el país.

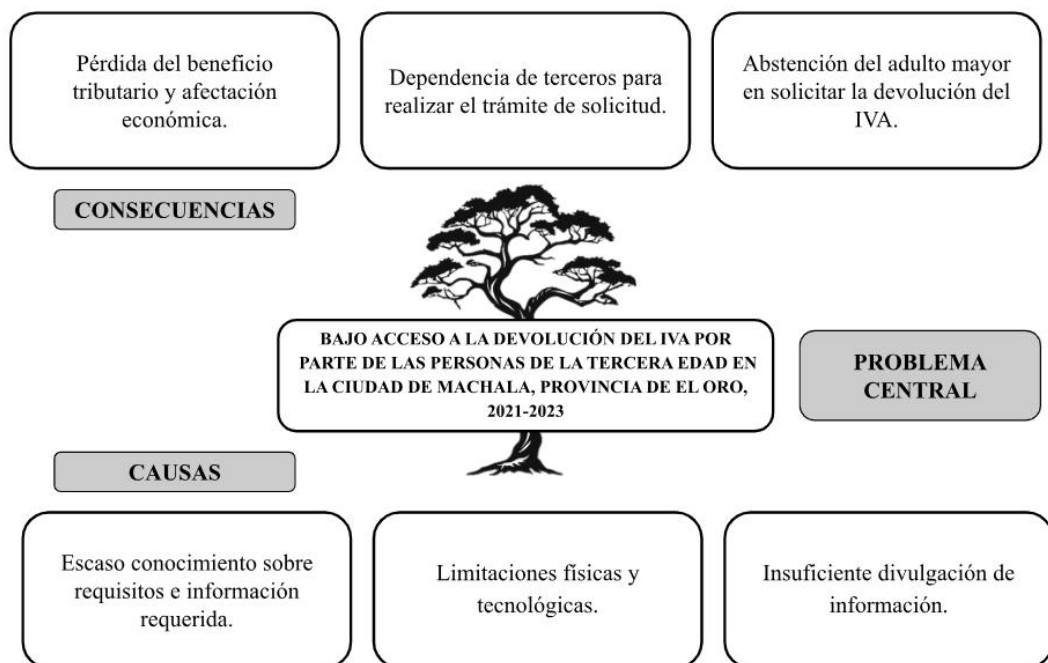
La limitada divulgación de información por parte de las entidades competentes, junto con la ausencia de mecanismos de comunicación adaptados a las necesidades específicas de los adultos mayores, dificulta que este grupo poblacional esté adecuadamente informado sobre los requisitos, los lugares y medios de presentación, así como los plazos establecidos para acceder a la retribución del IVA. Como indica Fuentes & Valdés (2018) las personas de la tercera edad frecuentemente expresan que la información sobre estos beneficios tributarios no les llega de manera oportuna, lo que representa un obstáculo significativo para el ejercicio pleno de sus derechos.

Previa solicitud, el SRI precisó la información disponible en su base de datos relacionada con la provincia de El Oro, revelando cifras alarmantes debido al bajo número de beneficiarios. En 2021, hubo apenas 6.031 beneficiarios, en 2022 fueron 7.229 y en el año 2023 la cifra aumentó considerablemente a 28.462. Aunque este aumento refleja un avance en la cobertura del beneficio, aún persiste un desafío significativo, ya que quienes acceden no representan ni la mitad de la población total de la tercera edad en la provincia. Con base en estos datos, se observa que, de los 64.521 adultos mayores censados en la provincia de El Oro, solo el 9.35% hizo uso de este beneficio en el 2021, el 11.20% en 2022 y el 44.10% en 2023.

### 1.2.3. *Árbol de problemas*

**Figura 1**

*Árbol de problemas*



*Nota.* El gráfico expone la problemática identificada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, detallando las causas que la originan y los efectos que de ella se derivan.

### 1.2.4. *Justificación de la investigación*

El gobierno para poder hacer frente a sus obligaciones y velar por el bienestar de la ciudadanía exige el pago obligatorio de los respectivos impuestos que se encuentran amparados en la Ley. Según lo expuesto por Vera & Mendoza (2024) para dar

cumplimiento a lo que determina la Constitución en materia de leyes tributarias, el sujeto pasivo representado por los contribuyentes tiene la obligación de cumplir con la declaración de impuestos en los tiempos establecidos según su actividad o noveno dígito de RUC.

Los tributos recaudados a nivel nacional, provincial y cantonal constituyen la principal fuente de ingresos para el PGE ecuatoriano, su imposición recae sobre toda la población, excepto en aquellos casos en que el Estado exime del pago con el propósito de promover el bien común (Ibarra-Carrera et al., 2023).

Estos recursos no solo permiten atender las necesidades de la ciudadanía, sino que también benefician a los adultos mayores a través de la devolución de impuestos, lo que implica que, de manera indirecta, la población ecuatoriana contribuye a mejorar las condiciones de vida de sus grupos prioritarios. Pese a ello, como señalan Párraga-Zambrano & Vélez-Mendoza (2023) la situación de estas personas sigue siendo una fuente constante de preocupación, ya que una gran parte de ellos carece de acceso a pensiones y jubilaciones, viéndose obligados a depender exclusivamente de sus propios ingresos para subsistir.

Arguello et al. (2021) afirman que la creación de leyes a favor de las personas mayores garantiza el respeto a sus derechos para una vida digna, asegurando el acceso a medicina gratuita, bienestar psicológico, vivienda, vestimenta y otros servicios esenciales que les permitan disfrutar de las mejores condiciones posibles, especialmente cuando sus recursos son insuficientes para cubrir sus propias necesidades.

Los constantes cambios en la normativa han generado confusión entre los adultos mayores, por lo que es fundamental fortalecer la difusión de estos beneficios y garantizar su cumplimiento integral, con el fin de contribuir al bienestar de esta población.

Esta investigación aplicada en la ciudad de Machala de la provincia de El Oro es de suma importancia porque a través de esta se podrá determinar cuáles son las razones del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad, las acciones que emplea la Administración Tributaria en la divulgación de información, así como los motivos del por qué muchos no realizan el uso del mismo. Analizar este tema servirá para conocer el punto de vista del adulto mayor, información que será de gran utilidad para encontrar respuestas a la problemática.

De acuerdo con lo señalado por Barona et al. (2023) uno de los deberes de índole social es velar por la atención adecuada de un adulto mayor, en este sentido, tanto las entidades educativas como los padres tienen la responsabilidad de guiar a los niños y jóvenes en el correcto tratamiento de los adultos mayores. Relacionando la perspectiva social de estos autores con el ámbito tributario, es importante que ecuatorianos, profesionales o estudiantes de carreras afines, contribuyan a informar sobre estos beneficios disponibles. Esto facilita la creación de una sociedad más igualitaria y de calidad, es completamente justo ser recíproco con aquellas personas que durante tanto tiempo han contribuido poco a poco en el desarrollo del Ecuador.

Además, como señalan Andrade & Cevallos (2020) la cultura tributaria debe prevalecer como un deber ciudadano de responsabilidad social. Conforme a lo indicado por Encalada & Diez (2023) esto implica no solo cumplir con las leyes, sino también buscar contribuir al bienestar común y al desarrollo de la sociedad. El aporte de esta investigación es totalmente factible puesto a que el SRI – El Oro ha sido quien ha facilitado la información con respecto al número de beneficiarios y montos devueltos, datos que han sido relevantes para el análisis en curso principalmente porque permiten observar las notables diferencias que existen entre quienes se benefician en contraste con la totalidad de adultos mayores que habitan en la provincia.

Por tal razón, este trabajo tiene alta relevancia académica, debido a su aporte:

#### **1.2.4.1. Justificación teórica**

El aporte teórico se fundamenta en las leyes tributarias y sociales que protegen a las personas en condiciones de alta vulnerabilidad en el Ecuador. Además, busca enriquecer el conocimiento existente y establecer antecedentes para futuras investigaciones relacionadas con la devolución del IVA, y de este modo proporcionar información accesible a los adultos mayores, facilitando su comprensión y promoviendo un incremento en el número de beneficiarios que acceden efectivamente a este derecho.

#### **1.2.4.2. Justificación metodológica**

Desde el aspecto metodológico, la investigación permitirá analizar la información facilitada por la Administración Tributaria sobre el número de adultos mayores que han accedido al beneficio en la provincia de El Oro durante los períodos 2021, 2022 y 2023. Es importante señalar que no fue posible obtener datos desglosados por los 14 cantones,



dado que la base de datos del SRI solo proporciona información a nivel provincial, esta se complementará con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en Machala, permitiendo así un análisis más específico y detallado.

### **1.2.4.3. Justificación social**

En lo social, la investigación tendrá un aporte significativo para la comunidad en general, ya que el adulto mayor será capaz de acceder al beneficio por cuenta propia en busca de una mayor inclusión social. Asegurar que este beneficio sea debidamente informado y accesible empodera al adulto mayor para que pueda desenvolverse dentro de la sociedad con criterio y personalidad propia.

Los beneficiarios de este estudio de caso con temática “Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la provincia de El Oro, 2021-2023” serán directamente las dos autoras, estudiantes de la Universidad Técnica de Machala, que se encuentran en calidad de investigadoras y en proceso de titulación. Entre los beneficiarios indirectos se encuentran las personas de la tercera edad de la ciudad de Machala, de la provincia y aquellos que pertenecen a este grupo etario a nivel nacional. A su vez la Administración Tributaria, que con los resultados de las encuestas realizadas tendrán los aportes más relevantes sobre el sentir del adulto mayor para mejorar y simplificar los procesos.

Es posible desarrollar el presente trabajo, en virtud de que, gracias a nuestra condición de estudiantes universitarias, contamos con acceso a información sobre el tema, así como al objeto de investigación para la recopilación de información. Además, se cuenta con los recursos necesarios y el asesoramiento profesional pertinente para llevar a cabo este trabajo de investigación.

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### ***1.3.1. Objetivo General***

Analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, mediante investigación bibliográfica y de campo, con el propósito de comprender los desafíos que enfrentan, período 2021-2023.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Evaluar el nivel de conocimiento de las personas de la tercera edad sobre los requisitos necesarios para acceder a la devolución del IVA.
- Identificar las principales limitaciones que enfrentan los adultos mayores para solicitar la devolución del IVA, ya sea de forma presencial o electrónica.
- Analizar la percepción de las personas adultas mayores sobre la información y los canales de divulgación disponibles para el proceso de devolución de IVA.

## CAPÍTULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Descripción del enfoque epistemológico de referencia

##### 2.1.1. Antecedentes investigativos

Actualmente en el Ecuador existen numerosos trabajos investigativos relacionados con el tema de la devolución de impuesto al valor agregado dirigido a los adultos mayores, cada uno de ellos ha adoptado enfoques distintos y ha sido investigado en diversas provincias y ciudades del país. Con el propósito de fundamentar este estudio, se procederá a investigar proyectos previamente ejecutados con el fin de respaldar los aspectos pertinentes al problema de investigación; en este caso se señalan ciertas investigaciones:

- El estudio titulado *“La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador”* (Mera & Castillo, 2023) evidencian un decrecimiento en las devoluciones durante el año 2020 debido al impacto de la pandemia. Además, señalan a Guayas, Manabí y Pichincha como las provincias con mayor recepción de este beneficio, destacando un aumento en las devoluciones durante el año 2021.
- El estudio *“Devolución del IVA en instituciones financieras públicas y su impacto en los ingresos del presupuesto del gobierno (aplicado al Banco del Estado)”* (Merizalde, 2005) aborda los aspectos esenciales del Impuesto al Valor Agregado, como el hecho generador, los sujetos activos y pasivos, junto con el análisis del procedimiento que siguen las entidades del sector público para gestionar y obtener la devolución del impuesto.
- La tesis *“La devolución del IVA en grupos prioritarios del cantón Montecristi”* (Palacios, 2020) sostiene que la devolución del IVA es un mecanismo compensatorio presente en la legislación ecuatoriana que busca mejorar el poder adquisitivo y la calidad de vida de estos grupos vulnerables, teniendo como principal objetivo promover un desarrollo más justo y equitativo al abordar desafíos comunes como la baja recaudación de impuestos y el cumplimiento tributario.
- Fernández (2016) presentó la tesis titulada *“Análisis sobre la Devolución del Impuesto al Valor Agregado de adultos mayores en la ciudad de Machala,*

*periodo 2010-2015*”, concluyendo que una gran parte de adultos mayores desconocen de este beneficio tributario, es decir, no ejercen su derecho a solicitar la devolución del IVA debido a la falta de conocimiento al respecto. Quienes solicitan la devolución suelen recurrir a la ayuda de personas cercanas o terceros, lo que denota la carencia de respaldo u orientación adecuada para su proceso.

- Gómez (2021) en su estudio *“Devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores aplicando reformas 2021”* señala que el problema ha surgido a causa a la incorrecta aplicación e interpretación de las normativas relacionadas con la deducción del valor del bono obtenido por cada compra y las deducciones por consumo personal, esto genera formatos inconsistentes y mayores pagos de IVA, lo que beneficia al comprador pero perjudica al Estado.
- *“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”* (Caisa & Cando, 2023). Este proyecto evidencia que las personas de la tercera edad enfrentan diversas limitaciones para acceder al beneficio de la devolución del IVA, ya sea por desconocimiento del proceso, falta de información o dificultades para utilizar la tecnología, lo que restringe su capacidad para gestionar dicho trámite de manera eficiente.

### ***2.1.2. Fundamentación Legal***

#### **2.1.2.1. Constitución de la República del Ecuador**

La Carta Magna del 2008 en el capítulo III desglosa cada uno de los derechos de los que son acreedores los grupos prioritarios del Ecuador, entre estos se encuentran las personas de la tercera edad.

En la sección primera Adultas y Adultos mayores del presente capítulo, el Art. 36 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que tanto en el ámbito público como privado la prioridad recae en los adultos mayores, sobre todo en campos de inclusión social y económica, así como también de atención adicional preferente y protección contra la violencia.

La misma Constitución estipula que se considerarán únicamente personas adultas mayores a aquellas que hayan cumplido los 65 años de edad, el cumplir dicha condición les permitirá gozar de los derechos que se encuentran detallados en el Art. 37., donde el

Estado les garantizará atención y medicina gratuita, trabajo remunerado de acuerdo a sus capacidades, jubilación, acceso a una vivienda, rebajas en los servicios públicos, exenciones tributarias y exoneraciones de pago en trámites notariales y registrales.

Dicha sección en su Art. 38 culmina mencionando que el Estado ecuatoriano es el encargado de establecer políticas públicas y programas en pro de la autonomía personal de este grupo en estado de vulnerabilidad, esto en base a las necesidades que pueden existir al comparar áreas urbanas y rurales o simplemente por aquellas diferencias de cultura, etnia, tradición, género o edad, en caso de que no se cumplan estas condiciones y se presenten casos de abandono de un adulto mayor por parte de un familiar o por parte del Estado, es la Ley la que se encarga de establecer las respectivas sanciones.

Como se puede observar, son 3 artículos destinados especialmente a las personas de la tercera edad, esto demuestra la constante lucha por parte del Estado al querer construir un sistema nacional de equidad social y de inclusión en todas sus formas. Sin embargo, Alzate & Martínez (2021) indican que a pesar de que la Constitución del Ecuador 2008 es considerada una de las Constituciones más completas en materia de derechos a nivel de Latinoamérica y el mundo, la materialización de los derechos humanos del adulto mayor es un centro de debate.

#### **2.1.2.2. Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores**

La Ley del Anciano fue promulgada y publicada mediante Registro Oficial 806 de 6 de noviembre de 1991 como respuesta a la necesidad de contar con un Marco Legal específico que permita proteger y garantizar los derechos de las personas de la tercera edad. Esta Ley, desde que fue implementada por primera vez, ha sido reformada y actualizada en varias ocasiones para adaptarse a las necesidades cambiantes de la población adulta mayor y alinearse a los estándares internacionales de organismos protectores de los derechos humanos, dando así cumplimiento a lo estipulado en la Constitución de la República.

Aproximadamente un año más tarde fue publicado por medio del Registro Oficial No. 961 del 19 de junio de 1992 el Reglamento General de la Ley del Anciano que en V Capítulos y mediante 23 artículos menciona las disposiciones generales a cumplir para obtener la calidad de beneficiarios y, a su vez los organismos de apoyo de acuerdo a las necesidades del adulto mayor. Este marco normativo detallado para la implementación

de la Ley del Anciano asegura que los derechos y beneficios estipulados en la ley sean aplicados de manera efectiva y se traduzca en mejores tangibles para la vida de este grupo en Ecuador.

Para dar cumplimiento a aquellos beneficios tributarios, se creó y publicó a través del Registro Oficial No. 623 de 22 de julio del 2002 el Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, correspondiente a impuestos fiscales. Esto con la finalidad de asegurar los lineamientos que el adulto mayor debe cumplir para acceder a aquellos privilegios en materia tributaria, tal como lo estipula la Constitución, que es un deber del Estado y un derecho para las personas adultas mayores, entre ellas se encuentra la devolución del Impuesto al Valor Agregado.

Desde su creación y aprobación, la Ley del Anciano ha sido objeto de constantes reformas, las cuales desde un principio fueron aprobadas con el único objetivo de actualizar y fortalecer la legislación en torno a los derechos y beneficios para las personas de la tercera edad. El año 2019 marcó el inicio de la transición de la Ley del Anciano a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores; es decir, se derogó la Ley del Anciano y su respectivo Reglamento.

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, mediante Registro Oficial No. 484, 9 de mayo 2019, establece en el Art. 14 de las Exoneraciones que toda persona que tenga 65 años estará exonerada del pago de impuestos tanto fiscales como municipales, siempre y cuando sus ingresos mensuales no superen 5 remuneraciones básicas unificadas o en su defecto, su patrimonio no exceda 500 remuneraciones básicas unificadas.

Cuando el adulto mayor exceda los rubros o condiciones anteriormente establecidas, tendrá la obligación de cancelar sus impuestos, pero únicamente sobre la diferencia. En el ámbito tributario, el beneficio será aplicable sobre los impuestos que recauda la Administración Tributaria (SRI), es decir, únicamente sobre aquellos impuestos que se encuentran expresados en la Ley Tributaria Ecuatoriana, entre los que destacan el Impuesto a la Renta, el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a los Consumos Especiales.

### **2.1.2.3. Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, correspondientes a Impuestos Fiscales**

La Resolución No. NAC-DGERCGC13-00636, publicada el 13 de Octubre del 2013, establece varios artículos del Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, entre ellos el Art. 1, correspondientes a Impuestos Fiscales, indica que, para dar cumplimiento al Art. 14 de la Ley del Anciano, hoy conocida como Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, toda persona natural que busque acceder a estos beneficios tributarios debe tener 65 años cumplidos desde el momento en el que se produce el hecho generador, no durante ni después del mismo.

Es de suma importancia analizar también el Art. 4 Devolución del Impuesto al Valor Agregado, pues es relevante y tiene una estrecha relación con el tema de estudio. Este artículo menciona que un adulto mayor tiene derecho a la devolución del IVA, siempre y cuando cumpla los límites establecidos en la Ley. Para ser acreedor del mismo, el beneficiario debe presentar la solicitud de devolución, facturas y documentos de identidad, además de los requisitos establecidos por el SRI y el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retenciones y Documentos Complementarios.

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

Por otro lado, lo que determina la Ley de Régimen Tributario en su Art. innumerado a continuación del Art. 74 acerca del IVA pagado por personas adultas mayores, tendrán derecho a la devolución del impuesto únicamente cuando se haya cancelado el IVA a establecimientos autorizados por el SRI y por concepto de compras de bienes y servicios de primera necesidad o consumo personal. La base imponible máxima de consumo mensual a la que se le aplicará el valor a devolver no podrá excederse de 2 SBU vigentes, montos aplicables de acuerdo con la fecha en que se realizó la compra.

En el caso de que se presenten irregularidades en el proceso por valores devueltos indebidamente, el adulto mayor deberá disponer su reintegro, es decir, devolver el valor que el SRI le devolvió por concepto del IVA, y si la devolución indebida se generó y respaldó con comprobantes de venta que reflejan compras de cualquier tipo menos de primera necesidad, el adulto mayor deberá pagar una multa del 100% adicional sobre el monto del que solicitó la devolución, a pesar de ello la Administración Tributaria le da la facultad de cubrir esos valores con devoluciones futuras.

Las personas de 65 años pueden acceder a este derecho desde el momento en que realizaron el pago o solicitar su devolución por períodos acumulados no mayores a 5 años desde la fecha en la que se emitió el comprobante de venta, lo que corresponde a la fecha en la que se llevó a cabo la compra. Por tal razón, si la persona de la tercera edad sustenta dichos valores con comprobantes que tienen una fecha de emisión superior al límite establecido, se le será negada la devolución, puesto a que no cumple uno de los requisitos principales para hacerse acreedor al beneficio.

#### **2.1.2.5. Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno**

Por su parte, el Art. 181 del RLRTI determina que la devolución del IVA a un anciano se reconoce mediante acto administrativo durante un período no mayor a los 60 días o por medio del mecanismo automático que haya establecido el SRI mediante Resolución, una vez se haya reconocido; la devolución de los valores solicitados se acreditará en la cuenta bancaria o por el medio de pago de elección del adulto mayor. En el caso de que se presente una devolución automática, la misma Administración establecerá las formas de reintegro. Cabe indicar que, si se supera el plazo establecido antes mencionado, obligatoriamente se deberá realizar el pago de intereses sobre los valores reconocidos por concepto de devolución de IVA.

De éste se desglosa el Art. 181.1, el cual resalta que para la devolución del IVA se deberá considerar solo aquellos bienes y servicios de primera necesidad. En pocas palabras, se los asemeja directamente con aquellas compras que se realizan para consumo personal y no para beneficio de terceros. Una de las principales problemáticas que se presentan tanto con la Ley como con su Reglamento es que ninguno de los dos define y ejemplifica claramente cuales son aquellos bienes y servicios sobre los cuales se puede solicitar el reintegro del IVA; esto genera interrogantes, inquietudes y temor por parte del adulto mayor, el desconocer los cohibe de realizar el trámite ante posibles sanciones por parte del SRI.

A pesar de que no sea clara esta condición, se deduce que los gastos personales forman parte de estos bienes y servicios, ya que su fin es precisamente aliviar la carga fiscal, fomentar el consumo y apoyar a las familias en sus gastos esenciales y de primera necesidad, tal y como lo menciona la LRTI y su Reglamento. Estos pueden ser:



**Figura 2**

*Gastos Personales*



*Nota.* El gráfico muestra los tipos de gastos personales en Ecuador, representando las necesidades y actividades esenciales de los ciudadanos. Adaptado de la *Ley de Régimen Tributario Interno* (p. 20), por Asamblea Nacional del Ecuador, 2004, Servicio de Rentas Internas.

#### **2.1.2.6. Resoluciones – Servicio de Rentas Internas**

Tal y como menciona Almeida et al. (2022) la administración tributaria del Ecuador se encuentra en manos del SRI, entidad que fue creada el día 2 de diciembre del año 1997 como respuesta ante una carente cultura tributaria de la población. Entre sus funciones según Troya (2017) quién se fundamenta en lo que determina la Ley de creación del SRI, se subraya que dicha entidad tiene la autorización de emitir resoluciones de alcance general y de cumplimiento obligatorio, siempre y cuando no contravenga las normas y reglamentos establecidos.

En lo que respecta al proceso de devolución del IVA, se encuentra la Resolución N° NAC-DGERCGC2000000059, publicada el 20 de septiembre del 2020 y su reciente reforma Resolución N° NAC-DGERCGC22-00000044 publicada mediante Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 157 del 27 de septiembre del 2022, la cual juega un papel fundamental en la mejora de la situación económica de las personas de la tercera edad,

puesto a que en ella se encuentra las Normas de procedimientos y requisitos para la Devolución del Impuesto al Valor Agregado. Esta indica que, además del mecanismo de devolución por acto administrativo (física y electrónica), también existe la devolución automática, pues la obligatoriedad de la facturación electrónica a partir de noviembre del año 2022 trajo consigo significativos cambios.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### ***2.2.1. Impuesto al Valor Agregado***

El Impuesto al Valor Agregado es un tributo indirecto que recae en el consumidor final, gravando el consumo de bienes y servicios. Parra et al. (2022) señalan que, a diferencia de otros impuestos, como el de la renta, el IVA recae sobre el consumo y no sobre la renta o patrimonio, aplicándose en cada fase del ciclo de vida de un producto o servicio, desde su producción inicial hasta la comercialización final. La idea fundamental detrás de este impuesto es garantizar que el valor agregado sea gravado en cada etapa de producción y distribución, eliminando al mismo tiempo el problema de la doble imposición y promoviendo la equidad en la recaudación de impuestos.

Para Jácome (2021) el IVA ha evolucionado hasta convertirse en el eje de la política tributaria nacional, consolidándose como una de las principales fuentes de ingresos para Ecuador. Este impuesto representa un pilar clave en la estructura financiera del país, ya que permite financiar servicios públicos esenciales y programas de desarrollo. Su relevancia radica en su capacidad para generar ingresos de manera sostenible y prudente, convirtiéndose en un instrumento indispensable para garantizar la estabilidad económica y promover el crecimiento nacional.

En este contexto, la Administración Tributaria, representada por el SRI, desempeña un papel fundamental. Este organismo no sólo supervisa el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sino que implementa medidas para garantizar una participación equitativa entre los contribuyentes. Además de recaudar impuestos, el SRI fomenta una cultura tributaria basada en la transparencia y responsabilidad, contribuyendo así a la estabilidad económica y al desarrollo sostenible del país (Tumbaco & Quiñónez, 2024).

### **2.2.2. Beneficios Tributarios**

De acuerdo con Delgado et al. (2020) los beneficios tributarios son herramientas implementadas por el gobierno para reducir la carga fiscal y otorgar tratos preferenciales a determinadas personas, actividades o sectores con el fin de fomentar el desarrollo económico de manera estratégica, mejorando la calidad de vida, reactivando la economía y reconociendo la contribución de estos sectores a la sociedad. Estas disposiciones legales ofrecen ventajas específicas que buscan generar impacto positivo en diversos ámbitos.

Más allá de apoyar la actividad empresarial, los beneficios tributarios son un motor para personas o zonas en condiciones vulnerables. Su aplicación depende de la Normativa Tributaria vigente, la cual se reforma constantemente en función de la situación económica del país (Ante-Bautista et al., 2023). Autores como Calderón & Lozada (2024) coinciden con esta perspectiva al señalar que Ecuador ha realizado aproximadamente 25 reformas tributarias en los últimos años. Sin embargo, gran parte de los beneficios establecidos, especialmente para personas y sectores productivos, se centran en el Impuesto a la Renta, dejando un margen reducido para el Impuesto al Valor Agregado.

Becerra et al. (2021) destacan que los grupos más vulnerables incluyen madres solteras, adultos mayores y personas con discapacidad; dicha condición los hace acreedores de beneficios sociales entre los que resalta el Bono de Desarrollo Humano (BDH), así como de beneficios tributarios, siendo los ancianos y discapacitados quienes puedan hacer uso de beneficios como la devolución del IVA, deducción del IR, deducción del Impuesto Predial y de descuentos por las compras realizadas de vehículos motorizados (Villacreses et al., 2022).

### **2.2.3. Devolución del IVA a Adultos Mayores**

La devolución del IVA es un mecanismo que permite a los contribuyentes recuperar el Impuesto al Valor Agregado que pagaron al comprar productos y/o servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la ley. Este sistema busca evitar la doble imposición y promover la equidad fiscal, facilitando que quienes no son consumidores finales puedan solicitar el reembolso correspondiente.

Baque et al. (2020) explican que este beneficio también se extiende a los adultos mayores, quienes, desde el 12 de julio de 2002, cuentan con el respaldo del Decreto 2823. Esta normativa regula la devolución del IVA para personas mayores a 65 años como parte de

las políticas sociales en Ecuador, enfocadas en atender a grupos vulnerables (Villacreses et al., 2022). Estos cambios legales reflejan el interés del Estado por lograr la estabilidad de este sector poblacional, garantizando el acceso a derechos fiscales y sociales.

Lloor et al. (2024) enfatizan la importancia de que las personas mayores estén informadas sobre sus derechos, incluyendo el proceso para acceder a este beneficio. Aunque enfrentan situaciones de vulnerabilidad, es esencial que cuenten con las herramientas necesarias para ejercer sus derechos y obtener los incentivos previstos por la legislación. Tal como lo expone Garcia-Camacho et al. (2023) la devolución del IVA no se limita exclusivamente a los adultos mayores. Este beneficio está disponible para otros grupos, como proveedores de exportadores, entidades públicas, personas con discapacidad, ejecutores de convenios internacionales y operadores de turismo receptivo (Servicio de Rentas Internas, 2023).

Pico-Noboa (2021) destaca que la devolución del IVA funciona como un mecanismo de redistribución fiscal, donde los adultos mayores reciben un reembolso parcial del IVA pagado en artículos de primera necesidad, como alimentos, medicinas y servicios básicos. Este beneficio busca aliviar su carga económica, otorgándoles recursos adicionales para su bienestar.

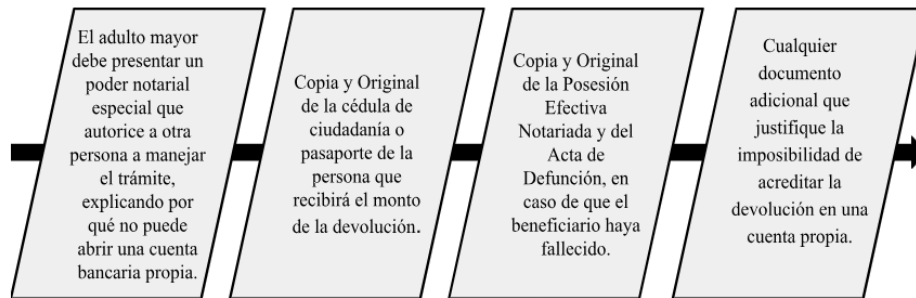
### **2.2.3.1. Requisitos para solicitar la devolución del IVA**

Benavides-Peñaranda (2022) señala que la devolución del Impuesto al Valor Agregado es un derecho que permite a ciertos contribuyentes recuperar una parte del impuesto pagado en sus compras. Este proceso es crucial no sólo para la correcta gestión financiera de empresas y particulares, sino también para garantizar el cumplimiento efectivo de la normativa tributaria, especialmente para las personas de la tercera edad existen procedimientos específicos que se deben seguir para recibir este beneficio.

Para iniciar el proceso, el adulto mayor debe contar con un usuario y una clave de acceso al portal web del SRI, los cuales se obtienen de manera presencial en las oficinas de la institución; la solicitud de devolución debe estar firmada por el solicitante. En caso de que el adulto mayor no pueda firmar, se deberá presentar un poder notarial especial que autorice a otra persona a actuar en su nombre.

### Figura 3

#### Autorización a Terceros



*Nota.* El gráfico representa el proceso de acreditación de cuentas de terceras personas. Adaptado de Autorización de Terceros, por Servicio de Rentas Internas, 2023 (<https://www.sri.gob.ec/autorizacion-a-terceros>).







#### 2.2.3.2. Formas para solicitar la devolución del IVA

##### 2.2.3.2.1. Canal Presencial

Para solicitar la devolución del IVA correspondiente a facturas físicas emitidas antes de noviembre de 2022, el trámite debe realizarse de manera presencial en las ventanillas de las agencias del SRI a nivel nacional. A partir de este mes, Ecuador estableció la obligatoriedad de la facturación electrónica; cabe mencionar que, cuando una persona de confianza representa al adulto mayor para el trámite, es indispensable presentar el formulario de autorización a terceros en el SRI.

### Figura 4

#### Canal Presencial de la Devolución de IVA

-  Descargar el formulario de solicitud desde el portal web del SRI y posteriormente presentarlo en las oficinas de manera física por primera vez.
-  Es necesario presentar la cédula de identidad (original y copia) y, en caso de actuar por terceros, contar con el poder general correspondiente.
-  Copia del certificado bancario, libreta de ahorros o estado de cuenta.
-  Presentar los comprobantes de venta autorizados por la Administración Tributaria y que cumplan con los requisitos del Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.
-  Original y copia de la solicitud de devolución de iva para tercera edad.
-  El SRI notificará por correo electrónico y depositará en la cuenta correspondiente los montos acreditados.

*Nota.* El gráfico muestra el proceso de devolución del IVA por medio del canal presencial. Adaptado de Devolución de IVA a personas de la tercera edad, por Servicio de Rentas Internas, 2023 (<https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>).

### 2.2.3.2.2. Canal Virtual

A partir de noviembre de 2022, el SRI estableció que todas las solicitudes de devolución del IVA relacionadas con facturas electrónicas deben realizarse exclusivamente a través del canal virtual. Para acceder a este servicio, los adultos mayores deben obtener un usuario y una contraseña para ingresar al portal en línea del SRI, lo cual se gestiona mediante una visita presencial única a las oficinas. Durante este trámite, es esencial que la persona de la tercera edad disponga de una dirección de correo electrónico válida.

**Figura 5**

*Canal Virtual de la Devolución de IVA*



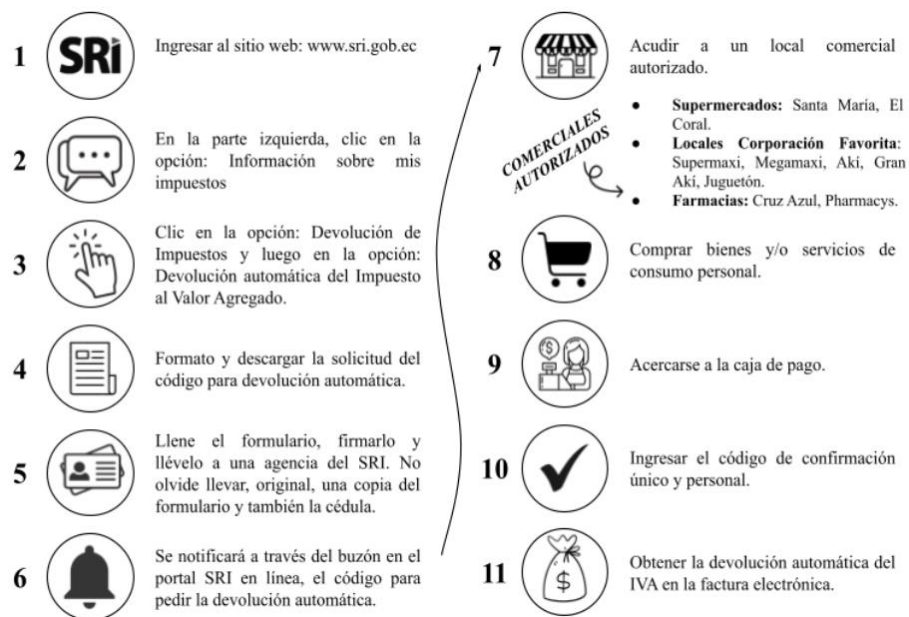
*Nota.* El gráfico muestra el proceso de devolución del IVA por medio del canal virtual. Adaptado de Devolución de IVA a personas de la tercera edad, por Servicio de Rentas Internas, 2023 (<https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>).

### 2.2.3.2.3. Canal Automático

El SRI implementa un mecanismo de devolución automática del IVA, que se aplica al momento de la compra, exclusivamente en establecimientos autorizados. Esta modalidad busca prevenir fraudes, como el uso indebido de claves de acceso a servicios en línea por parte de estafadores, quienes crean cuentas bancarias falsas para desviar las devoluciones del IVA. Para acceder a esta opción, el contribuyente debe disponer de un acceso mediante usuario y contraseña al portal web del SRI.

**Figura 6**

*Canal Automático de la Devolución de IVA*



*Nota.* El gráfico muestra el proceso de devolución del IVA por medio del canal automático. Adaptado de Devolución de IVA a personas de la tercera edad, por Servicio de Rentas Internas, 2023 (<https://www.sri.gov.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>).

### 2.2.3.3. Monto y plazo máximo

#### 2.2.3.3.1. Monto

En el Ecuador, el monto mensual de devolución de IVA al que pueden acceder las personas de la tercera edad se vincula directamente al Salario Básico Unificado (SBU) de cada año, el cual según Delgado (2024) debe ser establecido o fijado previa evaluación

de los factores y necesidades económicas de la población. Es decir, este nexo es importante, puesto a que, el SBU se utiliza como referencia para poder ajustar los valores y garantizar que las devoluciones se mantengan alineadas con la realidad económica del país.

A través de su página web, el Servicio de Rentas Internas (2023) indica que el monto máximo de devolución es de hasta dos Salarios Básicos Unificados vigentes. Por ende, para conocer el monto de cada mes se debe tomar en cuenta la fecha (año) de emisión del comprobante, mismo que debe ser emitido a nombre del adulto mayor. Para calcular el tope mensual, se debe sumar dos veces el SBU y al valor resultante aplicarle la tarifa del Impuesto al Valor Agregado.

La solicitud de devolución puede realizarse al término de cada mes o acumularse por un período no mayor a 5 años. A partir del 2024, se debe tomar muy en cuenta los cambios producidos a raíz de la expedición del Decreto Ejecutivo N° 198, con el cual el presidente de la República modificó la tarifa del IVA del 12% al 15%, pues, así como incrementa el costo de los bienes y servicios también se produce un aumento en la devolución de IVA, tal y como se especifica a continuación:

**Figura 7**

*Montos Máximo de Devolución de IVA*

| <b>Tarifa 12%</b>      |            |                                      |                     |
|------------------------|------------|--------------------------------------|---------------------|
| <b>Año</b>             | <b>SBU</b> |                                      | <b>Monto máximo</b> |
| jun 2019               | 394,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-270 | 94,56 USD           |
| 2020                   | 400,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2019-394 | 96,00 USD           |
| 2021                   | 400,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-249 | 96,00 USD           |
| 2022                   | 425,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2021-276 | 102,00 USD          |
| 2023                   | 450,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-216 | 108,00 USD          |
| en-mar 2024            | 460,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-175 | 110,40 USD          |
| <b>Tarifa 15%</b>      |            |                                      |                     |
| <b>Año</b>             | <b>SBU</b> |                                      | <b>Monto máximo</b> |
| a partir de abril 2024 | 460,00 USD | Acuerdo Ministerial No. MDT-2023-175 | 138,00 USD          |

*Nota.* El gráfico representa los montos máximos de devolución de IVA a partir del año 2019. Adaptado de Devolución de IVA a personas de la tercera edad, por Servicio de Rentas Internas, 2023 (<https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>).



#### **2.2.3.3.2. Plazo**

En la sección Devolución de IVA para personas de la tercera edad en la web del SRI, la atención de los trámites realizados tanto en ventanilla (comprobante físico) como en línea (comprobante electrónico) inicia desde la asignación de un número de trámite por parte de la Administración Tributaria. La diferencia entre ambos métodos es que, si el trámite es realizado de manera presencial, el personal designado es el encargado de comprobar que se haya dado cumplimiento a todos los requisitos a través de la revisión detallada de toda la información recibida por parte del adulto mayor, mientras que el trámite realizado por medio del canal virtual es de validación automática. Luego de este análisis el SRI procede a emitir una resolución dando una respuesta al trámite en un plazo de 60 días hábiles.

#### **2.2.4. Personas de la Tercera Edad**

##### **2.2.4.1. Adulto Mayor**

Como lo expresa Hidalgo et al. (2021) los adultos mayores son considerados un grupo vulnerable debido a los riesgos físicos, emocionales y sociales que enfrentan debido a su edad avanzada. De manera similar, Gómez & Curcio (2021) definen al adulto mayor como aquella persona que, con el paso del tiempo, experimenta transformaciones físicas, psicológicas, sociales y culturales, lo que genera la necesidad de cuidados especiales y la protección de sus derechos.

Ambos autores coinciden al reconocer que el envejecimiento implica desafíos que requieren atención. Desde esta perspectiva, se clasifica como vulnerable a aquellas personas cuya situación económica es precaria como resultado de circunstancias personales y familiares, implicando que sus ingresos se encuentren por debajo del umbral de pobreza y dependen de condiciones económicas pasadas con escasas posibilidades de mejora (Gasparini et al., 2022).

La vulnerabilidad económica en los adultos mayores suele estar vinculada a factores como la falta de acceso a una educación de calidad, la inestabilidad laboral y la ausencia de empleos bien remunerados, lo que limita sus ingresos y su capacidad para cubrir necesidades básicas. Esta situación se ve agravada por la carencia de redes de apoyo social

y financiero, que incrementa la precariedad y restringe las oportunidades de superar su condición.

#### **2.2.4.2. Vulnerabilidad del adulto mayor**

Las personas de la tercera edad representan un grupo vulnerable en América Latina, enfrentando desafíos que impactan directamente en su estado de bienestar. Esta población, en muchos casos, sufre abandono social y una limitada integración en la comunidad, reduciendo su acceso a recursos y servicios esenciales.

La vulnerabilidad económica y las restricciones en el acceso a oportunidades laborales llevan a muchos adultos mayores a buscar empleo en el sector informal. En este ámbito, suelen desempeñar trabajos inestables y mal remunerados que, aunque insuficientes, les permiten cubrir necesidades básicas. Para Núñez et al. (2020) esta situación evidencia no sólo la precariedad en sus condiciones de vida, sino que también la falta de apoyo institucional necesario para superar estas dificultades.

**Tabla 1**

*Empleo para Adultos Mayores*

| <b>Año</b> | <b>Tasa de Desempleo</b> | <b>Tasa de Empleo Adecuado</b> | <b>Tasa de Subempleo</b> | <b>Tasa de Empleo</b> | <b>Sector Informal</b> |
|------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| 2021       | 0,6%                     | 13,8%                          | 9,5%                     | 99,4%                 | 79,3%                  |
| 2022       | 0,9%                     | 13,0%                          | 10,5%                    | 99,1%                 | 79,5%                  |
| 2023       | 1,0%                     | 10,9%                          | 10,7%                    | 99,0%                 | 78,0%                  |

*Nota.* La tabla representa un análisis del empleo disponible para los adultos mayores. Adaptado del Informe Anual de Empleo y Desempleo, por Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022 (<https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>).

En Ecuador, la tasa de desempleo de los adultos mayores ha mostrado un ligero aumento, pasando del 0,6% en 2021 al 0,9% en 2022, y luego al 1,0% en 2023. Este incremento sugiere que cada vez más adultos mayores enfrentan dificultades para encontrar empleo. La reducción en la tasa de empleo adecuado y el aumento en la tasa de subempleo indican que muchos adultos mayores se ven obligados a aceptar trabajos que no cumplen con sus expectativas o necesidades. Además, la alta participación en el sector informal, superior al 78%, demuestran la falta de oportunidades laborales dignas.

### **2.2.4.3.Desarrollo económico del adulto mayor**

Los grupos vulnerables desempeñan un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Este conjunto incluye a personas en situación de pobreza, mujeres, minorías étnicas, adultos mayores y personas con discapacidades, quienes enfrentan barreras significativas que limitan su acceso a oportunidades económicas. Garantizar la inclusión de estos sectores no solo responde a principios de justicia social, sino que también contribuye al impulso de un crecimiento económico sostenible en el ámbito local.

Uno de los principales retos que enfrentan estas poblaciones para alcanzar un desarrollo económico pleno es la dificultad para acceder a recursos y financiamiento. La falta de acceso a crédito asequible restringe sus posibilidades de emprender proyectos, invertir en educación y mejorar sus condiciones de vida, perpetuando así la desigualdad y limitando su participación en el desarrollo económico integral.

## CAPÍTULO III

### 3. PROCESO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño o tradición de investigación seleccionada

Según Pérez et al. (2015) el proceso metodológico se define como el conjunto de métodos y técnicas que un investigador utiliza a lo largo de un trabajo de naturaleza científica con el propósito de obtener resultados válidos. Metafóricamente, la metodología se compara como el camino o el mapa que guían la travesía hacia el conocimiento, por esta razón, el capítulo III constituye el fundamento teórico de cada uno de los procedimientos que se aplicaron, en función a los objetivos.

La delimitación de la metodología permite estructurar y organizar de manera lógica un estudio, aquí se esclarecen los parámetros a seguir para evitar posibles desviaciones. Para resumir las estrategias de investigación empleadas, se elaboró un matriz metodológica, en la cual se detallan de manera clara y precisa el enfoque, paradigma, método, tipo de investigación, diseño, técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

**Tabla 2**

*Metodología de la Investigación*

| <b>Enfoque</b>   | <b>Paradigma</b>                           | <b>Método</b>                                |
|--|--|--|
| Mixto  | Positivista                                | Deductivo, inductivo y científico            |
| <b>Tipo</b>  | <b>Diseño</b>                              | <b>Técnica</b>                               |
| <b><u>Nivel</u></b>                                      |  |  |
| Descriptivo y explicativo                                | No experimental                            | Observación y Encuesta                       |
| <b><u>Modalidad</u></b>                                  |  |  |
| Bibliográfica y de campo                                 |  |  |
| <b>Instrumento</b>                                       | <b>Unidad de estudio</b>                   | <b>Participantes</b>                         |
| Guía de observación y Cuestionario de preguntas cerradas | <b><u>Universo</u></b>                     | 100 adultos mayores de la ciudad de Machala. |
|  | Adultos mayores de la provincia de El Oro. |  |
|  | <b><u>Población</u></b>                    |  |
|  | Adultos mayores de la ciudad de Machala.   |  |
|  | <b><u>Muestra</u></b>                      |  |

*Nota.* La tabla representa cada uno de los componentes del proceso metodológico del estudio de caso.

### ***3.1.1. Enfoque***

El enfoque de la investigación es mixto, puesto a que se analizan conjuntamente datos cuantitativos y cualitativos para poder explicar, establecer y describir las relaciones entre la variable dependiente e independiente. Se lo conoce también como enfoque cuali-cuantitativo y, de acuerdo a Cortez (2018) es ampliamente utilizado porque proporciona al investigador una visión holística y detallada del fenómeno estudiado. Este enfoque combina las fortalezas y fusiona el análisis objetivo y subjetivo para poder dar respuesta a un problema en específico.

La razón principal para aplicar el enfoque cualitativo fue identificar, a través de este estudio, las causas por las cuáles las personas de la tercera edad de la ciudad de Machala tienen un bajo acceso a la devolución del IVA. Asimismo, el análisis se complementó con un enfoque cuantitativo mediante la tabulación de los datos obtenidos a nivel de encuesta y la recopilación de información oficial del SRI con respecto a la provincia de El Oro durante los períodos 2021, 2022 y 2023. Es decir, se combinó el análisis cuantitativo de los datos numéricos con una interpretación cualitativa de las percepciones y dificultades de los adultos mayores.

### ***3.1.2. Paradigma***

Para Mejía-Rivas (2022) un paradigma constituye el marco filosófico y teórico que guía a un investigador. Es conocido como la perspectiva personal que delimita la aplicación de los métodos y herramientas para generar nuevos conocimientos y respaldar los hallazgos mediante el método científico, el cual se resume en la observación, formulación de hipótesis y la comprobación de las mismas.

A pesar de los diferentes tipos de paradigmas, en el marco de esta investigación se aplicó el paradigma positivista. En palabras de Dávila (2022) el paradigma positivista busca comprender la realidad objetiva a través de datos concretos, verificables y comprobables con métodos estadísticos. Este paradigma establece que el investigador debe adoptar una

postura objetiva y distante con el objeto de estudio, evitando involucrarse directamente con lo que se investiga, con el fin de obtener resultados claros y precisos que permitan conocer los hechos tal como son, sin ningún tipo de influencia subjetiva.

Se aplicó el paradigma positivista porque, a través de las encuestas se obtuvieron datos numéricos, los mismos que fueron analizados estadísticamente. Para comprobar la eficiencia y el alcance del beneficio se comparó las solicitudes aprobadas y rechazadas, montos, número total de beneficiarios en los períodos de estudio y las razones detrás de los datos obtenidos, integrando así una comprensión cualitativa y cuantitativa.

### ***3.1.3. Método de investigación***

El método que se ha empleado para respaldar la investigación es el inductivo, el cual parte de premisas u observaciones específicas para llegar a una conclusión general, y el deductivo, porque desde un principio general se obtienen conclusiones específicas. Palmett (2020) menciona que estos métodos son de los más utilizados, y su principal diferencia es que el inductivo inicia desde las experiencias de las personas para paulatinamente ir encaminando su conocimiento, mientras que el método deductivo requiere iniciar discutiendo conceptos para transitar hasta su experiencia.

Se ha elegido el método deductivo porque se empieza analizando el marco teórico y normativo que regula el proceso de devolución de IVA; además de ello, se establece una premisa general (posibles causas identificadas) para posteriormente comprobarlas a través de la recopilación de los datos (encuestas). Asimismo, se utiliza el método inductivo, porque a partir de estos datos recopilados se pudo establecer una conclusión general sobre las verdaderas causas del problema.

También se empleó el método científico porque como toda investigación se busca generar o ampliar el conocimiento que posee la sociedad, promoviendo así la mejora continua en los diversos campos del saber. Para Chinche et al. (2020) el método científico sigue un proceso sistemático que aborda ideas o problemáticas del entorno a través de una estructura lógica, permitiendo validar hallazgos y proponer soluciones que contribuyan al desarrollo social.

### **3.1.4. Tipo de investigación**

#### **3.1.4.1. Nivel de investigación**

La investigación científica abarca diversos enfoques que permiten analizar y comprender los fenómenos desde diferentes perspectivas. En este estudio de caso se emplean tanto la investigación descriptiva como la explicativa, combinando el análisis detallado de los componentes principales de la realidad con la exploración de las causas que originan los fenómenos observados.

Guevara et al. (2020) mencionan que la investigación descriptiva busca detallar un fenómeno o realidad, identificando sus características de manera clara, sin analizar sus causas. Por otro lado, la investigación explicativa va más allá de la descripción, ya que se enfoca en entender las causas del problema, buscando explicar por qué ocurre y cómo se relacionan las variables.

- **Descriptiva:** Es descriptiva porque se puntualiza cada una de las características de la población en la que se centra la investigación y a su vez se describe la relación que existe entre las variables: la variable dependiente (devolución del IVA) y la variable independiente (personas de la tercera edad). Además, con aquellos datos facilitados por el SRI se expone de cierta forma la situación actual que se vive con respecto a quienes si acceden o no a este beneficio.
- **Explicativa:** Presenta un nivel explicativo porque se busca conocer las razones por las cuáles ocurren los hechos, su relevancia en esta investigación es que a través de ella se puede observar, detallar y explicar las causas que provocan la problemática, como lo es el bajo acceso a un beneficio tributario que legalmente le pertenece a los adultos mayores. Es decir, una vez identificado lo que está ocurriendo se centra en dar respuesta al ¿por qué y cómo ocurre?

Se empleó el nivel descriptivo y explicativo de manera simultánea, debido a que su aplicación permitió abordar el problema de una manera más integral, claramente no solo se trata de conocer y describir a la población objetivo, sino ir más allá, analizando las causas subyacentes que impiden un acceso equitativo y en su totalidad del beneficio tributario.

### 3.1.4.2. Modalidad de investigación

Como indica Hernández et al. (1991) las investigaciones bibliográficas y de campo son enfoques metodológicos fundamentales en la construcción de conocimiento dentro de cualquier disciplina. Aquellas permiten obtener una comprensión amplia y detallada sobre un tema, combinando la teoría existente con la información obtenida directamente de la realidad estudiada.

- **Bibliográfica:** Se recopiló información secundaria a partir de fuentes bibliográficas ya existentes como libros, artículos de revista y estudios previos, esto permitió respaldar las teorías y marcos conceptuales relacionados al proceso de devolución del IVA. Esta información facilitó la conceptualización y sirvió de base para poder fundamentar la realización del presente estudio de caso.
- **De campo:** Se utilizaron fuentes primarias de investigación mediante la aplicación de las encuestas, la interacción directa con las personas involucradas y el entorno en el que se desarrolla el problema permitió tener una comprensión más profunda y natural de lo que está ocurriendo. Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados, la información fue recolectada directamente de los adultos mayores de la provincia de El Oro, específicamente de la ciudad de Machala.

### 3.1.5. *Diseño de investigación*

De acuerdo con Agudelo et al. (2010) el diseño de investigación no experimental o ex post facto abarca aquellos estudios en los que no se manipulan las variables. En estos casos, el investigador se enfoca en observar y analizar una situación tal como se presenta en su estado natural, sin intervenir ni provocarla de manera intencionada, ya que ésta ya existe tal como es.

Según los mismos autores, este diseño se distingue del experimental por su naturalidad y cercanía a la realidad cotidiana, lo que permite un análisis más fiel de la situación y por ende, comprender de manera más profunda y precisa los fenómenos estudiados evitando sesgos y obteniendo datos que sirvan para reflejar de manera fiel la verdadera naturaleza de los hechos.

El diseño no experimental se considera una elección adecuada para este trabajo, puesto a que se busca analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de



los adultos mayores. Este fenómeno se estudiará de manera natural, sin que las investigadoras intervengan en las mismas, es decir, se pretende entender cómo y por qué existen dificultades para acceder a este beneficio tributario, más no intentar modificar las condiciones y experiencias que tiene el objeto de estudio.

### ***3.1.6. Técnicas de investigación***

Estevez et al. (2004) describen la técnica como un grupo de reglas y pasos que ayudan al investigador a conectarse con lo que está estudiando, ya sea un objeto o una persona. De este modo, estas reglas facilitan la recopilación, organización y control de la información, conectándose directamente con el método. En este análisis, se adoptó la técnica de observación, que de acuerdo a Seid & Pérez (2022) es el proceso mediante el cual el investigador, más allá de observar, se encarga de percibir, registrar y analizar los comportamientos o situaciones tal como ocurren.

A través de esta técnica, se pudo recopilar datos relevantes de fuentes secundarias. La observación se centró en la obtención de información disponible en la página web del INEC acerca del número total de adultos mayores en la ciudad de Machala, el género y sus rangos de edad. Con respecto al SRI, como respuesta del oficio emitido, se recibió una matriz que incluye el número de beneficiarios, trámites y montos devueltos, la misma que fue observada y utilizada para el análisis de este estudio de caso.

Asimismo, se empleó como técnica la encuesta, la cual es definida por Feria et al. (2020) como un método estructurado que permite obtener información detallada a través de preguntas diseñadas para obtener datos precisos de los participantes.

La realidad que se vive en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, es que un número considerable de adultos mayores no tiene conocimiento sobre el beneficio tributario de devolución de IVA, para comprobar dicha información y las razones de la misma, se ha empleado la encuesta como la fuente principal de recopilación de datos primarios, ya que solo teniendo contacto directo con los involucrados es posible obtener datos verídicos. La encuesta facilita conocer las opiniones, actitudes o comportamientos de un grupo específico proporcionando una visión clara y sistemática de lo que se está investigando.

### **3.1.7. Instrumentos de investigación**

Una guía de observación es un instrumento que facilita la recolección de datos mediante la observación directa, permitiendo a su vez, dirigir y estructurar dicho proceso. Como lo argumentan Medina et al. (2023) el uso de esta herramienta por parte de los investigadores mejora la precisión al registrar los datos observados.

En este caso, la guía de observación fue diseñada específicamente para poder registrar la información sobre los adultos mayores, vinculada a los datos obtenidos del INEC y al beneficio de devolución de IVA proporcionado por el SRI. Su objetivo fue estructurar y sistematizar la información de manera que sea posible analizarla para que complete la investigación.

Por otro lado, el cuestionario se define como una herramienta metodológica utilizada para recopilar información a través de una serie de preguntas previamente estructuradas, con el fin de obtener datos relevantes y específicos sobre el tema de estudio. Como señala Pérez et al. (2015) el cuestionario constituye el instrumento principal para la aplicación de una encuesta, facilitando la organización y sistematización de la información obtenida.

Para este estudio, se diseñó un conjunto de preguntas cerradas de una sola elección, conocidas como politómicas, las cuales presentan varias opciones de respuesta pero permiten que los encuestados elijan únicamente una. Este formato permitió obtener información detallada sobre el conocimiento de los adultos mayores en relación con la devolución del IVA, facilitando una recopilación de datos clara y estructurada.

### **3.1.8. Unidad de estudio**

#### **3.1.8.1. Universo**

Definir el objeto de estudio en una investigación es fundamental, pues permite delimitar y enfocar el análisis en un segmento específico de personas. Para Borda et al. (2009) el concepto de universo presenta diferentes interpretaciones en la ciencia, ya que muchos autores utilizan el término universo y población como sinónimos; sin embargo, existe otra gran parte de los entendidos en el tema que establecen una distinción entre ambos.

En este sentido, universo se refiere a la totalidad de elementos o unidades que podrían ser parte del estudio, abarcando un enfoque más amplio que el de una población, dado que

representa todo lo posible en relación con lo que se quiere investigar, sin aplicar ningún tipo de restricción o criterio en específico. Como contexto general de interés, el universo es el punto de partida lógico para iniciar una investigación.

El universo de esta investigación está conformado por personas adultas mayores de la provincia de El Oro, que según datos obtenidos en el último Censo Poblacional y de Vivienda del Ecuador realizado en el año 2022, este grupo asciende a un total de 64.521 habitantes en toda la provincia.

**Tabla 3**

*Personas adultas mayores en la provincia de El Oro*

| <b>PROVINCIA DE EL ORO</b> |                 |                            |             |
|----------------------------|-----------------|----------------------------|-------------|
| <b>Nº</b>                  | <b>Cantones</b> | <b>Habitantes +65 años</b> | <b>%</b>    |
| 1                          | Chilla          | 387                        | 1%          |
| 2                          | Balsas          | 715                        | 1%          |
| 3                          | Las Lajas       | 799                        | 1%          |
| 4                          | Marcabelí       | 805                        | 1%          |
| 5                          | Atahualpa       | 833                        | 1%          |
| 6                          | Portovelo       | 1.396                      | 2%          |
| 7                          | Arenillas       | 3.103                      | 5%          |
| 8                          | Zaruma          | 3.183                      | 5%          |
| 9                          | Piñas           | 3.675                      | 6%          |
| 10                         | Huaquillas      | 3.868                      | 6%          |
| 11                         | El Guabo        | 4.085                      | 6%          |
| 12                         | Santa Rosa      | 7.480                      | 12%         |
| 13                         | Pasaje          | 8.314                      | 13%         |
| 14                         | Machala         | 25.878                     | 40%         |
| <b>Total</b>               |                 | <b>64.521</b>              | <b>100%</b> |

*Nota.* Distribución de adultos mayores por cantón, acompañado del respectivo porcentaje que representa cada uno en relación con la totalidad de la provincia. Adaptado de datos históricos, por Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022 (<https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>).

### 3.1.8.2. Población

Tal y como lo detalla López (2004) una población es el conjunto de personas, elementos u objetos que comparten características similares y sobre los cuales se busca obtener resultados significativos en un estudio, es decir, se refiere a la parte del universo con cualidades comunes. Es importante destacar que, dependiendo de su representatividad se deben seleccionar las técnicas de muestreo más adecuadas para garantizar la fiabilidad del proceso investigativo.

Para la adecuada orientación del estudio de caso, se seleccionó como unidad de investigación (población) a la ciudad de Machala, ya que constituye el principal núcleo poblacional de este grupo etario en la provincia al abarcar un total de 25.878 adultos mayores, lo que equivale al 40% del total de personas de la tercera edad en la provincia de El Oro.

Esta significativa representatividad convierte a Machala en un referente esencial para el estudio y para comprender los factores que limitan el acceso a la devolución del IVA, además de ser la capital provincial y el principal centro económico de la provincia, facilita la recopilación de datos y permite obtener resultados representativos.

**Tabla 4**

*Personas adultas mayores en Machala*

| <b>Rango de Edades</b> | <b>Hombre</b> | <b>Mujer</b>  | <b>Total</b>  |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| De 65 a 69             | 4.496         | 4.921         | 9.417         |
| De 70 a 74             | 3.350         | 3.559         | 6.909         |
| De 75 a 79             | 2.067         | 2.301         | 4.368         |
| De 80 a 84             | 1.245         | 1.388         | 2.633         |
| De 85 en adelante      | 1.073         | 1.478         | 2.551         |
| <b>Total</b>           | <b>12.231</b> | <b>13.647</b> | <b>25.878</b> |

*Nota.* Distribución de la población adulta mayor en Machala, desglosada por rangos de edad y género, para una mejor comprensión de su composición demográfica. Adaptado de datos históricos, por Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022 (<https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>).

### **3.1.8.3. Tipo de muestreo**

Para la selección de la muestra, en el caso de los adultos mayores se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a las limitaciones de tiempo y de recursos. Este enfoque, como indica Hernández (2021) se caracteriza por la accesibilidad y disponibilidad, permitiendo que el investigador elija de manera subjetiva el número de participantes que considera el más apropiado para su investigación.

### **3.1.8.4. Muestra**

Una muestra es un subconjunto de elementos extraídos del universo o población sobre el cual se recolectan datos con la finalidad de estudiar características particulares que permitan realizar inferencias colectivas sobre la totalidad en base al análisis realizado a una parte de ella. Conforme a la perspectiva de Vizcaíno et al. (2023) la muestra es un punto clave en la metodología de la investigación, dado que su correcta selección es la que determina la fiabilidad de los logros obtenidos.

A pesar de que la población es representativa, se eligió una muestra por conveniencia de 100 adultos mayores de Machala que no han accedido a la devolución del IVA. El muestreo no probabilístico de este tipo según la comunidad científica puede llegar a generar sesgos; sin embargo, en el contexto de las limitaciones que se presentaron a lo largo del estudio fue el que permitió obtener información relevante para encontrar respuestas a la problemática identificada.

Los participantes fueron seleccionados de manera subjetiva, basándose en el criterio de las autoras en su papel de investigadoras y en conocimiento facilitado por diferentes adultos mayores, quienes brindaron la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

## **3.2. Proceso de recolección de datos**

Sánchez & Murillo (2021) señalan que el proceso de recolección de datos contempla una serie de pasos definidos por el investigador, con el objetivo de garantizar que los instrumentos utilizados sean coherentes con la metodología planteada. A continuación, se describen las etapas a seguir:

- 1. Aplicación del Cuestionario (Encuesta):** Se utilizará un cuestionario dirigido a personas de la tercera edad, compuesto por preguntas cerradas de opción única, conocidas como politómicas, en las que los encuestados deberán seleccionar únicamente una opción entre las alternativas presentadas.
- 2. Recolección de Datos:** Una vez completados los cuestionarios, se procederá a la organización y recopilación de las respuestas obtenidas. Este proceso se realizará de manera presencial, asegurando así que los datos recopilados sean pertinentes y estén actualizados en función del propósito del estudio.
- 3. Tabulación de datos:** La información recolectada se procederá en Excel, permitiendo tabular las respuestas eficientemente, generar gráficos y destacar los aspectos clave identificados en el cuestionario.

### 3.3. Sistema de categorización en el análisis de los datos.

**Tabla 5**

*Matriz de Operacionalización de Variables*

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES   |  |                     |                    |   |   |   |
|---|--|---------------------|--------------------|---|---|---|
| TÍTULO:   |  |                     |                    |   |   |   |
| <b>Devolución del Impuesto al Valor Agregado</b> para <b>personas de la tercera edad</b> en la provincia de El Oro, 2021-2023   |  |                     |                    |   |   |   |
| OBJETIVO GENERAL:   |  |                     |                    |   |   |   |
| Analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, mediante investigación bibliográfica y de campo, con el propósito de comprender los desafíos que enfrentan, período 2021-2023. |  |                     |                    |   |   |   |
| Variable  | Definición   | Dimensión           | Subdimensión       | Indicadores   | Técnica / Instrumento                                 | Ítems   |
| <b>Dependiente</b><br><b>Devolución del Impuesto al Valor Agregado</b>  | Mecanismo de redistribución fiscal, donde se recibe un desembolso parcial del IVA pagado en artículos de primera necesidad (Pico-Noboa, 2021). | Acceso al beneficio | Devolución del IVA | Número de personas adultas mayores beneficiadas         | Observación (Base de Datos SRI) / Guía de observación | ¿Cuántos adultos mayores accedieron al beneficio?                       |
|   |  |                     | Reclamos físicos   | Total de reclamos físicos realizados                    |   | ¿Cuántos reclamos se realizaron de manera física?                       |
|   |  |                     | Reclamos en línea  | Total de reclamos en línea realizados                   |   | ¿Cuántos reclamos se realizaron en línea?                               |
|   |  |                     | Montos solicitados | Monto total solicitado por las personas adultas mayores |   | ¿Cuál es el monto total que ha sido solicitado por los adultos mayores? |

|  |  |                         | Montos devueltos                     | Monto total devuelto a las personas adultas mayores    |  | ¿Cuál es el monto total devuelto a los adultos mayores?  |
|--|--|-------------------------|--------------------------------------|--|--|--|
| <b>Independiente</b><br><b>Personas de la tercera edad</b> | Personas que, con el paso del tiempo, atraviesan transformaciones físicas, psicológicas, sociales y culturales, lo que genera la necesidad de cuidados especiales y la garantía de la protección de sus derechos (Gómez & Curcio, 2021). | Características         | Composición demográfica              | Total de personas de la tercera edad                   | Observación ( Base de Datos INEC ) / Guía de observación | ¿Cuál es el número total de personas adultas mayores en Machala?                                 |
|  |  |                         |                                      | Género (masculino y femenino)                          |  | ¿Cuántos hombres y mujeres adultos mayores hay en Machala?                                       |
|  |  |                         |                                      | Edad (rangos de: 65-69, 70-74, 75-79, 80-84, +85 años) |  | ¿Cuál es el porcentaje de adultos mayores en los rangos de 65-69, 70-74, 75-79, 80-84, +85 años? |
|  |  | Cultura tributaria      | Nivel de conocimiento                | Devolución del IVA                                     | Encuesta / Cuestionario de preguntas cerradas            | 1, 2, 5  |
|  |  |                         |                                      | Requisitos   |  | 3, 4   |
|  |  | Factores condicionantes | Limitaciones                         | Limitaciones físicas                                   |  | 6  |
|  |  |                         |                                      | Limitaciones tecnológicas                              |  | 7  |
|  |  | Accesibilidad           | Información y canales de divulgación | Alcance y cobertura                                    |  | 8, 9, 10   |
|  |  |                         |                                      | Claridad de la información                             |  | 11   |
|  |  |                         |                                      | Canales de divulgación                                 |  | 2, 12, 13  |

*Nota.* La Matriz de Operacionalización organiza variables, indicadores y dimensiones para la recolección de datos.



## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Descripción y argumentación teórica de los resultados

##### 4.1.1. Análisis de datos obtenidos del SRI

En el marco de la investigación, se obtuvo información directamente de la Administración Tributaria, como respuesta al trámite No. 1070120249985165. Esta solicitud fue formalizada a través de un oficio dirigido al Ing. Ronald García, director distrital del Servicio de Rentas Internas de la provincia de El Oro, con el objetivo de obtener datos claves para el desarrollo del presente estudio de caso.

Cabe señalar que la información fue solicitada de manera que permitiera realizar un análisis completo a nivel de provincia y de cada uno de los cantones que la conforman; sin embargo, el SRI proporcionó únicamente los reportes disponibles en su base de datos relacionados con la provincia de El Oro, lo que implica que no existe un desglose detallado a nivel cantonal, específicamente de Machala, que es el enfoque principal de este trabajo de investigación.

Por esta razón, se presenta el análisis realizado sobre el número de beneficiarios, trámites ingresados y aceptados, así como los montos solicitados y devueltos en la provincia de El Oro durante los períodos 2021, 2022 y 2023.

##### 4.1.1.1. Análisis de beneficiarios, trámites y montos

**Tabla 6**

*Beneficiarios, trámites y montos*

| <b>Año</b> | <b>Nº de beneficiarios de Devolución de IVA tercera edad</b> | <b>Nº de trámites ingresados por Devolución de IVA tercera edad</b> | <b>Nº de trámites atendidos por Devolución de IVA tercera edad</b> | <b>Monto total solicitado de Devolución de IVA tercera edad (dólares)</b> | <b>Monto total devuelto por Devolución de IVA tercera edad (dólares)</b> |
|------------|--|---|--|---|--|
| 2021       | 6.031  | 42.946  | 42.767   | 3 282 891,19  | 2 988 186,26   |
| 2022       | 7.229  | 61.030  | 59.611   | 4 617 601,13  | 4 129 896,18   |
| 2023       | 28.462   | 183.100   | 182.313  | 11 816 592,01   | 10 915 484,49  |

*Nota.* La tabla detalla el número de beneficiarios, trámites ingresados y atendidos, así como los montos solicitados y devueltos. Adaptado de los datos proporcionados por el SRI mediante oficio No. 107012024ODEV0002818.

Los datos proporcionados reflejan una tendencia positiva en el acceso al beneficio de la devolución del IVA para los adultos mayores de la provincia de El Oro durante los períodos de estudio. En cuanto al número de beneficiarios se evidencia un notable aumento, pasando de 6.031 beneficiarios en el año 2021 a 7.229 beneficiarios en el año 2022, es decir, hubo un incremento del 19.9% más que el año anterior; sin embargo, lo más destacable se presentó en el año 2023, cuando el total de beneficiarios alcanzó los 28.462, lo que se debe principalmente a los cambios que surgieron ante la obligatoriedad de la facturación electrónica a finales de noviembre del 2022.

En lo que respecta a las solicitudes, se observan claras diferencias entre el número de trámites ingresados y trámites aceptados, lo que indica que algunos de los reclamos realizados no cumplieron con todos los requisitos establecidos para ser procesados y, por lo tanto, fueron rechazados. En 2021, se ingresaron 42.946 trámites, de los cuales 42.767 fueron aceptados, mientras que 179 trámites fueron rechazados. En 2022 de un total de 61.030 trámites solo 59.611 fueron aceptados y la diferencia que corresponde a 1.419 fueron clasificados como no válidos. En 2023, el volumen de trámites en relación con el año anterior se triplicó a 183.100, donde tan solo 787 trámites fueron rechazados y los 182.313 restantes cumplieron adecuadamente con todos los requisitos y, por ende, fueron atendidos. Tras el análisis realizado, se interpreta que la tasa de aceptación fue alta, dado que del total de trámites ingresados el 99.58% fue aceptado en el 2021, el 97.67% en 2022 y el 99.57% en el año 2023.

En relación con los montos de devolución de IVA, los datos revelan una variación entre los montos solicitados y los montos devueltos, lo cual puede deberse al rechazo de las solicitudes, inconsistencias o reducción de montos por no ser considerados válidos para la devolución. En 2021, el total del monto solicitado fue de \$3 282 891,19, de los cuales se devolvieron solo \$2 988 186,26. En 2022, el monto solicitado alcanzó \$4 617 601,13, y se devolvieron \$4 129 896,18. En 2023, el monto solicitado fue de \$ 11 816 592,01 y tan solo fue aprobado para devolución un total de \$10 915 484,49. La proporción del monto devuelto frente al monto solicitado es favorable, destacando un porcentaje alto de dinero devuelto a los adultos mayores con 91.02% en 2021, 89.44% en 2022 y 92.37% en 2023, es decir, gran parte del monto solicitado fue devuelto.

#### 4.1.1.2. Análisis de trámites ingresados y aceptados: Físicos vs Digitales

**Tabla 7**

*Trámites ingresados y aceptados*

| Año  | Nº de trámites ingresados por Devolución de IVA tercera edad |                     | Nº de trámites atendidos por Devolución de IVA tercera edad |                     |
|------|--|---------------------|---|---------------------|
|      | <i>Físicos</i>   | <i>Electrónicos</i> | <i>Físicos</i>  | <i>Electrónicos</i> |
| 2021 | 1.372  | 41.574              | 1.537   | 41.230              |
| 2022 | 3.113  | 57.917              | 2.305   | 57.306              |
| 2023 | 823  | 182.277             | 1.744   | 180.569             |

*Nota.* La tabla presenta el número de trámites ingresados y atendidos para la devolución de IVA a personas de la tercera edad, tanto en la modalidad física como electrónica. Adaptado de los datos proporcionados por el SRI mediante oficio No. 107012024ODEV0002818.

La segmentación de los trámites, tanto en su modalidad física como electrónica, permite evaluar el grado de eficiencia operativa y las preferencias del adulto mayor al solicitar la devolución del IVA.

Es de suma importancia resaltar que las diferencias observadas entre los trámites ingresados y aceptados, especialmente en los trámites físicos, se justifican en el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno, mismo que determina que el derecho al beneficio se reconocerá mediante acto administrativo en un período de 60 días, es decir, hay un lapso de tiempo considerable desde el momento en que el adulto mayor presenta la solicitud hasta que se emite su respectiva resolución.

Un claro ejemplo de esta situación se dio en el año 2021 y 2023, cuando el número de gestiones realizadas de forma presencial en las oficinas del SRI fue inferior al total de trámites aprobados, lo que implica que algunas peticiones que se presentaron en los últimos meses del año fueron atendidas en el período siguiente. A diferencia de lo señalado, en el año 2022 el número de trámites ingresados de manera física fue mayor de los que fueron aceptados.

En los últimos tres años, los adultos mayores han mostrado preferencia por la modalidad en línea, ya que la mayoría de los trámites realizados han sido a través de la plataforma

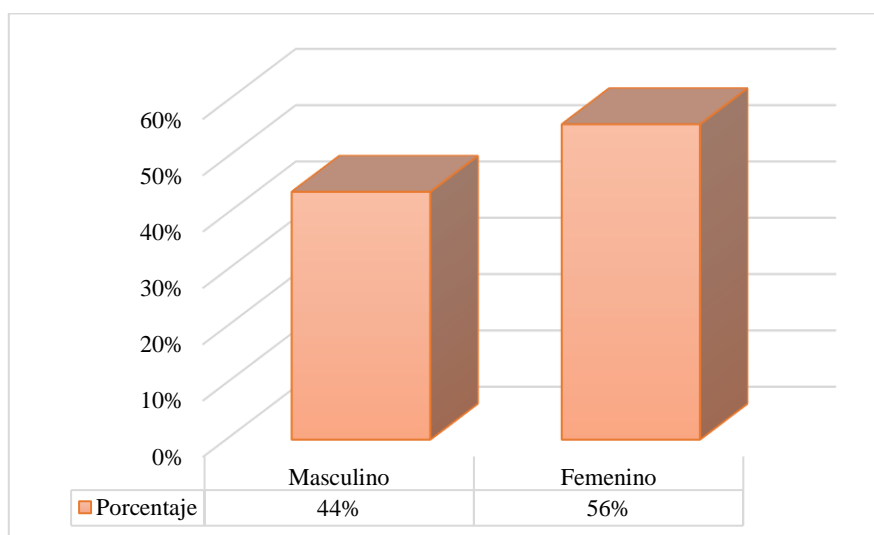
del SRI. Esta tendencia se refuerza aún más en el año 2023, impulsada por la creciente digitalización, lo que ha minimizado la posibilidad de cometer errores manuales.

#### 4.1.2. *Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta*

##### Datos Generales

**Figura 8**

*Género*



*Nota.* El gráfico representa los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

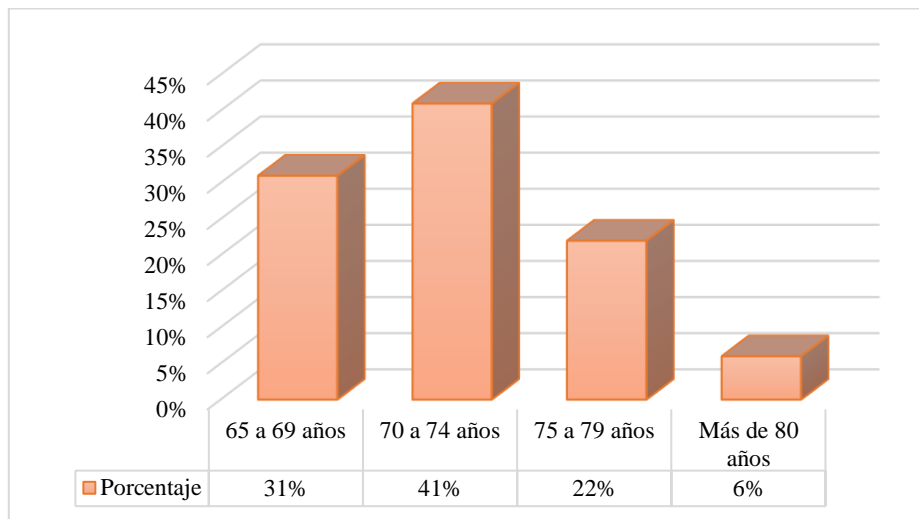
#### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta realizada a 100 adultos mayores en la ciudad de Machala, se observa que el 56% de los participantes pertenecen al género femenino, mientras que el 44% corresponde al género masculino.

La predominación de la participación femenina en la encuesta refleja la estructura demográfica de la ciudad de Machala, según los datos del INEC, los cuales indican una mayor proporción de mujeres en comparación con los hombres en la población adulta mayor. Este dato es fundamental para entender los resultados obtenidos, dado que las experiencias, necesidades y perspectivas de las mujeres pueden diferir de las de los hombres, lo que influye en las respuestas proporcionadas.

## Figura 9

### Edad



*Nota.* El gráfico representa los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

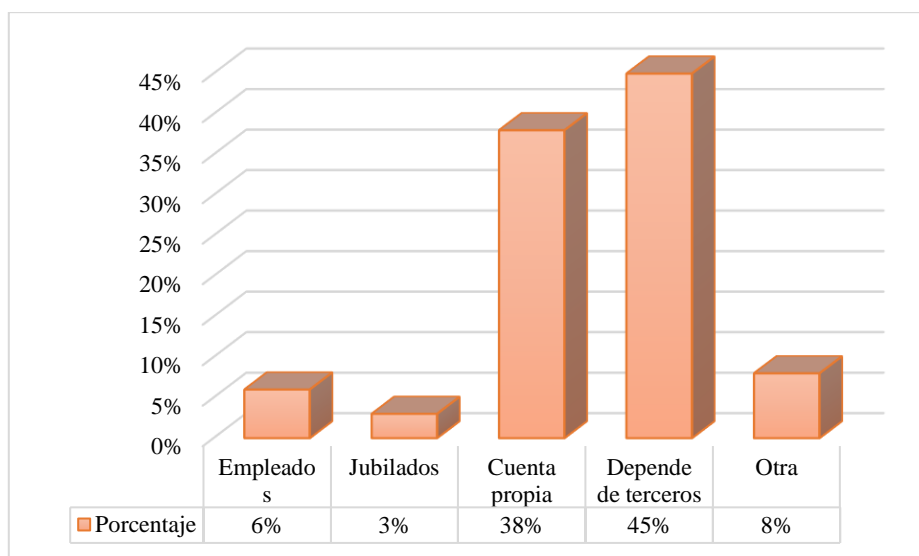
### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos de la encuesta, se ha identificado que el 31% de los adultos mayores encuestados se encuentra en el grupo de edad de 65 a 69 años, el 41% pertenece al rango de 70 a 74 años, el 22% se sitúa entre los 75 a 79 años, y el 6% tiene más de 80 años.

La mayor parte de los adultos mayores encuestados se encuentran en los rangos de 65 a 74 años, es decir, existe una notable representación de este grupo dentro de la población de la ciudad de Machala. Aunque la proporción de individuos mayores a 80 años es menor, es fundamental considerar sus necesidades específicas para comprender el estado de vulnerabilidad en el que vive la mayoría de adultos mayores de esa edad. La población comprende a todas las personas mayores a 65 años, puesto a que, según la normativa ecuatoriana a partir de esa edad se les considera adultos mayores y, por ende, recibe una variedad de beneficios.

**Figura 10**

*Ocupación*



Nota. Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

**Análisis e interpretación:**

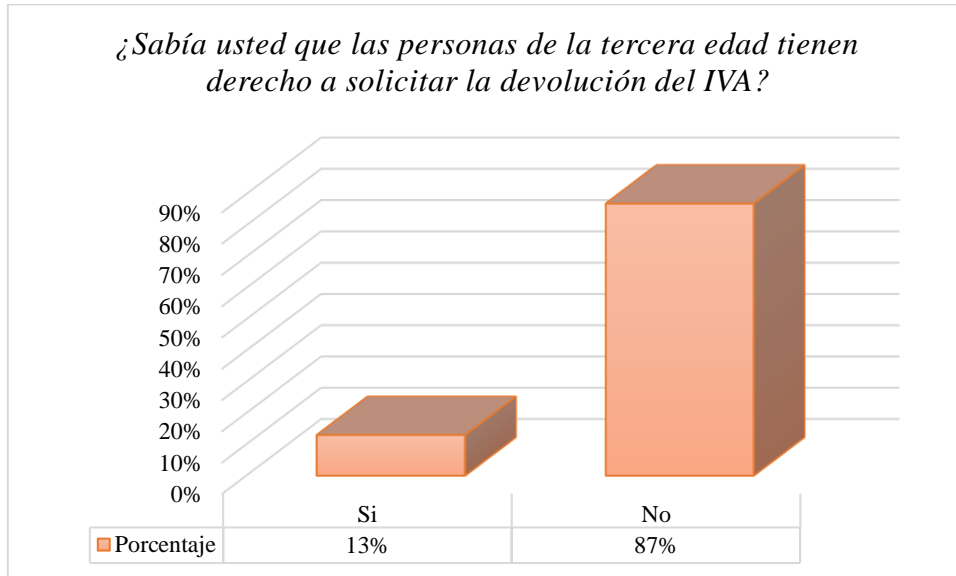
Los resultados indican que el 45% de los adultos mayores encuestados dependen económicamente de terceros, como familias o hijos. Por otro lado, el 38% lleva a cabo actividades por cuenta propia para generar ingresos, mientras que únicamente el 6% está empleado en un trabajo dependiente. Además, el 3% recibe una pensión de jubilación y el 8% se involucra en actividades de voluntariado, específicamente como catequistas, lo que demuestra su compromiso con la comunidad.

La alta dependencia económica de terceros pone en evidencia las dificultades que enfrentan muchos adultos mayores para sostenerse económicamente, especialmente quienes no cuentan con ingresos propios. Sin embargo, un porcentaje relevante de este grupo se involucra en actividades independientes, lo que sugiere que, a pesar de su edad, algunos adultos mayores buscan mantener su autonomía económica. El bajo porcentaje de jubilados refleja una limitada cobertura del sistema de pensiones en este grupo, mientras que las personas que realizan actividades como catequistas demuestran un compromiso social y una forma de mantenerse activas dentro de las comunidades.

## Desarrollo

**Figura 11**

*Devolución del IVA para Adultos Mayores: Derecho y Acceso*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

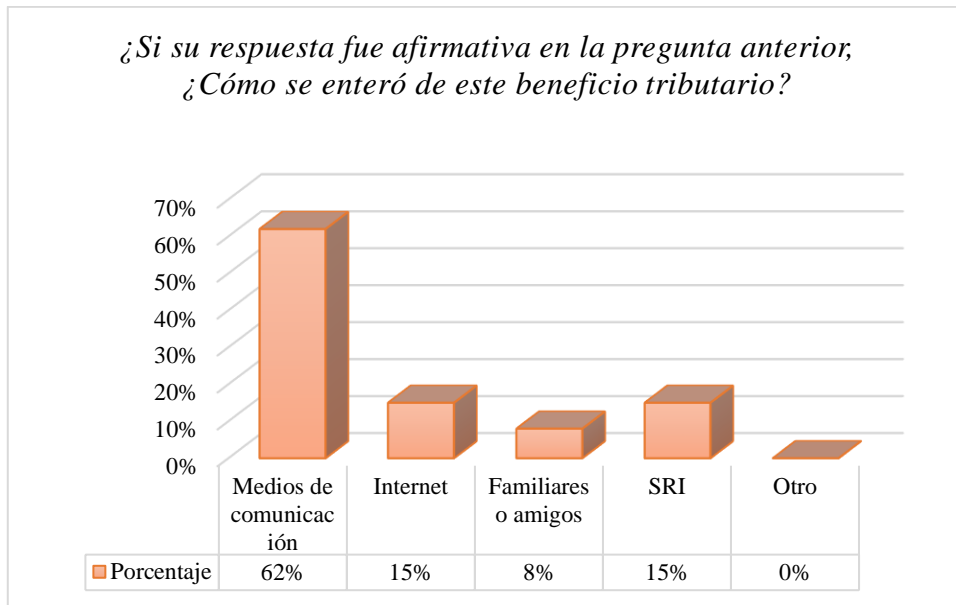
### **Análisis e interpretación:**

Los datos indican que el 87% de los encuestados no está al tanto de su derecho a solicitar la devolución del IVA, mientras que únicamente el 13% posee información sobre este beneficio. Esta situación evidencia un considerable desconocimiento acerca de los derechos y beneficios que les corresponden a los adultos mayores.

La falta de conocimiento acerca del derecho a la devolución del IVA entre los adultos mayores encuestados resalta una deficiencia en la información disponible sobre los beneficios a los que pueden acceder. Esta carencia de información limita su acceso a recursos que podrían contribuir a mejorar su situación económica, situación que subraya la importancia de asegurar que las personas de la tercera edad estén debidamente informadas sobre los derechos que les confiere el Estado.

**Figura 12**

*Fuentes de Información sobre la Devolución del IVA*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

**Análisis e interpretación**

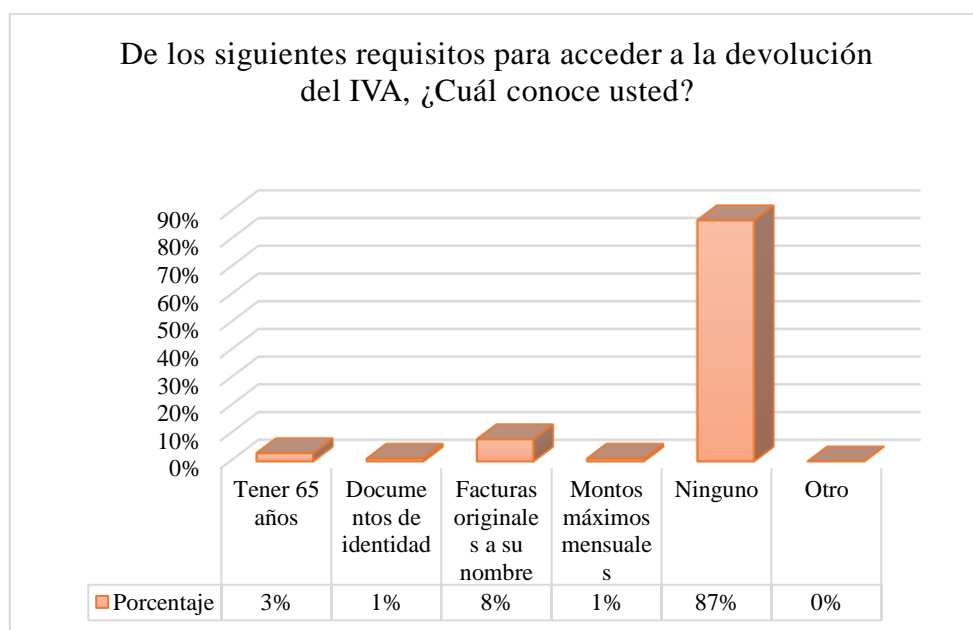
Los datos indican que, entre los adultos mayores que conocen sobre su derecho a la devolución del IVA, el 62% se informó a través de diversos medios de comunicación, especialmente mediante las noticias. El 15% indicó haber conocido de su existencia por internet y en un mismo porcentaje mediante el SRI. En contraste solo un 8% obtuvo la información directamente de un familiar o amigo.

El hecho de que la mayoría de los adultos mayores han descubierto este beneficio a través de los medios de comunicación refleja que este canal es el más accesible para la difusión de información sobre derechos y beneficios tributarios. No obstante, el bajo porcentaje de quienes se informaron a través de internet o del SRI sugiere que muchos adultos mayores carecen de acceso a internet o bien no están familiarizados con el SRI, lo que restringe su acceso a recursos cruciales.



**Figura 13**

*Conocimiento de los Requisitos para la Devolución del IVA*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

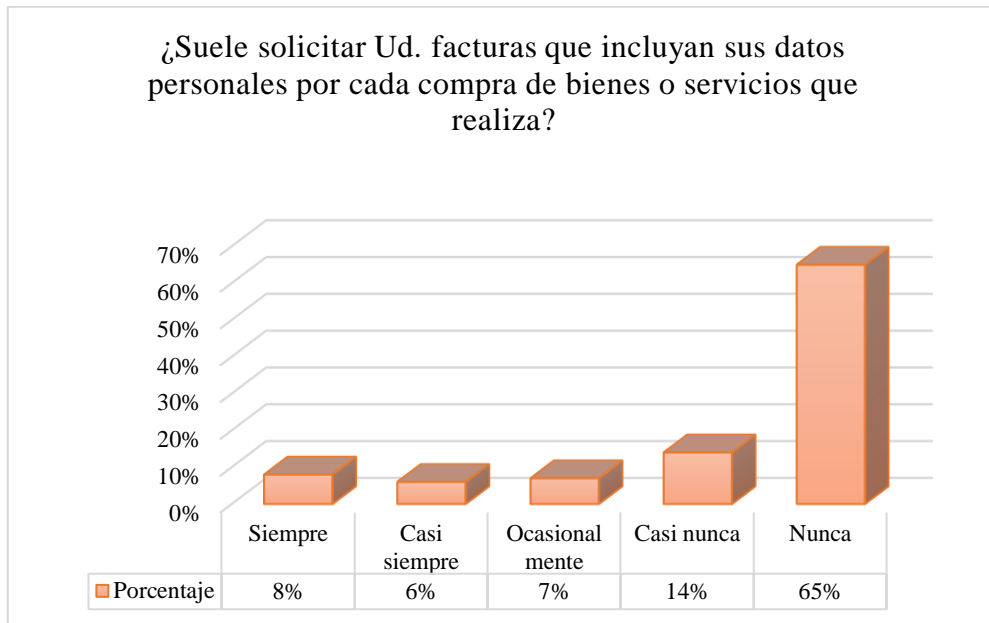
**Análisis e interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 87% no conoce ninguno de los requisitos necesarios para acceder a la devolución del IVA. El 8% sabe que debe presentar facturas originales a su nombre y solo un 3% el tener 65 años para acceder al beneficio, y un 1% menciona los documentos de identidad y montos máximos mensuales como requisito.

El alto porcentaje de adultos mayores que no están informados sobre los requisitos para acceder a la devolución del IVA revela una carencia de conocimiento generalizado sobre este procedimiento. Aunque algunas personas conocen ciertos aspectos específicos, como la necesidad de contar con facturas a su nombre y la edad mínima requerida, la mayoría carece de información completa sobre los requisitos, lo que limita su acceso a este beneficio.

**Figura 14**

*Frecuencia en la Solicitud de Facturas con Datos Personales*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

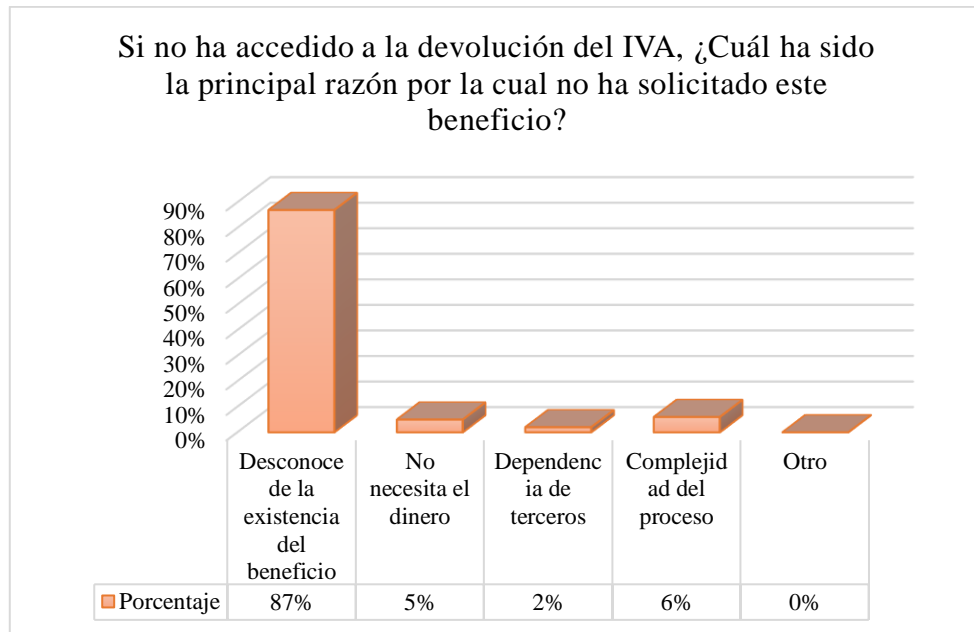
**Análisis e interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, un 65% de los encuestados no solicitan facturas con sus datos personales al realizar compras de bienes o servicios. Un 14% lo hace casi nunca, un 7% ocasionalmente, un 6% casi siempre y un 8% siempre solicita este tipo de facturas.

La mayoría de los adultos mayores no solicitan facturas con sus datos personales, lo que refleja una falta de conciencia sobre la importancia de este trámite para acceder a beneficios como la devolución del IVA. Esta situación sugiere que muchos de ellos no están familiarizados con los requisitos necesarios, lo que les impide aprovechar las ventajas que les corresponden, teniendo como consecuencia la restricción al acceso de recursos que podrían contribuir a mejorar su bienestar económico.

**Figura 15**

*Motivos de No Acceso a la Devolución del IVA*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos de la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

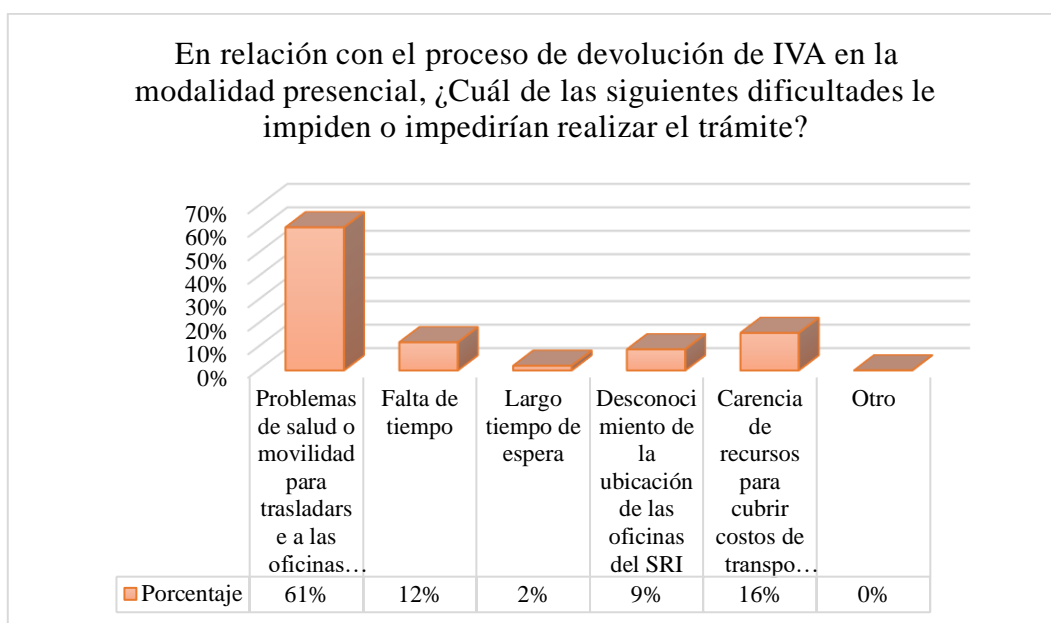
**Análisis e interpretación:**

Los datos revelan que el 87% de los encuestados en Machala, lo que corresponde a 87 adultos mayores, no han accedido a la devolución del IVA porque desconocen de la existencia del beneficio. Además, el 6%, equivalente a 6 adultos mayores concuerdan con que el proceso es muy complejo y difícil para poder llevarlo a cabo. Por otro lado, el 5%, es decir, 5 adultos mayores señalaron que no necesitan del reembolso del dinero y solo el 2%, representado en 2 adultos mayores no lo hacen porque dependen de otras personas.

La información obtenida indica que la mayoría de los participantes no tienen conocimiento sobre la devolución de IVA, lo que pone de manifiesto una alta deficiencia en la divulgación de información. Solo una pequeña parte de los encuestados señaló que no acceden al beneficio porque necesitan de la asistencia de otras personas para gestionar el trámite, aumentando así su vulnerabilidad y contribuyendo a la pérdida de autonomía e independencia de este grupo etario.

**Figura 16**

*Dificultades en la Modalidad Presencial de Devolución del IVA*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

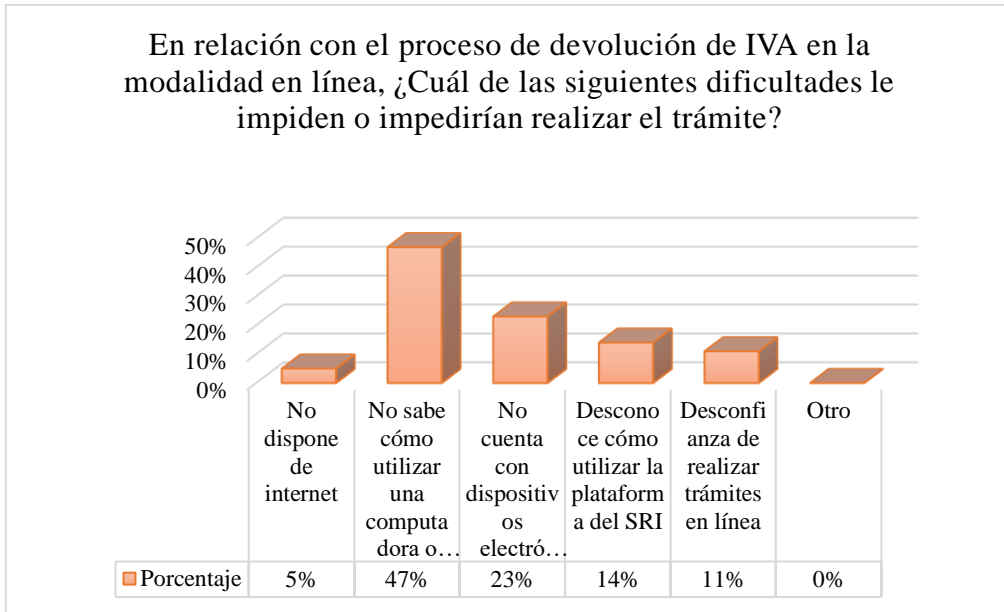
**Análisis e interpretación:**

Según los datos obtenidos con respecto a las dificultades que impiden realizar el trámite de devolución de IVA de manera presencial, el 61% indicó que la principal barrera que enfrentan son los problemas de salud y de movilidad. El 16% mencionó como punto principal la carencia de recursos para cubrir costos de transporte y trámites, el 12% la falta de tiempo como impedimento, el 9% el desconocimiento de la dirección de las oficinas del SRI como punto de atención y solo el 2% manifestó los largos tiempos de espera para ser atendidos.

La diferencia abismal que existe entre el 61% y el 16% de respuestas en la encuesta aplicada señala que las limitaciones físicas, tales como los problemas de salud y movilidad, son mucho más críticas y determinantes que otros factores mencionados. Con esta amplia disparidad se interpreta que la gran mayoría de los adultos mayores no acceden y no accederían a la devolución del IVA bajo la modalidad física porque no cuentan con la capacidad para poder desplazarse a las oficinas del SRI y realizar el trámite de manera personal.

**Figura 17**

*Dificultades en la Modalidad Digital de Devolución del IVA*



*Nota.* Este gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

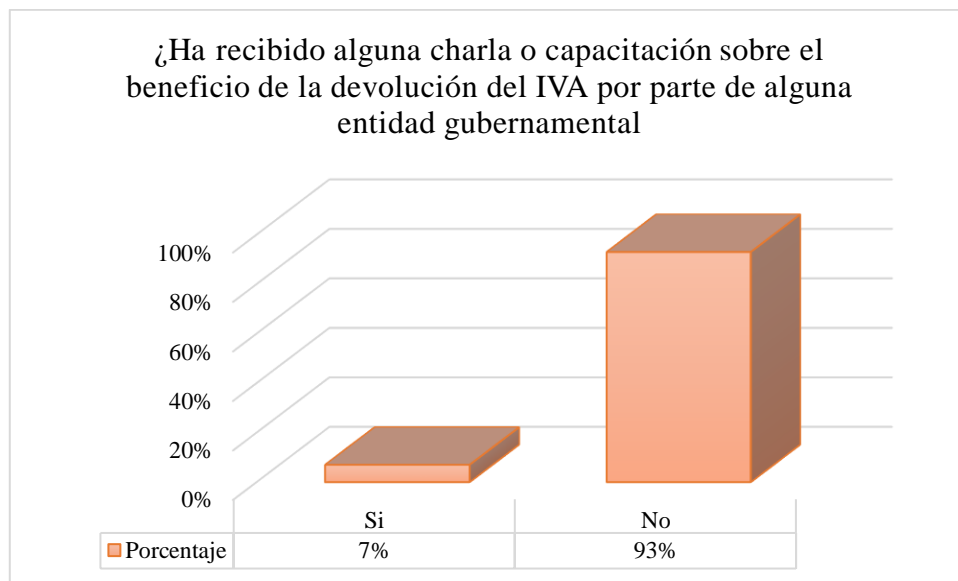
**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los porcentajes obtenidos sobre las dificultades que impiden la realización del trámite de devolución de IVA de manera digital, el 47% señala la falta de habilidades para poder utilizar un teléfono o computadora como su principal limitante, el 23% no cuenta con dispositivos electrónicos, el 14% desconoce cómo utilizar la plataforma del SRI, mientras que el 11% prefiere no hacerlo porque tienen desconfianza de realizar trámites en línea y el 5% restante no dispone de acceso a internet.

Entre las limitaciones tecnológicas que enfrentan resalta la falta de conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos, principalmente computadoras y teléfonos. Esto significa que, a pesar de los esfuerzos realizados para digitalizar los procesos y facilitar la realización de trámites de una manera más cómoda y tranquila desde el hogar, la brecha digital se presenta como un obstáculo considerable, en muchos casos, obliga a los adultos mayores a recurrir a una tercera persona o a abstenerse de solicitarlo.

## Figura 18

### Acceso a capacitaciones sobre la Devolución del IVA



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos de la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

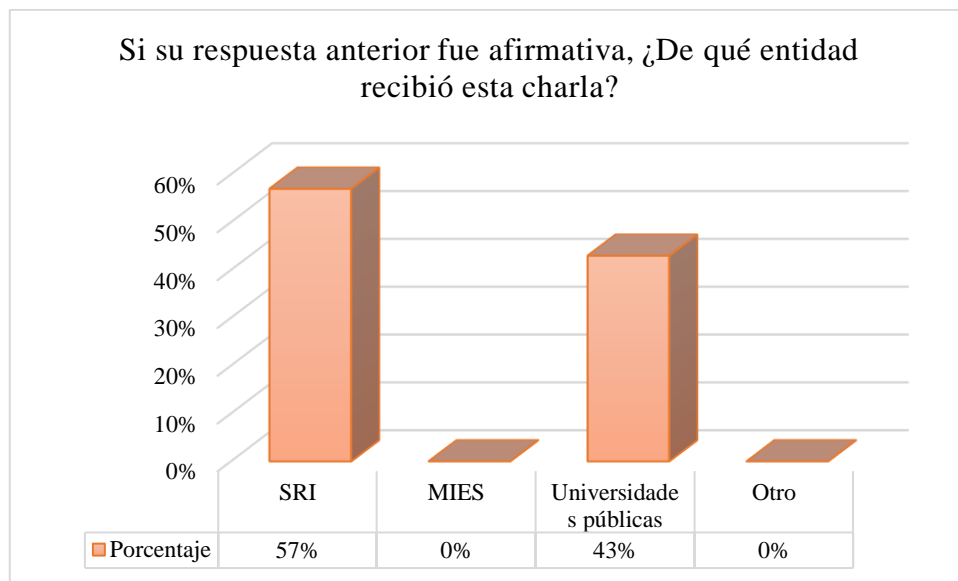
#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados en relación con la participación en charlas o capacitaciones sobre la devolución del IVA muestran una diferencia significativa entre los encuestados. El 93% no ha tenido acceso a ningún tipo de formación sobre este beneficio tributario por parte de alguna entidad gubernamental, mientras que solo el 7% si ha tenido la oportunidad de participar en este tipo de eventos.

Esta situación demuestra que actualmente la difusión de información es escasa y requiere de atención inmediata por parte de las entidades encargadas. El hecho de que el 93% de los encuestados no haya sido tomado en cuenta para capacitaciones realizadas demuestra que las estrategias implementadas hasta el momento resultan poco efectivas, ya que limitan el aprovechamiento de un beneficio fundamental para un sector de la población que enfrenta mayores necesidades.

## Figura 19

### Entidades que brindan capacitaciones sobre la Devolución del IVA



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores en la ciudad de Machala.

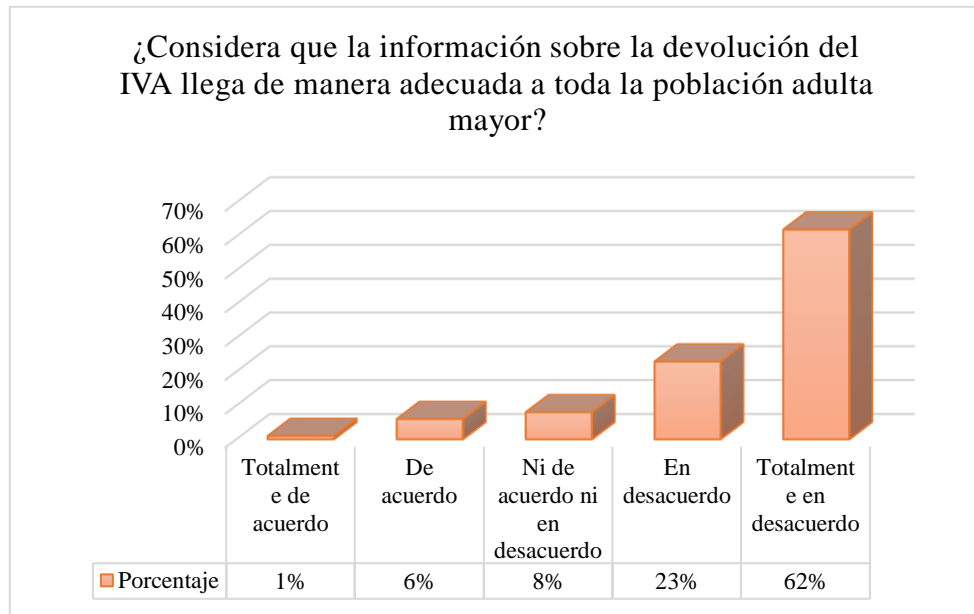
#### **Análisis e interpretación:**

En cuanto a la entidad que facilitó las charlas a los adultos mayores que indicaron haberlas recibido muestran que el 57% fue capacitado por el SRI y el 43% recibió ayuda y formación a través de los proyectos de vinculación comunitaria realizados por las universidades públicas.

Con base en las respuestas obtenidas, donde el 7% de los encuestados manifestó haber participado en un programa de capacitación, se infiere que el SRI en lo que respecta, ha sido la principal entidad que ha tratado de educar a las personas en temas tributarios, ya sea de manera directa por medio de su plataforma, donde pone a disposición capacitaciones gratuitas presenciales o mediante videoconferencia, e inclusive a través de su canal de YouTube SRI ECUADOR en la sección Devolución de IVA para adultos mayores. Además, ha promovido la educación tributaria mediante convenios con las universidades públicas, como el realizado con la Universidad Técnica de Machala con el proyecto Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF)

**Figura 20**

*Cobertura de Información sobre la Devolución del IVA*



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

**Análisis e interpretación:**

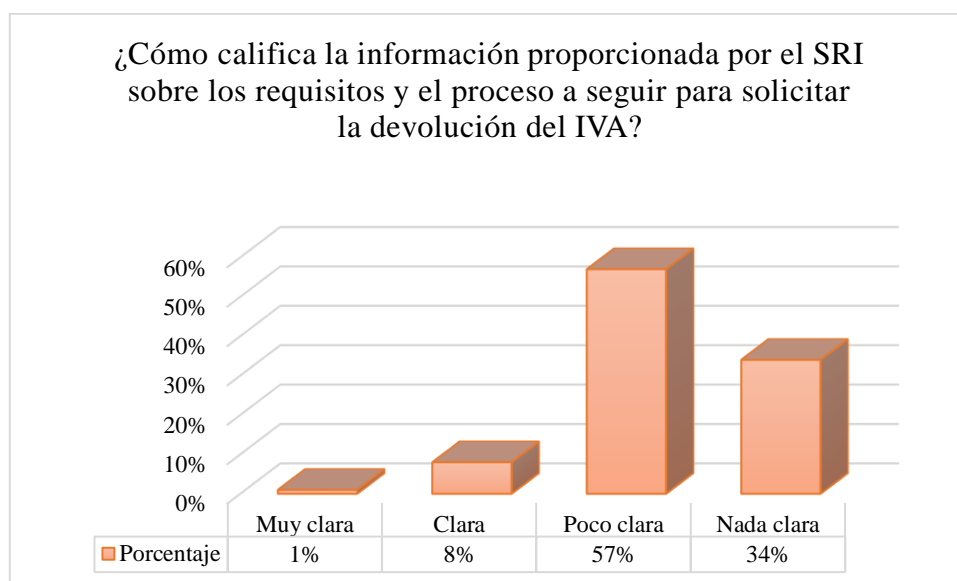
Las respuestas obtenidas mediante la aplicación de la encuesta, en lo que respecta a la cobertura y alcance total de la información sobre la devolución del IVA a la población adulta mayor de Machala, el 62% indicó estar totalmente en desacuerdo, el 23% manifestó estar en desacuerdo, el 8% se mostró neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% estuvo de acuerdo y solo el 1% expresó estar totalmente de acuerdo.

La respuesta que predominó en esta pregunta es que los adultos mayores están completamente en desacuerdo con que la información sobre la devolución del IVA se difunde de manera igualitaria y clara a toda la población adulta mayor, lo que evidencia que, a pesar de existir información, los adultos mayores sienten que su cobertura es limitada.



**Figura 21**

*Claridad de la Información del SRI sobre la Devolución del IVA*



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

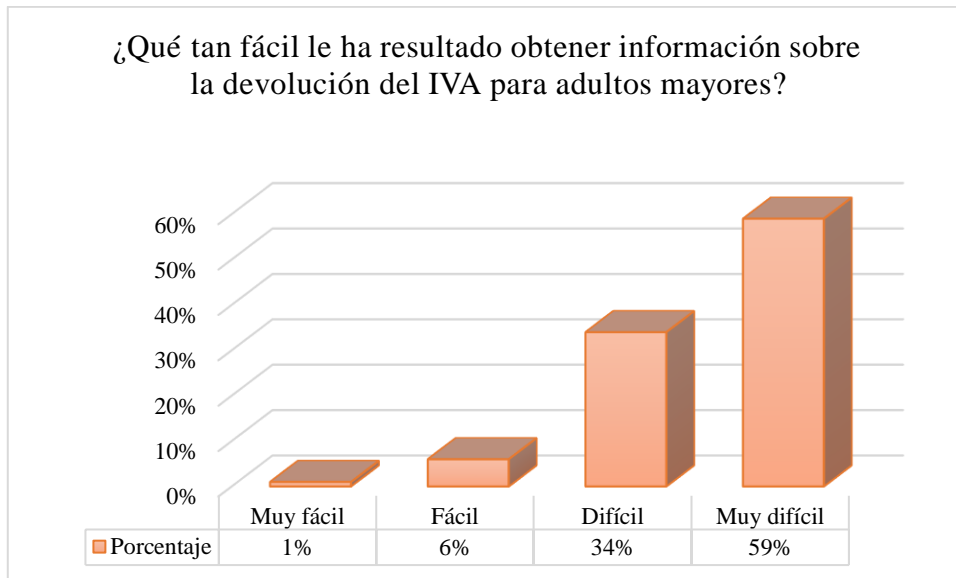
**Análisis e interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 57% calificó como poco clara la información proporcionada por el SRI sobre los requisitos y el proceso a seguir para solicitar la devolución del IVA, el 34% consideró que la información es confusa y carece de claridad necesaria, únicamente el 8% indicó que la información es clara, mientras que solo el 1% la calificó como muy clara.

El 57% de las respuestas destaca que, más allá de las dificultades de acceso, existen también las de comprensión de proceso, las cuales resultan ser mucho más complejas de solucionar porque están relacionadas directamente con la forma en la que los adultos mayores procesan y entienden la información, principalmente porque la mayoría de ellos no están familiarizados con términos técnicos, legales y tributarios.

**Figura 22**

*Facilidad para Obtener Información sobre la Devolución del IVA*



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

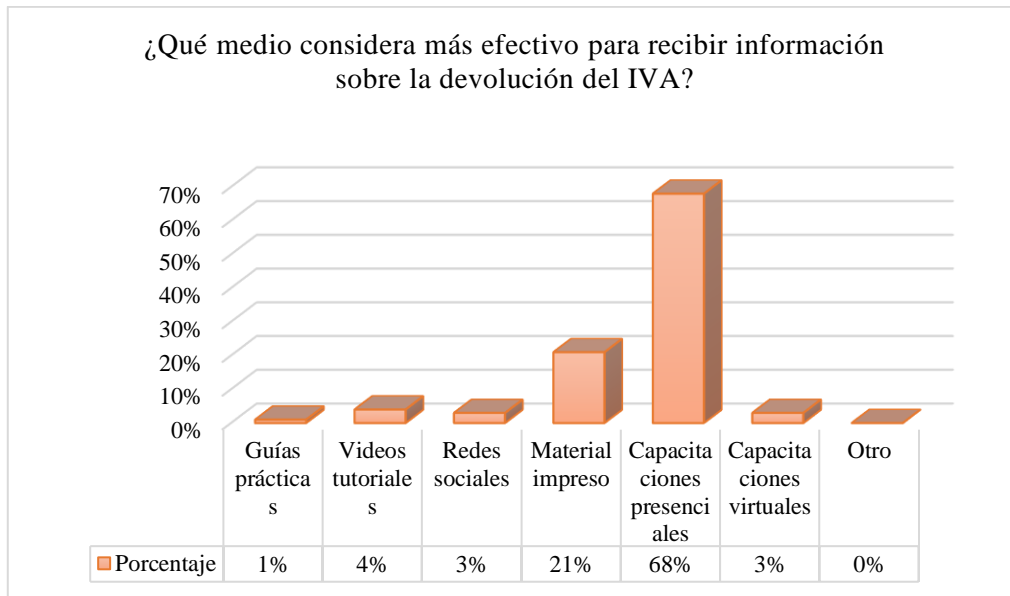
**Análisis e interpretación:**

Con relación a la facilidad de obtención de información sobre la devolución del IVA para personas de la tercera edad, los resultados muestran que la mayoría de encuestados, con un 93%, enfrenta serias dificultades para acceder a esta información. Del total, un 59% la calificó como muy difícil, mientras el 34% la consideró como difícil. Por otro lado, en porcentajes muy menores, un 6 % afirmó que la información ha sido fácil de obtener, y solo el 1% la catalogó como muy fácil.

El hecho de que casi la totalidad de la muestra seleccionada tenga dificultades para poder encontrar información referente a la devolución del IVA deja claro que el proceso de divulgación de este beneficio fiscal no está siendo adecuado ni mucho menos accesible para toda la población mayor a 65 años, lo que sugiere mejorar los mecanismos actuales, de tal manera que, sea accesible y se encuentre disponible de manera rápida, sencilla y clara.

**Figura 23**

*Medios para información sobre la Devolución del IVA*



*Nota.* El gráfico representa los datos obtenidos en la encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.

**Análisis e interpretación:**

Los resultados indican que el 68% de los adultos mayores encuestados consideran que las capacitaciones presenciales son el medio más eficaz para recibir información sobre la devolución del IVA. Un 21% opta por el material impreso, mientras que los videos tutoriales obtuvieron un 4%, y tanto las redes sociales como las capacitaciones virtuales obtuvieron un 3% cada una. Por otro lado, solo el 1% de los encuestados eligió las guías prácticas como opción.

La preferencia predominante por las capacitaciones presenciales indica que los adultos mayores consideran más efectivo el aprendizaje a través del contacto directo, pues es la única alternativa que les permite aclarar dudas de forma inmediata y sentirse más cómodos con el proceso. El material impreso es percibido como una alternativa valiosa, probablemente debido a su accesibilidad y utilidad para consultas en cualquier momento. En contraste, las opciones digitales, como videos tutoriales, redes sociales y capacitaciones virtuales, han mostrado una baja aceptación, lo que está relacionado con la falta de familiaridad con estas herramientas o con una menor confianza en su efectividad para abordar temas como lo es la devolución del IVA.

## 4.2. Discusión de resultados

Una vez aplicado el instrumento de investigación, se procede a discutir los resultados obtenidos con las respectivas bases teóricas que fueron abordadas en el apartado de antecedentes investigativos.

En el diagnóstico realizado sobre el conocimiento que poseen los adultos mayores en Machala acerca de la devolución del IVA, reveló que más del 87% de los encuestados desconocen de la existencia del beneficio, lo que refleja un bajo nivel de conocimiento por parte de esta población. Este hallazgo coincide con lo señalado por Palacios (2020), el cual concluye que la poca difusión de información por parte del SRI ha provocado que un alto porcentaje de personas de la tercera edad no estén familiarizados con los requisitos y procesos para acogerse a este derecho constitucional.

A pesar de que es posible acceder al beneficio tanto de manera física como electrónica, los datos expuestos en esta investigación ponen de manifiesto que, en el ámbito presencial, el 61% de los encuestados enfrentan dificultades relacionadas con problemas de salud y de movilidad. De manera similar, los resultados de la investigación de Caiza & Pulloctasig (2019) indican que entre los principales problemas se encuentran la discapacidad visual y la falta de facilidades para poder desplazarse desde sus hogares hasta el SRI.

En cuanto a la modalidad en línea, el 47% indicó no poseer las habilidades necesarias para poder manejar dispositivos electrónicos, de tal manera que, concuerda con lo mencionado por Caisa & Cando (2023), estos autores argumentan que la mayoría de adultos mayores no realizan el trámite en línea porque no saben manejar dispositivos digitales, no disponen de uno y, a su vez, no tienen acceso a una red de internet. Esto dificulta aún más su acceso al beneficio, ya que la tecnología avanza pero por su edad no logran adaptarse a estos constantes cambios.

Según la percepción de más del 50% de adultos mayores encuestados, los canales de divulgación disponibles son poco efectivos y la información proporcionada es escasa, poco clara y muy difícil de comprender. En este sentido, se corrobora el resultado con lo planteado por Fernández (2016), quién menciona que los adultos mayores experimentan un alto grado de insatisfacción con la labor que desempeña el SRI, debido a que los procesos de devolución de IVA se han vuelto más complejos, lo que dificulta su acceso autónomo y los obliga a depender de terceras personas.

### 4.3. Conclusiones

Con el análisis realizado a los datos obtenidos mediante las encuestas, se procede a determinar las conclusiones en relación a los tres objetivos específicos planteados al inicio de este estudio, las cuales se detallan a continuación:

- Se evidencia un bajo nivel de conocimiento por parte de los adultos mayores sobre la existencia de la devolución de IVA y los requisitos necesarios para acceder a este beneficio. El desconocimiento ha hecho que una parte considerable de este grupo etario no esté aprovechando una oportunidad económica que podría mejorar su calidad de vida. Las personas de la tercera edad no tienen el hábito de solicitar facturas con sus datos personales al realizar compras de bienes y servicios, lo que resalta la necesidad de mejorar las estrategias de divulgación de información, ya que el incumplimiento de este requisito dificulta la correcta identificación del adulto mayor y, en consecuencia, perder cualquier posibilidad de recibir el reembolso del IVA pagado.
- Se ha identificado que los adultos mayores enfrentan significativas limitaciones físicas y de uso de herramientas electrónicas que les impiden acceder a la devolución del IVA, esto independientemente de que si conocen o no sobre la existencia del beneficio. En la modalidad presencial, los problemas de salud y de movilidad que padecen inciden notoriamente en su decisión de abstenerse a solicitarlo acudiendo directamente a los puntos de atención del SRI. En la modalidad en línea, el desconocimiento sobre el manejo de un computador, combinado con la falta de acceso a los mismos pone de manifiesto que existe de cierta forma un analfabetismo digital en los adultos mayores de Machala.
- A partir del análisis de la percepción de los adultos mayores, se concluye que existe una gran insatisfacción respecto a los canales de divulgación, pues la mayoría de adultos mayores encuestados consideran que la información sobre este beneficio es poco clara y muy difícil de encontrar. Las escasas capacitaciones por parte de las entidades encargadas han hecho que este grupo sientan que la información no llega de manera igualitaria a toda la población adulta mayor de Machala. En este contexto, consideran que las capacitaciones presenciales constituyen el medio más efectivo para conocer sobre este beneficio, ya que, a través de la interacción directa con cada uno de los capacitadores pueden despejar dudas en ese mismo momento.

#### **4.4. Recomendaciones**

A partir de las conclusiones obtenidas en relación a las razones por las que existe un bajo acceso a la devolución del IVA en las personas de la tercera edad, se procede a recomendar lo siguiente:

- Que, el SRI en colaboración con el MIES desarrollen material didáctico diseñado específicamente para la población adulta mayor. El MIES, con su profundo conocimiento sobre las necesidades y capacidades del adulto mayor permitirán asegurar que el material realizado sea accesible y muy fácil de comprender. La creación de material educativo como guías, folletos, infografías y carteles debe incluir un lenguaje claro que explique sobre el beneficio, los requisitos y los pasos para acceder a él.
- Que, el SRI implemente campañas periódicas de brigadas móviles de atención presencial, centradas en lugares estratégicos con mayor afluencia de adultos mayores. Para garantizar una cobertura más efectiva, se recomienda que el SRI trabaje en coordinación con los municipios, juntas parroquiales y dirigentes barriales, con el fin de coordinar y organizar los días y ubicaciones específicas en que las brigadas se desplazarán hacia los diferentes barrios, de tal manera que, los adultos mayores que residen en estos lugares puedan recibir orientación y asistencia personalizada para acceder al beneficio de una manera fácil y sin tener que movilizarse a las oficinas del SRI o hacer uso de herramientas electrónicas.
- Que, el SRI fortalezca y expanda el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal mediante la suscripción de nuevos convenios con universidades públicas del país para que los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría mediante los proyectos de vinculación realicen capacitaciones presenciales sobre la devolución del IVA a los adultos mayores. Además, se recomienda coordinar con el MIES los espacios físicos en sus centros de atención, para que los funcionarios del SRI puedan llevar a cabo talleres que permitan explicar el proceso de este beneficio de una manera más directa y responder las interrogantes de los adultos mayores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz Restrepo, J. (2010). Experimental y no-experimental. *La Sociología En Sus Escenarios*(18), 1-46. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Aguirre-Ríos, A., Espinal Piedrahita, J. J., Cabrera Jaramillo, R. S., & Vélez Escobar, S. B. (2022). Mecanismos fiscales en el marco de la COVID-19: una mirada a las desigualdades económicas en América Latina. *Revista CEA*, 8(18), 1-30. doi: <https://doi.org/10.22430/24223182.2211>
- Almeida Blacio, J. H., Barona López, N. E., Tabares Burbano, I. P., & Pozo Hernández, F. M. (2022). Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el Cantón de Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 595-602. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000500595&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000500595&script=sci_arttext)
- Álvarez-Vidal, M. E., Iriarte-Vera, M. B., Zamora-Cusme, M. A., & Zambrano-Delgado, J. I. (2022). Análisis sobre la devolución de Impuesto al Valor Agregado de adultos mayor y personas con capacidades especiales. *Maestro Y Sociedad*, 19(4), 1454–1462. Obtenido de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5691>
- Alzate Peralta, L. A., & Martínez Pérez, O. (2021). Los derechos del adulto mayor en la constitución del 2008: sustento de la calidad de vida para el adulto mayor en la República del Ecuador. *Revista Conrado*, 17(S3), 327-334. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2172>
- Andrade Donoso, M. S., & Cevallos Caza, K. G. (2020). Cultura tributaria en el Ecuador y sostenibilidad fiscal. *Revista Eruditus*, 1(1), 49-62. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v1n1.2020.290>
- Ante-Bautista, E. J., Yanez-Yanez, A. E., & Avellán-Herrera, N. A. (2023). Incentivos tributarios y resultados contables. Un análisis desde la perspectiva de los contadores de las medianas empresas comerciales de Cotopaxi. *Revista Sigma*, 10(1), 66-74. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2919>

- Arguello Delgado, V. d., Rivera Piñaloza, D. V., Goyes Noboa, J. E., & Sánchez Macías, 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 Sociedad*, 13(S1), 272-280. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2032/2022>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2004, 17 de Noviembre). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008, 20 de Octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2019, 09 de Mayo). *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores*. Gob.ec. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento\\_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/Documento_%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf)
- Baque Sánchez, E. R., Vera, L. D., & Macías Loor, F. I. (2020). Análisis Neutrosófico de la devolución del IVA a los adultos mayores de Manabí Ecuador. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(5), 90-103. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590312>
- Barona López, N. E., Almeida Blacio, J. H., Tabares Burbano, I. P., & Pozo Hernández, F. M. (2023). El trabajo educativo social para protección de personas de la tercera edad en cantón Ambato. *Revista Conrado*, 19(95), 238-245. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3418/3264>
- Becerra Erráez, M. A., Guarnizo Púa, D. A., Campuzano Vásquez, J. A., & Dávila Herrera, S. (2021). Economía popular y solidaria y bono de desarrollo humano en la provincia de El Oro. *Revista Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 320-334. doi:[https://doi.org/10.51247/st.v4i\(S2\).154](https://doi.org/10.51247/st.v4i(S2).154)



- Benavides-Peñaranda, M. L. (2022). Devolución del IVA y su incidencia en la liquidez de las pymes Avicultoras del municipio de Cúcuta. *Reflexiones Contables*, 5(1), 8–21. doi:<https://doi.org/10.22463/26655543.3672>
- Bernal Gómez, S., & Fonseca Sierra, F. (2023). El problema de la estratificación socioeconómica para los servicios públicos domiciliarios en Colombia. *Legem*, 9(1), 89-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9662410>
- Borda Pérez, M., Tuesca Molina, R., & Navarro Lechuga, E. (2009). *Métodos cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud*. Barranquilla: Ediciones uninorte. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Metodos\\_Cuantativos\\_Herramientas\\_para\\_la/sbq0rOeXqEcC?hl=es-419&gbpv=1&dq=diferencias+entre+universo+y+poblacion+en+investigacion+autor&pg=PA87&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Metodos_Cuantativos_Herramientas_para_la/sbq0rOeXqEcC?hl=es-419&gbpv=1&dq=diferencias+entre+universo+y+poblacion+en+investigacion+autor&pg=PA87&printsec=frontcover)
- Buestán Barrera, A. L., & Narváez Zurita, C. I. (2024). Programas de educación tributaria para fomentar la comprensión del Impuesto al Valor Agregado en la sociedad. *Revista Conrado*, 20(96), 32-45. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n96/1990-8644-rc-20-96-32.pdf>
- Caisa Gualan, F. M., & Cando Gervacio, K. G. (2023). *Análisis de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad y personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi, período 2020-2021-2022 [ Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3602df83-2e62-4465-b884-8321ee89035f/content>
- Caiza Pullotasig, J. A., & Pullotasig Guanoluisa, C. P. (2019). *Análisis de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi [ Proyecto de Investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7600>
- Calderón Esmeraldas, J. J., & Lozada Armendáriz, F. E. (2024). Análisis de los beneficios para los pequeños y grandes negocios obligados a tributar en Portoviejo. *Revista Sinapsis*, 24(1). doi:<https://doi.org/10.37117/s.v24i1.997>

- Chinche Duicela, J., Ramón Pozo, J., & López Aguirre, J. F. (2020). El Método Científico: Análisis de la literatura. *Imaginario Social*, 3(2), 52-63. doi:<https://doi.org/10.31876/is.v3i2.5>
- Cifuentes Lillo, H. (2021). Los adultos mayores y las pensiones por vejez en Chile. *Revista De Estudios Jurídico Laborales Y De Seguridad Social (REJLSS)*(3), 178–196. doi:<https://doi.org/10.24310/rejlss.vi3.13537>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2012). *Reforma Fiscal en América Latina ¿Qué fiscalidad para qué desarrollo?* Santiago. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/81c86908-880c-405d-9d12-584f3fd03010/content>
- Congreso Nacional. (2010, 8 de Junio). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Ecuador: Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- Cortez Torrez, J. A. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Revista de la Carrera de Ingeniería Agronómica –UMSA*, 4(1), 1036–1062. Obtenido de <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213>
- Dávila, A. (2022). El investigador y el paradigma de investigación. *Investigación, Transcomplejidad y Ciencia*, 3(2), 44-59. Obtenido de <https://revistasuba.com/index.php/INVESTIGACIONTRANSCOMPLEJIDAD YCI/article/view/210>
- Delgado Guerrero, M. (2024). Evolución del salario básico unificado en Ecuador: Análisis de la última década. *Revista Social Fronteriza*, 4(2), 1-21. doi:[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(2\)223](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(2)223)
- Delgado Kuffó, A. M., Carreño Arteaga, N. P., & Zambrano Zambrano, M. I. (2020). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425565062012>
- Encalada Medranda, L. K., & Diez Farha, S. V. (2023). Análisis de La cultura tributaria de las organizaciones del sector agropecuario. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 93-103. doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.737>

- Estevez Cullell, M., Arroyo Mendoza, M., & Gonzalez Terry, C. (2004). *La investigación científica en la actividad física: su metodología*. La Habana: Editorial Deportes .
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Fernández Cuenca, Y. F. (2016). *Análisis sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado de adultos mayores en la ciudad de Machala, periodo 2010-2015 [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26833/1/Tesis.pdf>
- Frecknall-Hughes, J., Gangl, K., Hofmann, E., Hartl, B., & Kirchler, E. (2023). The influence of tax authorities on the employment of tax practitioners: Empirical evidence from a survey and interview study. *Journal of Economic Psychology*, 97, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.joep.2023.102629>
- Fuentes Reyes, G., & Valdés Sampedro, N. (2018). La universalización de los programas sociales: Análisis de la pensión para adultos mayores, 2012-2018. *Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, XIII(26), 116-139. Obtenido de <https://iberoforum.iberomx.com/index.php/iberoforum/article/view/182/424>
- García-Camacho, D. J., Reina-Tello, S. S., Espinal-Santana, N., Reina-Tello, M. E., & Subiaga-Delgado, R. I. (2023). Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado a adultos mayores en el cantón Esmeraldas y su nivel de conocimiento con relación a este beneficio. *Ibero-American Journal of Economics & Business Research*, 3(2), 96–109. doi:<https://doi.org/10.56183/iberocbv.v3i2.23>
- Gasparini, L., Gluzmann, P., & Tornarolli, L. (2022). Caracterización de la población vulnerable: una propuesta con estimaciones para Argentina. *Revista Económica La Plata*, 68, 135-157. doi:<https://doi.org/10.24215/18521649e028>
- Gómez González, F. J. (2021). *Devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores aplicando reformas 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6139>

- Gómez Montes, J. F., & Curcio Borrero, C. L. (2021). *Salud en el anciano*. Manizales: Universidad de Caldas. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Salud\\_del\\_Anciano/qEthEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Salud_del_Anciano/qEthEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Granda Abad, D. A., Delgado Olaya, R. M., & Abambari Arevalo, M. J. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014 – 2016. *Revista Publicando*, 6(20), 34-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7054940>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002#:~:text=Muestreo%20por%20conveniencia%3A%20La%20muestra,que%20establecen%20criterios%20a%20seguir.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002#:~:text=Muestreo%20por%20conveniencia%3A%20La%20muestra,que%20establecen%20criterios%20a%20seguir.)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill. doi:<http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Hidalgo Achig, M., Espín Balseca, L., & Moreano, N. (2021). Las excepciones en el régimen tributario de las personas mayores adultas y personas con discapacidad. *Prospectivas UTC "Revista De Ciencias Administrativas Y Económicas"*, 4(2), 131-147. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/338>
- Ibarra-Carrera, O. S., Aguayo-Delgado, M. I., Constantino-Castro, J. A., & Pizarro-Vargas, V. J. (2023). Los tributos del Ecuador y su participación en el presupuesto general del estado. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 69-79. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1723](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1723)

- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC. (2022). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
- Izquieta Pérez, L., & Vaca López, G. (2015). Impuesto al Valor Agregado (IVA): Evolución, tarifas y aportes de las principales ciudades: Caso Ecuador. *Revista FENopinaonline*, 70. Obtenido de <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/fenopina/article/view/62/77>
- Jácome Sandoval, W. E. (2021). Recaudación de Impuestos en Ecuador 2018 - 2020. *Revista Qualitas*, 22(22), 028 -045. doi:<https://doi.org/10.55867/qual22.03>
- Loor Pinargote, B., Vélez Vélez, G., Zamora Cusme, M., & Iriarte Vera, M. (2024). Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado en personas adultas mayores del cantón Bolívar. *Maestro Y Sociedad*, 21(2), 655–673. Obtenido de <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6432>
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20personas,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20personas,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22.)
- Medina Romero, M. Á., Rojas León, C. R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza, C. P., & Castillo Acobo, R. Y. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>
- Mera Bozano, E., & Castillo Galarza, J. (2023). *La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato ]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37837>

- Merizalde Vizcaíno, A. (2005). *Devolución del IVA en instituciones financieras públicas y su impacto en los ingresos del presupuesto del gobierno (aplicado al Banco del Estado) [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2441>
- Navarro Sajonero, E., & Durango Posso, O. E. (2022). *Beneficios tributarios en materia de IVA de los países: Argentina, Chile, Brasil y Colombia [Monografía de Especialización en Gestión Tributaria, Universidad de Antioquia]*. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. Obtenido de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/29860/1/NavarroEdwin\\_2022\\_BeneficiosTributariosIva.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/29860/1/NavarroEdwin_2022_BeneficiosTributariosIva.pdf)
- Núñez Lira, L. A., Núñez Untiveros, J., Vigo Ayasta, E., Ruiz Gutiérrez, J., Rengifo Lozano, R., & Diaz Dumont, J. (2020). Impacto de las políticas sociales en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 121-143. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468015>
- OMS. (01 de octubre de 2022). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Envejecimiento y Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- Palacios Avila, C. A. (2020). *La devolución del IVA en grupos prioritarios del cantón Montecristi [Artículo Científico, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11737>
- Palmett Urzola, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. Obtenido de <https://petroglifosrevistacritica.org/ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>
- Parra Gavilanes, D. A., Cerezo Segovia, B. A., & Morales Sornoza, J. M. (2022). Impacto de la variación tarifaria del Impuesto al Valor Agregado sobre el gasto en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 6(1), 44-54. doi:<https://doi.org/10.18779/csye.v6i1.552>
- Párraga-Zambrano, G. D., & Vélez-Mendoza, L. P. (2023). Devolución del impuesto al valor agregado y su impacto en la economía de personas de la tercera edad de

Portoviejo, 2020-2021. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 333 - 346.  
doi:doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2174

Pérez Rodríguez, G., García Batista, G., Nocado de León, I., & García Inza, M. (2015). *Metodología de la investigación educativa*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Pérez Vera, M. G., Ocampo Botello, F., & Sánchez Pérez, K. R. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación para identificar las emociones. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319048.pdf>

Pico-Noboa, A. E. (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*, 6(5), 441-457. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2670>

Resolución N° NACDGERCGC200000059. (2020, 30 de Septiembre). *Servicio de Rentas Internas*. Normas de procedimiento y requisitos para devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a personas adultas mayores. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-03/Resoluci%C3%B3n%20NAC-DGERCGC20-00000059.pdf>

Resolución N° NAC-DGERCGC22-00000044. (2022, 27 de Septiembre). *Servicio de Rentas Internas*. Normas de procedimiento y requisitos para devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a personas adultas mayores. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar?id=fac3d77f-dffa-4c35-8d4b-1dd9f6343c77&nombre=NAC-DGERCGC22-00000044.pdf>

Resolución No. NAC-DGERCGC13-00636. (2013. 13 de Octubre). *Servicio de Rentas Internas*. Normas para la Devolución de los valores pagados por personas adultas mayores, del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e impuesto a los consumos especiales (ICE), en la adquisición de bienes y/o servicios, para su uso y consumo personal. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b2a40c09-289f-41be-94e0->

d09023d055ad/Resoluci%F3n+No.+NAC-DGERCGC13-00636,+publicada+en+el+S.R.O.+113+de+31-10-2013.pdf



- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/>
- Seid, G., & Pérez Ripossio, R. (2022). Los puntos de partida epistemológicos y operativos en la observación de campo. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 12(2), e113. doi:<https://doi.org/10.24215/18537863e113>
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Autorización a Terceros*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/autorizacion-a-terceros>
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Devolución de IVA a personas de la tercera edad*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- Troya Jaramillo, J. V. (2017). Control de las leyes tributarias y los efectos de su declaración de invalidez. *Revista de Derecho*(6), 39-58. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/321>
- Tualombo Tituaña, J. J., & Figueroa Soledispa, 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. doi:<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i6.882>
- Tumbaco Lino, S., & Quiñónez Cercado, M. (2024). Impacto de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en los adultos mayores. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.944>
- Ureta-Baquezea, N. R., & Palacios-Cedeño, N. M. (2023). Analysis of tax benefits for senior citizens: an analysis from a city in Ecuador 2021. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 4(3), 1-9. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v4i3.703>



- Vera Vera, L. A., & Mendoza Saltos, M. F. (2024). Devolución del IVA y su incidencia en la calidad de vida de los adultos mayores. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 294-303. doi:<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2568>
- Villacreses Quevedo, M. J., Yépez Romero, C. M., & Campuzano Vásquez, J. A. (2022). Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016-2020. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(2), 180–196. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i2.206>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

## ANEXOS

### Anexo 1. Modelo Guía de Observación

|   | <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA</b><br><i>Calidad, Pertinencia y Calidez</i><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</b><br><b>CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b> |  |    |             |
|--|--|---|----|-------------|
| <b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b>   |  |   |    |             |
| <b>TEMA:</b> Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la provincia de El Oro, 2021-2023.  |  |   |    |             |
| <b>OBJETIVO:</b> Analizar las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, mediante investigación bibliográfica y de campo, con el propósito de comprender los desafíos que enfrentan, período 2021-2023. |  |   |    |             |
| N°   | ACCIONES A EVALUAR   | REGISTRO DE CUMPLIMIENTO  |    | OBSERVACIÓN |
|  |  | SI  | NO |             |
| <b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>   |  |   |    |             |
| 1  | ¿Cuántas personas adultas mayores han sido beneficiadas?   |   |    |             |
| 2  | ¿Cuántos reclamos físicos se han realizado?  |   |    |             |
| 3  | ¿Cuántos reclamos en línea se han realizado?   |   |    |             |
| 4  | ¿Cuál es el monto total solicitado por las personas adultas mayores?   |   |    |             |
| 5  | ¿Cuál es el monto total devuelto a las personas adultas mayores?   |   |    |             |
| <b>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS</b>  |  |   |    |             |
| 6  | ¿Cuál es el número total de personas de la tercera edad registradas?   |   |    |             |
| 7  | ¿Cuántas personas de la tercera edad registradas son hombres y cuántas son mujeres?  |   |    |             |
| 8  | ¿Cómo se distribuyen las personas de la tercera edad según los rangos de edad: 65-69, 70-74, 80-84 y más de 85 años?   |   |    |             |

**Anexo 2. Oficio enviado al Servicio de Rentas Internas**

Machala, 22 de mayo de 2024.

Ing.

Ronald García

Director Distrital del Servicio de Rentas Internas de El Oro

**SRI** SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
SECRETARÍA ZONAL 7  
DIRECCIÓN DISTRITAL DE EL ORO

TRAMITE:

1070120240085165

PRESENTADO HOY

21 MAY 2024

RECIBIDO POR:

*Jds*

HORA: 13:24

| HOJAS | CARPETAS | SOBRES | DISK/CD'S | OTROS |
|-------|----------|--------|-----------|-------|
| 06    |          |        |           |       |

Yo, Armijos Torres Allison Andrea con cédula de identidad 0707044384, domiciliada en Machala y Farah Ajila Camila Antonella con cédula de identidad 0706219359, domiciliada en el Guabo, en calidad de estudiantes del 7mo semestre Diurno de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala comparecemos ante su autoridad para solicitar información que será utilizada en la elaboración de nuestro trabajo de titulación, requisito previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría C.P.A., denominado **“DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN LA CIUDAD DE MACHALA, PERÍODO 2021-2023”** mismo que será publicado en el Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Machala. Para sustentar nuestra solicitud de información con fines académicos, adjuntamos el siguiente documento con firma original.

A continuación, detallamos la información requerida:

1. Valor total de IVA recaudado de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
2. Número de trámites ingresados de devolución de IVA para personas de la tercera edad (especificar físicos y electrónicos) de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
3. Número de trámites atendidos de devolución de IVA para personas de la tercera edad (especificar físicos y electrónicos) de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
4. Número de beneficiarios de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.

5. Monto total solicitado de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los periodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
6. Monto total devuelto de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los periodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.

Nos comprometemos a utilizar esta información únicamente para los fines académicos antes mencionados. Solicitamos que la primera opción de notificación de los documentos emitidos por la Administración Tributaria referentes a la presente solicitud, sea en: El Oro, Machala, cfarahl@utmachala.edu.ec, 0981761506.

Atentamente,

Armijos Torres Allison Andrea

C.I. 0707044384

Telf. Cel. 0992713414

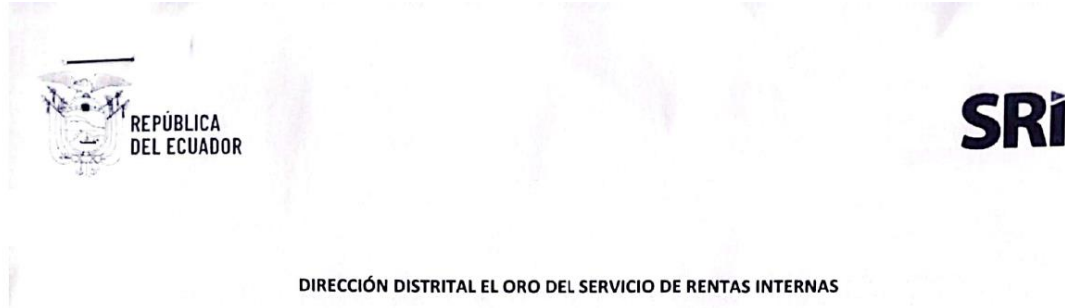
Farah Ajila Camila Antonella

C.I. 0706219359

Telf. Cel. 0981761506

|  |  |
|--|--|
| <b>SRI</b><br><small>SECRETARÍA DE REVENUES INTERNAS</small> | <b>DOMICILIO PARA NOTIFICACIONES</b>   |
| Ciudad:  | <i>Machala</i>                         |
| Calle Principal:   | <i>Roa 1012</i>                        |
| Número:  | <i>400306209</i>                       |
| Intersección:  | <i>Avda Los Angeles</i>                |
| Referencia:  | <i>Edificio 9, Donato Oros Jimenez</i> |
| Teléfono:  |  |

**Anexo 3. Información proporcionada en respuesta al oficio No. 107012024ODEV0002818 por el Servicio de Rentas Internas.**



**DIRECCIÓN DISTRITAL EL ORO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES Y RECLAMOS**

**Oficio No.** 107012024ODEV0002818  
**Trámite No.** 1070120240085165  
**Asunto:** Se atiende solicitud  
**Sujeto Pasivo:** **ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA**  
**CI:** **0707044384**

**Señora:**

ARMIJOS TORRES ALLISON ANDREA

**Ciudad**

En atención a su comunicación presentada, signada con el trámite No. 1070120240085165, que dirigió a esta Administración el día 22 de mayo de 2024, en donde indica (...)

“comparecemos ante su autoridad para solicitar información que será utilizada en la elaboración de nuestro trabajo de titulación ....

A continuación, detallamos la información requerida:

1. Valor total de IVA recaudado de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
2. Número de trámites ingresados de devolución de IVA para personas de la tercera edad (especificar físicos y electrónicos) de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
3. Número de trámites atendidos de devolución de IVA para personas de la tercera edad (especificar físicos y electrónicos) de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
4. Número de beneficiarios de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
5. Monto total solicitado de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro.
6. Monto total devuelto de devolución de IVA para personas de la tercera edad de los períodos 2021, 2022 y 2023 a nivel nacional, a nivel provincial y a nivel cantonal únicamente en el caso de la provincia de El Oro. (...)

Esta Administración le informa lo siguiente:

1. El inciso tercero del Art. 9 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas establece que los directores regionales y provinciales ejercerán, dentro de su respectiva jurisdicción, las funciones que el Código Tributario asigna al Director General del Servicio de Rentas



Internas, con excepción de la absolución de consultas, el conocimiento y resolución de reclamos, de los recursos de reposición y de revisión y de la función a la que se refiere al artículo 8 de esta Ley;

2. Mediante Resolución No. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial No. 134 del 30 de mayo de 2014 y sus reformas, se expide el nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, en el que dispone la incorporación de Direcciones Zonales que reemplazan a las Direcciones Regionales, con el objeto de brindar una debida gestión tributaria y atender las necesidades de los contribuyentes, responsables y terceros.
3. Mediante el artículo 1 de la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000383, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 838 del 12 de septiembre de 2016; y sus reformas, se delegó a los directores zonales y a los directores provinciales, la competencia para conocer y resolver los reclamos y las peticiones que se formularen ante esta administración tributaria, inclusive las solicitudes relacionadas a la devolución de los impuestos que administra, así como para resolver la imposición de sanciones de clausura.
4. Que, mediante Acción de Personal Administrativa No. APA N°. 1-80-52 del 27 de marzo de 2024 se otorgó nombramiento provisional comprendido dentro de la escala de nivel jerárquico superior a Ronald Daniel García Martínez, en el puesto de Director Distrital de El Oro, desde el 01 de abril de 2024.
5. Mediante Resolución No. DEO-JRDRDRI23-00000005, la Dirección Distrital de El Oro del Servicio de Rentas Internas, ha delegado a quien desempeñe las funciones de Experto Supervisor Distrital de Gestión Tributaria, la atribución de expedir y suscribir con su sola firma, dentro del ámbito de su competencia el presente documento, desde el 09 de marzo de 2023.
6. El Art. 20 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública señala *"...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..."*.
7. Esta Administración tiene a bien informarle que su petición ha sido atendida favorablemente, y que lo requerido en el numeral 1 de su solicitud consta como información pública en el siguiente link de la página web institucional del Servicio de Rentas Internas:

<https://www.sri.gob.ec/historico-estadisticas-generales-de-recaudacion>

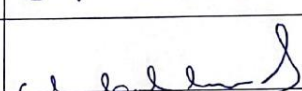
8. El Servicio de Rentas Internas, en concordancia con el numeral 6 del presente, remite la información que reposa en nuestras bases de datos, relacionada a la provincia de EL ORO.

| AÑO  | # DE BENEFICIARIOS DE DEVOLUCION DE IVA TERCERA EDAD | # TRAMITES INGRESADOS POR DEVOLUCION DE IVA TERCERA EDAD |              | # TRAMITES ATENDIDOS POR DEVOLUCION DE IVA TERCERA EDAD |              | MONTO TOTAL SOLICITADO DE DEVOLUCION DE IVA TERCERA EDAD | MONTO TOTAL DEVUELTO POR DEVOLUCION DE IVA TERCERA EDAD |
|------|--|--|--------------|---|--------------|--|---|
|      |  | FISICOS  | ELECTRONICOS | FISICOS   | ELECTRONICOS |  |   |
| 2021 | 6.031  | 1.372  | 41.574       | 1.537   | 41.230       | 3.282.891,19   | 2.988.186,26  |
| 2022 | 7.229  | 3.113  | 57.917       | 2.305   | 57.306       | 4.617.601,13   | 4.129.896,18  |
| 2023 | 28.462   | 823  | 182.277      | 1.744   | 180.569      | 11.816.592,01  | 10.915.484,49   |

9. **NOTIFICAR** en la dirección ubicada en Machala, KM 10 y 1/2, Vía Balosa, Ciudadela Los Angeles Etapa 2, Bananera Jiménez, Celular: 0981761506, 0992713414, señalado para el efecto en el presente trámite.

Notifíquese. –

  
 Econ. Jimmy Francisco Fernandez Cuenca  
**Experto Supervisor Distrital de Gestión Tributaria**  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

|                        |  |
|------------------------|--|
| FECHA DE NOTIFICACIÓN: | 04 07 2024   |
| FIRMA DEL NOTIFICADOR: |  |



### Anexo 3. Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
*Calidad, Pertenencia y Calidez*  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Presentación:**

Se ha diseñado el presente instrumento de investigación, que consiste en un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple y de selección única, para obtener información sobre la devolución del IVA para personas de la tercera edad en el cantón Machala, provincia de El Oro. Los datos recopilados serán manejados con total confidencialidad y se utilizarán exclusivamente para fines académicos.

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque la opción que mejor se ajuste a su experiencia u opinión. Agradecemos de antemano su colaboración y la dedicación de su tiempo.

**Tema:**

Devolución del Impuesto al Valor Agregado para personas de la tercera edad en la provincia de El Oro, 2021-2023.

**Objetivo:** Recopilar información sobre las causas del bajo acceso a la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en el cantón Machala, provincia de El Oro.

**Dirigido a:** Adultos mayores del cantón Machala.

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. **Sexo:** Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_  
1.2. **Edad:** 65-69 años \_\_\_\_ 70-74 años \_\_\_\_ 75-79 años \_\_\_\_ +80 años \_\_\_\_  
1.3. **Ocupación:** empleados \_\_\_\_ jubilados \_\_\_\_ cuenta propia \_\_\_\_ depende de terceros \_\_\_\_ otro \_\_\_\_

**II. DESARROLLO**

- 2.1. ¿Sabía usted que las personas de la tercera edad tienen derecho a solicitar la devolución del IVA?  
a) Si \_\_\_\_  
b) No \_\_\_\_
- 2.2. Si su respuesta fue afirmativa en la pregunta anterior, ¿Cómo se enteró de este beneficio tributario?  
a) Medios de comunicación \_\_\_\_  
b) Internet \_\_\_\_  
c) Familiares o amigos \_\_\_\_  
d) SRI \_\_\_\_  
e) Otro \_\_\_\_
- 2.3. De los siguientes requisitos para acceder a la devolución del IVA, ¿Cuál conoce usted?  
a) Tener 65 años de edad \_\_\_\_  
b) Documentos de identidad \_\_\_\_  
c) Facturas originales a su nombre \_\_\_\_  
d) Montos máximos mensuales \_\_\_\_  
e) Ninguno \_\_\_\_  
f) Otro \_\_\_\_
- 2.4. ¿Suele solicitar Ud. facturas que incluyan sus datos personales por cada compra de bienes o servicios que realiza?  
a) Siempre \_\_\_\_  
b) Casi siempre \_\_\_\_  
c) Ocasionalmente \_\_\_\_  
d) Casi nunca \_\_\_\_  
e) Nunca \_\_\_\_
- 2.5. Si no accedido a la devolución del IVA, ¿Cuál ha sido la principal razón por la cual no ha solicitado este beneficio?  
a) Desconoce de la existencia del beneficio \_\_\_\_  
b) No necesita el dinero \_\_\_\_  
c) Dependencia de terceros \_\_\_\_  
d) Complejidad del proceso \_\_\_\_  
e) Otro \_\_\_\_



- 2.6. En relación con el proceso de devolución de IVA en la modalidad presencial, ¿Cuál de las siguientes dificultades le impiden o impedirían realizar el trámite?**
- a) Problemas de salud o movilidad para trasladarse a las oficinas del SRI \_\_\_\_\_
  - b) Falta de tiempo \_\_\_\_\_
  - c) Largo tiempo de espera \_\_\_\_\_
  - d) Desconocimiento de la ubicación de las oficinas del SRI \_\_\_\_\_
  - e) Carencia de recursos para cubrir costos de transporte y trámites \_\_\_\_\_
  - f) Otro \_\_\_\_\_
- 2.7. En relación con el proceso de devolución de IVA en la modalidad en línea, ¿Cuál de las siguientes dificultades le impiden o impedirían realizar el trámite?**
- a) No dispone de internet \_\_\_\_\_
  - b) No sabe cómo utilizar una computadora o teléfono \_\_\_\_\_
  - c) No cuenta con dispositivos electrónicos adecuados \_\_\_\_\_
  - d) Desconocimiento sobre el manejo de la plataforma del SRI \_\_\_\_\_
  - e) Desconfianza de realizar trámites en línea \_\_\_\_\_
  - f) Otro \_\_\_\_\_
- 2.8. ¿Ha recibido alguna charla o capacitación sobre el beneficio de la devolución del IVA por parte de alguna entidad gubernamental?**
- a) Si \_\_\_\_\_
  - b) No \_\_\_\_\_
- 2.9. Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿De qué entidad recibió esta charla?**
- a) SRI \_\_\_\_\_
  - b) MIES \_\_\_\_\_
  - c) Universidades públicas \_\_\_\_\_
  - d) Otro \_\_\_\_\_
- 2.10. ¿Considera que la información sobre la devolución del IVA llega de manera adecuada a toda la población adulta mayor?**
- a) Totalmente de acuerdo \_\_\_\_\_
  - b) De acuerdo \_\_\_\_\_
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo \_\_\_\_\_
  - d) En desacuerdo \_\_\_\_\_
  - e) Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_
- 2.11. ¿Cómo califica la información proporcionada por el SRI sobre los requisitos y el proceso a seguir para solicitar la devolución del IVA?**
- a) Muy clara \_\_\_\_\_
  - b) Clara \_\_\_\_\_
  - c) Poco clara \_\_\_\_\_
  - d) Nada clara \_\_\_\_\_
- 2.12. ¿Qué tan fácil le ha resultado obtener información sobre la devolución del IVA para adultos mayores?**
- a) Muy fácil \_\_\_\_\_
  - b) Fácil \_\_\_\_\_
  - c) Difícil \_\_\_\_\_
  - d) Muy difícil \_\_\_\_\_
- 2.13. ¿Qué medio considera más efectivo para recibir información sobre la devolución del IVA?**
- a) Guías prácticas \_\_\_\_\_
  - b) Videos tutoriales \_\_\_\_\_
  - c) Redes sociales \_\_\_\_\_
  - d) Material impreso \_\_\_\_\_
  - e) Capacitaciones presenciales \_\_\_\_\_
  - f) Capacitaciones virtuales \_\_\_\_\_
  - e) Otro \_\_\_\_\_

**Anexo 4.** Evidencia fotográfica de encuesta realizada a los adultos mayores de la ciudad de Machala.



