



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**

**Unidad de Educación a Distancia**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos  
mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro, en el periodo 2021**

**Trabajo de Titulación previo a la  
obtención del título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoría**

**AUTOR:**

Xavier Andrés Bustamante Suárez

**DIRECTORA:**

Lic. María Eugenia Idrovo Cuenca, Mgtr.

Loja – Ecuador

2023

## Certificación

Loja, 24 de marzo de 2023

Lic. María Eugenia Idrovo Cuenca, Mgtr.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro, en el periodo 2021**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Contabilidad y Auditoría**, de la autoría del estudiante **Xavier Andrés Bustamante Suárez**, con **cédula de identidad Nro. 0705742724**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Lic. María Eugenia Idrovo Cuenca, Mgtr.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Autoría**

Yo, **Xavier Andrés Bustamante Suárez**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mí del Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 0705742724

**Fecha:** 20 de junio de 2023

**Correo electrónico:** xavier.bustamante@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0988988146

**Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.**

Yo, **Xavier Andrés Bustamante Suárez**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro, en el periodo 2021**, como requisito para optar por el título de **Licenciado en Contabilidad y Auditoría**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veinte días del mes de junio del año dos mil veintitrés.

**Firma:**

**Autor:** Xavier Andrés Bustamante Suárez

**Cédula:** 0705742724

**Dirección:** Calle Bolívar Madero, Piñas, El Oro, Ecuador.

**Correo electrónico:** xavier.bustamante@unl.edu.ec

**Teléfono:** 0988988146

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Directora del Trabajo de Titulación:** Lic. María Eugenia Idrovo Cuenca, Mgtr.

## **Dedicatoria**

Dedico este Trabajo de Titulación a mis padres quienes han sido las personas que me han incentivado y motivado durante mis estudios.

También dedico este trabajo a mis hermanos y demás familiares quienes me han apoyado en el transcurso de este proceso.

*Xavier Andrés Bustamante Suárez*

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres quienes me han apoyado cada día durante mi etapa universitaria y por su esfuerzo para ayudarme a que continúe mis estudios. Así como también agradezco los consejos que me brindaron en los momentos difíciles para así seguir adelante.

A mis familiares y amigos que siempre estuvieron brindándome su apoyo con sus experiencias y apoyo emocional durante mis estudios y desarrollo de este Trabajo de Titulación

*Xavier Andrés Bustamante Suárez*

## Índice de contenidos

Portada .....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de figuras: .....	viii
Índice de tablas:.....	ix
Índice de anexos: .....	x
1.    Título .....	1
2.    Resumen .....	2
2.1. Abstract .....	3
3.    Introducción.....	4
4.    Marco teórico.....	6
5.    Metodología.....	24
6.    Resultados .....	34
7.    Discusión .....	62
8.    Conclusiones .....	65
9.    Recomendaciones .....	66
10.   Bibliografía .....	67
11.   Anexos .....	73

## Índice de figuras:

<b>Figura 1.</b> Mapa de los mecanismos de devolución del IVA .....	14
<b>Figura 2.</b> Población Económicamente Inactiva, Población Económicamente Activa .....	22
<b>Figura 3.</b> Metodología de la propuesta.....	23
<b>Figura 4.</b> Localización del lugar de estudio .....	24
<b>Figura 5.</b> ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores? .....	34
<b>Figura 6.</b> ¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores? .....	35
<b>Figura 7.</b> ¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores? ...	36
<b>Figura 8.</b> ¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores? .....	37
<b>Figura 9.</b> ¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas? .....	38
<b>Figura 10.</b> ¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI? .....	39
<b>Figura 11.</b> ¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores? .....	40
<b>Figura 12.</b> ¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI? .....	41
<b>Figura 13.</b> ¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores? .....	42
<b>Figura 14.</b> ¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores? .....	43
<b>Figura 15.</b> ¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida? .....	44
<b>Figura 16.</b> Trámite por ventanilla.....	60
<b>Figura 17.</b> Trámite por internet .....	61



## Índice de tablas:

<b>Tabla 1.</b> Beneficio tributario mensual del IVA por periodos .....	18
<b>Tabla 2.</b> Requisitos para el proceso de devolución del IVA .....	19
<b>Tabla 3.</b> Preguntas del instrumento aplicado.....	26
<b>Tabla 4.</b> Población de estudio.....	28
<b>Tabla 5.</b> Cálculo de la muestra .....	30
<b>Tabla 6.</b> Muestra final .....	31
<b>Tabla 7.</b> Procedimientos .....	32
<b>Tabla 8.</b> Técnicas y procedimientos .....	33
<b>Tabla 9.</b> ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores? .....	34
<b>Tabla 10.</b> ¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores? .....	35
<b>Tabla 11.</b> ¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores?...	36
<b>Tabla 12.</b> ¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores? .....	37
<b>Tabla 13.</b> ¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas? .....	38
<b>Tabla 14.</b> ¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI? .....	39
<b>Tabla 15.</b> ¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores? .....	40
<b>Tabla 16.</b> ¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI? .....	41
<b>Tabla 17.</b> ¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores? .....	42
<b>Tabla 18.</b> ¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores? .....	43
<b>Tabla 19.</b> ¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida? .....	44
<b>Tabla 20.</b> Cronograma de la propuesta.....	57

<b>Tabla 21.</b> Recursos Propuesta .....	58
<b>Tabla 22.</b> Presupuesto.....	59

**Índice de anexos:**

<b>Anexo 1.</b> Encuesta.....	73
<b>Anexo 2.</b> Plan de capacitaciones.....	76
<b>Anexo 3.</b> Cronograma de capacitaciones por parroquia .....	78
<b>Anexo 4.</b> Datos SRI .....	79
<b>Anexo 5.</b> Datos INEC .....	80
<b>Anexo 6.</b> Encuestas recibidas en Google Forms.....	81
<b>Anexo 7.</b> Certificado de traducción del Abstract.....	82

## **1. Título**

**Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro, en el periodo 2021.**

## **2. Resumen**

La Constitución de la República del Ecuador reconoce los derechos de los grupos prioritarios, es así que los adultos mayores como parte de este sector poseen beneficios, entre ellos beneficios tributarios que les permiten acceder a una mejor calidad y estilo de vida. El presente trabajo de titulación se desarrolló con el objetivo de medir el nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA en la adquisición de productos para uso y consumo personal de los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro, empleando para ello una investigación de enfoque cuantitativa, de diseño descriptivo, transversal y de método deductivo. Como técnica de recolección de datos se empleó una encuesta aplicado a 23 adultos mayores pertenecientes al cantón Piñas, mismo que han sido seleccionados utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Como resultado principal se ha definido que existe un alto nivel de desconocimiento en beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores siendo el 70 % de la muestra analizada, lo que permite concluir que es necesario la aplicación de un plan de capacitación centrado en la temática de la devolución del IVA para adultos mayores, los grupos establecidos y sus familiares si es necesario, definiendo así la propuesta específica de este estudio.

*Palabras clave: IVA, SRI, devolución, adulto mayor,*

## **2.1. Abstract**

The Constitution of the Republic of Ecuador recognizes the rights of priority groups, so that older adults as part of this sector have benefits, including tax benefits that allow them to access a better quality and lifestyle. The present degree work was developed with the objective of measuring the level of knowledge about the VAT refund in the acquisition of products for personal use and consumption in the elderly of the Piñas canton, province of El Oro, using an investigation of a quantitative approach, of descriptive, transversal and deductive design. As a data collection technique, a survey was applied to 23 older adults belonging to the Piñas canton, which have been selected using a non-probabilistic test for convenience. As a main result, it has been defined that there is a high level of ignorance in favor of the VAT refund for older adults, with 70 % of the sample analyzed, which allows us to conclude that the application of a training plan focused on the subject is necessary. VAT refund for older adults, established groups and their families if necessary, thus defining the specific proposal of this study.

*Keywords: IVA, SRI, refund, senior citizen,*

### **3. Introducción**

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un proceso administrativo que se procede a ejecutar previa la presentación de una solicitud por parte del sujeto pasivo y que lo realiza el Servicio de Rentas Internas (Servicio de Rentas Internas, 2020). Dentro de este proceso se presenta la devolución del IVA a los adultos mayores debido a su condición; por esta razón, se establece que el presente estudio se ejecutará en el cantón Piñas, provincia de El Oro, con la finalidad de determinar el nivel de conocimiento de los adultos mayores de este cantón, acerca de la devolución del IVA como beneficio legal dentro del país.

Este análisis se origina debido al desconocimiento que existe dentro de la población adulta mayor del cantón Piñas sobre la devolución del IVA, mismo al que pueden acceder dada la condición que mantienen, es de vital importancia conocer que el SRI establece que la devolución del IVA es un proceso administrativo que se procede a ejecutar previa la presentación de una solicitud por parte del sujeto pasivo. Sin embargo, a pesar de que la normativa legal vigente en el Ecuador establezca el derecho de las personas de la tercera edad a acceder a los beneficios de la devolución del IVA, no siempre se ha cumplido, esto debido a que el sujeto debe presentar una solicitud al Servicio de Rentas Internas para que se pueda gestionar el procedimiento de la devolución y no todos los ciudadanos conocen la forma de acceder al beneficio. Por esta razón, en muchas ocasiones este derecho puede ser pasado por alto, por lo cual la investigación se centra en analizar el problema del desconocimiento que los adultos mayores tienen en cuanto a este tema, de este modo, resulta de gran importancia identificar el nivel de conocimiento que tienen los adultos mayores del cantón Piñas, respecto a la devolución del IVA para conocer la dimensión del problema.

El presente trabajo de titulación se centra en la propuesta de implementar un plan de capacitación orientado a los adultos mayores para que incrementen su conocimiento acerca del beneficio de la devolución del IVA en los productos para uso y consumo personal, lo cual, es un factor importante para el bienestar y calidad de vida del adulto mayor. Es así que, el objeto de estudio de la investigación son los adultos mayores del cantón Piñas, ya que es necesario determinar el conocimiento y las falencias o debilidades que poseen acerca del mismo; de esta forma se podrán implementar las temáticas de capacitación que contribuirán a mejorar la accesibilidad de los adultos mayores a este beneficio. A través de esta capacitación, se logrará que los adultos mayores y sus familiares adquieran un mayor aprendizaje respecto al

cumplimiento y ejercicio de sus derechos y sobre todo el acceso a este beneficio que promueve un nivel adecuado de calidad de vida.

Ahora bien, varios han sido los estudios relacionados con la devolución del IVA a adultos mayores en la mayor parte de ellos se ha buscado conocer en qué medida los beneficios de la devolución se han recibido por parte de los ciudadanos de la tercera edad. Uno de ellos el realizado por Pico (2021), en donde se determinó que los montos devueltos no se consideran significativos y que al año 2020 se registraron los valores más bajos entregados a los adultos mayores. Además, se destaca que el trámite no lo realiza el sujeto pasivo beneficiario de la devolución, sino sus familiares, agentes tramitadores, conocidos y amigos, ya que, no todas las personas con este derecho tienen conocimiento sobre cómo acceder a dicho beneficio.

De este modo, el objetivo general de la investigación es medir el grado de conocimiento a los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro sobre el beneficio que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA en la adquisición de productos para uso y consumo personal. Para ello, se han establecido objetivos específicos a fin de dar cumplimiento con el principal propósito de la investigación, en el primer objetivo específico se plantea: ejecutar una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA; por otra parte, el segundo objetivo específico indica: medir el porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA. Por último, el tercer objetivo específico menciona: elaborar e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de bienes y servicios para uso y consumo personal.

Este trabajo de titulación tuvo un alcance a los adultos mayores del cantón Piñas, de la provincia de El Oro; ya que fue la población escogida como muestra de estudio y en los cuales se evaluó el nivel de conocimiento respecto a la devolución del IVA, y con quienes se realizó el plan de capacitación. En cuanto, a las limitaciones del trabajo fue el acceso a la muestra para la recolección de la información; puesto que, algunos adultos mayores no contaban con el tiempo necesario para la aplicación del instrumento; debido a las ocupaciones y actividades que realizan a diario.

## **4. Marco teórico**

### **4.1. Ingresos tributarios y la devolución de impuestos en América Latina y Ecuador**

En Latinoamérica el índice de desigualdad económica sigue siendo elevado, sobre este panorama el funcionamiento de los sistemas fiscales se ha caracterizado por no cumplir con un criterio de imposición equitativa y óptima puesto a que se sigue favoreciendo a los grandes capitales, mientras que los microempresarios son aquellos que aportan en mayor medida a los ingresos tributarios de los países especialmente latinoamericanos (Jara y Oliva, 2018).

En este sentido, el manejo de los recursos tributarios para la satisfacción de los derechos humanos de la población, como lo es una adecuada y digna calidad de vida, sigue siendo deficiente en América Latina. Del mismo modo, se conoce que el Estado es el encargado de gestionar los ingresos públicos de modo que estos puedan satisfacer las necesidades de la población; sin embargo, las prácticas ejecutadas no son las mejores a comparación de aquellas que se han aplicado en países desarrollados (Bárcena, Cimoli, García, Abramo, & Pérez, 2018). Así, al hablar de ingresos tributarios, resulta pertinente analizar el grado de conocimiento que poseen los adultos mayores sobre el beneficio de la devolución del IVA.

Así, en línea con el análisis desarrollado por la CEPAL (2020), se apunta a una correlación más fuerte entre la magnitud de las devoluciones del IVA y el nivel de ingresos tributarios de un país. En 2015, los países de ingresos altos pagaron devoluciones del IVA, equivalentes a alrededor del 30 % del IVA bruto, en comparación con una proporción promedio de solo el 11 % para los países de ingresos bajos y medianos bajos. En varias economías de mercado emergentes avanzadas y de ingresos altos (por ejemplo, Australia, Canadá, Dinamarca, Corea, Noruega, la República Eslovaca y Sudáfrica), los reembolsos del IVA superaron el 50 % el IVA bruto. Los países con niveles de devolución por debajo del 11 % del IVA bruto se encontraban principalmente en África y América Latina (por ejemplo, Camerún, Colombia, El Salvador, Etiopía, Ecuador, Guatemala, Madagascar, Paraguay, Senegal y Uganda).

Los ingresos por concepto de tributación, o más precisamente de impuestos son parte fundamental en el desarrollo económico de un país; sin embargo, cuando no existe un gobierno que administre eficientemente dichos recursos se puede generar precisamente lo contrario, pobreza y subdesarrollo. En América Latina el principal motivo por el cual la administración del ingreso es deficiente, es la corrupción no solo de los funcionarios públicos, sino también de



los empresarios que buscan eludir y evadir impuestos, esto genera un cuello de botella en el camino del desarrollo económico mediante el eje tributario (Soria, Castillo, & Vega, 2021). En este sentido se comprende la importancia de realizar un estudio sobre el nivel de desconocimiento de los beneficios que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA a adultos mayores en la adquisición de bienes y servicios para uso y consumo personal

Ahora bien, en el Ecuador, el beneficio de la devolución del IVA está destinado para las personas de la tercera edad, discapacitados, exportadores, turistas, entre otros. El procedimiento aplicado para las personas adultas mayores se aplica conforme el Reglamento diseñado específicamente para dichos casos. Sin embargo, Baque et al., (2020), menciona que el problema detectado en torno al acceso de este beneficio es que las personas adultas mayores no acuden al Servicio de Rentas Internas a solicitar el cumplimiento de sus derechos, ya que deciden evitar la realización de largos trámites, además porque la imagen del Servicio de Rentas Internas está ligada a la imposición de multas y sanciones por incumplimientos de los deberes fiscales.

#### **4.2. Gasto tributario**

De acuerdo a la doctrina tributaria internacional mencionada a través del Servicio de Rentas Internas (2020), las condiciones para que un concepto impositivo sea considerado como gasto tributario son:

- a) Desviarse de forma intencionada respecto a la estructura básica del tributo, entendiendo por ella la configuración estable que responde al hecho imponible que se pretende gravar.
- b) Ser un incentivo que, por razones de política fiscal, económica o social, se integre en el ordenamiento tributario y esté dirigido a un determinado colectivo de contribuyentes o a potenciar el desarrollo de una actividad económica concreta.
- c) Si existe la posibilidad legal de alterar el sistema fiscal para eliminar el beneficio fiscal o cambiar su definición. Manual Gasto Tributario en Ecuador Año 2020

d) No presentarse compensación alguna del eventual beneficio fiscal en otra figura del sistema fiscal.

e) No deberse a convenciones técnicas, contables, administrativas.

f) No tener como propósito la simplificación o la facilitación del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Como lo evidencia la teoría en el anterior apartado, los ingresos percibidos por tributación o algún tema impositivo, deben estar destinados al cumplimiento de obligaciones fiscales del Estado, esto se traduce en recursos destinados a la realización de obras públicas o algún sector prioritario para el desarrollo del país, en este sentido se puede evidenciar un claro ejemplo en el avance del sistema tributario y el cobro debido a las grandes empresas, y la consecuente realización de obras, escuelas, carreteras, multipropósitos, entre otros.

#### **4.2.1. Incentivos tributarios**

Los llamados incentivos tributarios se definen como aquellas medidas legales que suponen una exoneración o también disminución de un impuesto que se debe pagar el cual posee como finalidad la promoción de diferentes objetivos en concordancia con las políticas productivas como las inversiones, generaciones de empleos que sean estables y que aporten a la mejora de la calidad de vida, además permiten la priorización de la producción nacional y determinados consumos; contener precios finales; o promover la realización de determinadas actividades consideradas de interés público o de carácter prioritario, por el Estado, entre otros (Servicio de Rentas Internas, 2020).

Por otra parte, un incentivo tributario constituye una medida que permite a los contribuyentes tomarla como un beneficio al momento de declarar y pagar sus tributos. Ahora bien, por parte del Estado y la administración tributaria, la configuración de los incentivos son una forma de captar la mayor cantidad de ingresos tributarios puesto que los sujetos pasivos se muestran motivados para cumplir con sus obligaciones fiscales (Villacreces , Yépez , & Campuzano , 2022).

Por tanto, los incentivos tributarios constituyen una forma de asegurar y motivar a la ciudadanía para el cumplimiento de los deberes formales relacionados con el pago de los

impuestos. Además, constituyen una forma de asegurar el tratamiento especial y preferencial sobre las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

#### **4.2.2. Beneficios Tributarios**

Los beneficios tributarios se catalogan como aquellas medidas de carácter legal que suponen la exoneración o a su vez disminución de un impuesto a pagar, cuyo objetivo principal es la de dispensar un trato mucho más favorable a un determinado número de contribuyentes (causas subjetivas) o consumos (causas objetivas). Esta discriminación positiva se fundamenta en razones de interés público, equidad y justicia social. De igual forma tienen como propósito favorecer un comportamiento determinado por parte de los contribuyentes o de subvencionar a determinados grupos de contribuyentes o actividades (Servicio de Rentas Internas, 2020, pág. 22).

El apartado anterior es muy claro y hace mención a que existen ciertos grupos sociales en situación de vulnerabilidad, como en este caso los adultos mayores, cuyas actividades económicas cesaron y no se encuentran en posibilidades físicas ni biológicas de realizar alguna actividad económica para continuar con sus contribuciones tributarias. En este sentido, los beneficios económicos resultan de mucha utilidad en términos de justicia social, al exonerar o reducir el pago de ciertos tributos de este grupo social hacia el Estado.

#### **4.3. Impuestos**

Los impuestos se definen como la suma de un rubro ya sea en dinero o especie valorada que se cancela al estado a través del ente recaudador, que dentro del Ecuador es el Servicio de Rentas Internas, estos catalogados como tributos son de carácter obligatorio y sirven para la satisfacción del deber de contribuir a la manutención económica de una obra o institución. Además, el pago de impuesto es exigido tanto a personas físicas, como a personas jurídicas.

En el siguiente apartado se mencionan los principales impuestos que se encuentran vigentes en el país de acuerdo al Servicio de Rentas Internas (2022):

- Impuesto a la Renta – Impuesto a la Renta Causado
- Impuesto al Valor Agregado – IVA
- Impuesto a la Salida de Divisas

- Impuesto a los Consumos Especiales
- Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados
- Impuesto Redimible Botellas Plásticas no Retornables
- Impuesto Tierras Rurales
- Impuesto a los Activos en el Exterior
- Impuesto General de Exportación
- Impuesto General de Importación
- Impuesto a la Renta de Ingresos Provenientes de Herencias, Legados y Donaciones
- Patentes de Conservación para Concesión Minera
- Regalías a la actividad minera
- Contribución destinada al financiamiento de la atención integral del cáncer
- Contribución solidaria sobre las utilidades

El impuesto más conocido por la mayoría de personas es el IVA, el cual es aquel que se grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, considerando que existirá la tarifa cero y la tarifa vigente actualmente del 12% y aplica tanto para bienes como para servicios (Ley de Régimen Tributario Interno), además según la Disposición General Tercera de la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal (2021) indica que “el Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo, podrá reducir la tarifa general del IVA del 12% hasta el 8%, a la prestación de todos los servicios definidos como actividades turísticas”; sin embargo, el Ecuador cuenta con una lista de impuestos direccionados a recaudar impuestos de manera progresiva, Es decir, los impuestos que se aplican a aquellas personas que poseen terrenos, propiedades inmuebles y muebles, debido a que se considera que son personas cuya actividad económica permite la adquisición de ciertos bienes y están en las condiciones económicas de pagar otras clases de impuestos además del IVA, también se observan los impuestos de carácter arancelario, que están dirigidos a aquellas personas que manejan capitales más grandes como para importar o exportar, y los impuestos aplicados a aquellas personas que poseen recursos en el exterior, esto impide la conocida fuga de capitales.

### **4.3.1. Impuesto al Valor Agregado**

El impuesto al Valor Agregado es un valor que se debe pagar a las instituciones de control que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes inmuebles de acuerdo a todas las etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados (Mejía , et al., 2019), así como lo indica el hecho generador del IVA el cual se verificará en las transferencias locales de dominio y prestaciones de servicios (Ley de Régimen Tributario Interno).

Por otra parte, se recalca que tiene que ser pagado por todas las personas y sociedades que puedan prestar servicios y que también realicen transferencias o a su vez importaciones de bienes que debe pagar este impuesto. Uno de los beneficios que va de la mano del pago es que aquellos sujetos pasivos que pagan este rubro pueden acceder al llamado crédito tributario en los casos que se encuentran contemplado en la Ley de Régimen Tributario Interno (Ley de Régimen Tributario Interno).

Ahora bien, el IVA es uno de los impuestos más importantes del mundo, tanto en términos de su adopción global como de potencial de generación de ingresos. Este impuesto está introducido en más de 160 países y representa más del 30 % del total de los impuestos gubernamentales recaudados en todo el mundo. El IVA es un impuesto atractivo debido a su potencial para generar ingresos gubernamentales significativos y su capacidad intrínseca de auto aplicación (Worldwide VAT, 2019).

Además, el IVA es un impuesto al consumo soportado por los consumidores finales de bienes y servicios (en la mayoría de los casos, los hogares). Por diseño, el IVA, a diferencia de otros impuestos como la renta, vehículos motorizados, herencias y legados; se recauda en todas las etapas de la cadena de producción y distribución, incluidas las transacciones intermedias. Sin embargo, el IVA solo se paga sobre el valor agregado en cada etapa. Este enfoque, fortalece la exigibilidad, ya que el impuesto se paga cada vez que se produce un suministro imponible. Esto simplifica el proceso, ya que el vendedor no tiene necesidad de distinguir entre transacciones de empresa a empresa y de empresa a consumidor (Cavada, 2021).

### **4.3.2. Devolución de impuestos**

La devolución de los impuestos se define como un reembolso o reducción con enfoque en el rubro total de los mismos que refleja un valor que supera la obligación tributaria; es decir, cuando presenta un valor menor al ya expuesto, esto recae en que varios contribuyentes logran la obtención de reembolsos de impuestos en su pago sobre la renta si el mismo que deben es menor que la suma del monto total de la retención fiscal y los impuestos estimados que pagan, además de los créditos tributarios reembolsables que ellos reclaman. Los reembolsos de impuestos se devuelven en dinero al final del año fiscal (Cabezas y Caicedo , 2022).

Está claro que los impuestos no solo representan una responsabilidad tributaria de cada ciudadano, sino que también existe una retribución al cabo de unos años, es un punto al que todas las personas llegan y expresan la voluntad del Estado y las autoridades de turno, en este caso el grupo al que se pretende evaluar su nivel de conocimiento o desconocimiento sobre sus beneficios y derechos amparados por la Constitución y por la Ley de Régimen Tributario Interno.

### **4.3.3. Devolución del IVA**

Entre los beneficios tributarios ecuatorianos se encuentra la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), este constituye por ley un derecho al que pueden acogerse los exportadores y contribuyentes que expenden bienes y servicios. Adicional a este grupo se suman las personas adultas mayores quienes también se encuentran como sujetos de devolución del IVA por las compras relacionadas con la vivienda, salud educación, vestimenta, entre otras (Hidalgo, Narváez, & Erazo, 2019).

Además, la devolución del IVA es considerada como un procedimiento administrativo a cargo del Servicio de Rentas Internas; que se orienta al retorno de una parte del porcentaje del capital a las personas de acuerdo a lo establecido en la ley vigente; dentro de la cual se plantean varios parámetros direccionados a la devolución de este impuesto para ejecutar un proceso transparente y adecuado (Pico, 2021).

A nivel general, el sistema de reembolso es uno de los principales puntos de presión en la administración. Los contribuyentes y sus agentes a menudo se quejan de la gestión de la devolución del IVA, particularmente en países de ingresos bajos y medianos bajos con

administraciones tributarias débiles. Frecuentemente la tramitología que involucra el desarrollo de estos procedimientos implica largos tiempos de procesamiento e ineficiencia en la verificación de las solicitudes de reembolso. Al mismo tiempo, muchas administraciones tributarias asumen que no se puede confiar en que los contribuyentes realicen declaraciones precisas y, por lo tanto, tratan la mayoría de las solicitudes de devolución como fraudulentas (Bastidas et al., 2020).

Los procesos administrativos a menudo están diseñados para aumentar los costos de cumplimiento y retrasar el procesamiento y el pago de las solicitudes de reembolso. Esto, junto con la falta de recursos adecuados para pagar las devoluciones del IVA, puede resultar en la acumulación de grandes cantidades de solicitudes de devolución del IVA pendiente (Calle et al., 2018).

Las devoluciones del IVA suelen representar una gran proporción de los ingresos brutos del IVA recaudado. El IVA no es el único impuesto que requiere pago de devolución. Los impuestos sobre la renta, los impuestos especiales y los derechos de aduana, según su diseño, también pueden exigir la devolución de los pagos en exceso a los contribuyentes. Sin embargo, la devolución es más intrínseca al IVA debido a su diseño, lo que lo hace particularmente vulnerable al riesgo. De hecho, la magnitud de las devoluciones del IVA, representan varios puntos porcentuales del PIB de un país (Bastidas et al., 2020).

La devolución del IVA es esencial para un sistema del IVA eficaz. Ahora bien, para que el contribuyente pueda acceder a la devolución del impuesto, es necesario sustentar la transacción a través de un comprobante de pago. De acuerdo con este aspecto, los contribuyentes pueden acreditar el IVA soportado que han pagado (y que se evidencia en sus facturas de compra) contra el IVA repercutido que han recaudado (y que figura en sus facturas de venta). (Ferreira, 2021).

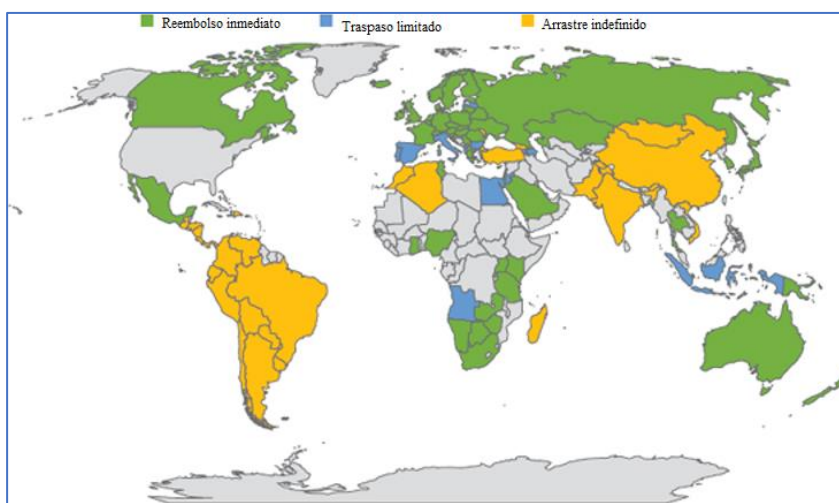
De acuerdo con la Worldwide VAT (2019), los países tienen diferentes mecanismos para reembolsar el IVA, estos son: sistema de reembolso inmediato (común en los países de la UE, Australia y Canadá, consiste en el pago de sus haberes tributarios al instante en que se ejecutan), en el que un contribuyente reclama el monto de la devolución de impuestos pagados al final de cada período contable. Por otro lado, está el sistema de traspaso limitado (utilizado, por ejemplo, en Albania, Angola, Armenia, Bulgaria, Malta y España), donde un contribuyente del

IVA puede reclamar un reembolso solo después de un cierto período. Por último, está el enfoque de arrastre indefinido, donde un contribuyente del IVA no tiene derecho a reclamar un reembolso y debe ser compensado (por ejemplo, la mayoría de los países latinoamericanos, Argelia, China, Madagascar y Vietnam).

En la figura 1 se muestra la representación de las formas de devolución por cada una de las regiones a nivel global:

### Figura 1

*Mapa de los mecanismos de devolución del IVA*



*Nota.* Wordwide (2019)

En la práctica, la devolución del IVA puede llevar varios años (Bosque, 2019). Los países donde el gobierno está experimentando escasez de liquidez en efectivo a veces recurren a medios no monetarios inferiores para reembolsar el impuesto (Herrera, 2018).

Retrasar el pago de solicitudes legítimas de devolución del IVA aumenta los atrasos del gobierno y, si no se contabilizan adecuadamente, desdibuja el endeudamiento real y complica la ejecución del presupuesto y la gestión de efectivo y deuda (Grupo Banco Mundial, 2019). Por lo tanto, los gobiernos se ven obligados a idear fuentes de financiación alternativas para pagar rápidamente las reclamaciones de devolución del IVA pendientes (Fondo Monetario Internacional, 2018).



Ahora bien, en Ecuador, de acuerdo con Cabezas y Caicedo (2022), la intención que propone la ley respecto del manejo del IVA y su devolución, puede no abordar las necesidades de los ciudadanos de la tercera edad. Los requisitos de devolución que los contribuyentes deben cumplir para reclamar la devolución del IVA, y los procedimientos de administración tributaria asociados, son complejos y onerosos, lo que a menudo desalienta a los contribuyentes a solicitar la devolución legítima del IVA. Cuando los contribuyentes reclaman dichos reembolsos, con frecuencia experimentan retrasos significativos o no se les paga en el valor total correspondiente.

De este modo, Pico (2021), indica que el comportamiento del contribuyente afecta significativamente el funcionamiento real del mecanismo de devolución del IVA. Los reembolsos del IVA son vulnerables al fraude, lo que puede llevar a que las tesorerías pierdan cantidades sustanciales de dinero, impactando negativamente en los ingresos del gobierno. Por lo tanto, las administraciones tributarias a menudo son reacias a pagar las devoluciones del IVA en países con altos niveles de incumplimiento o fraude y mecanismos de detección de fraude débiles. Para reducir el fraude, el gobierno ha instaurado procedimientos de verificación engorrosos que retrasan los pagos de devolución del IVA. Si bien es cierto que la incidencia de la defraudación fiscal conlleva una serie de problemas estructurales, sobre todo de cultura tributaria, no debe incidir en los procesos de devolución de lo recaudado a través del IVA (Salas, 2018).

Es así que, para la devolución adecuada de este impuesto, se establecen ciertos lineamientos que se deben cumplir de forma exacta, con la finalidad de evitar contratiempos o situaciones perjudiciales para las personas acreedoras a este derecho. Es importante recalcar que los parámetros y lineamientos planteados dentro de las normativas vigentes deben aplicarse de forma estricta para generar un proceso correcto y transparente, sin ningún tipo de daño o fraude hacia la población.

De acuerdo a Ley de Régimen Tributario Interno (2004) el Servicio de Rentas Internas, deberá devolver el IVA pagado contra la presentación formal de la declaración del representante legal, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- Devolución del IVA pagado a personas con discapacidad y personas adultas mayores

- Devolución del IVA a Junta de Beneficencia de Guayaquil, Fe y Alegría, Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA), Cruz Roja Ecuatoriana, Fundación Oswaldo Loor y las universidades y escuelas politécnicas privadas
- Devolución del IVA a los proveedores directos de exportadores de bienes
- Devolución del IVA a empresas turísticas que facturen paquetes de turismo receptivo
- Devolución del IVA por la adquisición local de chasis y carrocerías para buses de transporte terrestre público de pasajeros de servicio urbano
- Devolución del IVA por compra de combustible aéreo utilizado en la prestación del servicio de transporte de carga al extranjero
- Devolución del IVA a turistas

El proceso a seguir para solicitar la devolución del IVA, no son del todo claros para las personas en el segmento de adultos mayores, debido a la misma característica del proceso, como solicitudes en línea, etc. A varias de las personas les resulta un poco complicado, poder comprender de manera sistematizada los procedimientos a seguir (Isorela y Briones, 2020).

En síntesis con lo antes mencionado, las personas naturales que pagan el impuesto al valor agregado tienen derecho a que se les devuelva este impuesto sin intereses en un plazo no mayor a 90 días si cumplen condiciones específicas por las que rige la ley, en concordancia con lo manifestado, la devolución del IVA puede aplicarse a las personas naturales que sigan una serie de pasos para obtenerlo, de esa manera, se garantiza un derecho normativo vigente, que permite hacer un análisis de las declaraciones que se efectúan y de ser posible la devolución de los mismos.

***Devolución del IVA a personas adultos mayores.*** La devolución del IVA es considerada dentro de las leyes nacionales como un beneficio, dentro de uno de los mayores beneficiados son los ciudadanos adultos mayores que han aportado gran parte de su vida al estado y que, en torno a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2019), las personas de la tercera edad deben ser tratadas de forma prioritaria debido a las propias condiciones físicas que limitan el ejercicio de sus actividades normales como lo haría una persona joven y por su propio estado de vulnerabilidad.

Los y las ecuatorianos catalogados como adultos mayores al cumplir los 65 años de edad tienen acceso al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado, pagado por

las compras bienes y servicios para uso y consumo personal a través de la emisión de facturas autorizadas por el Servicio de Rentas Internas. (Servicio de Rentas Internas , 2022):

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

De este modo, resulta imprescindible extender el beneficio de la devolución del IVA a los adultos mayores. Es por ello que conocer la manera a través de la cual se puede acceder a este derecho debe ser un tema de interés social por lo que es necesario difundir tal información de modo que todos los adultos mayores puedan recuperar sus ingresos que han sido pagados por concepto del IVA. (Villacreces , Yépez , & Campuzano , 2022). Sin embargo, para los adultos mayores puede resultar dificultoso el procedimiento que se debe ejecutar.

Además, se ha evidenciado que existe un importante nivel de desconocimiento de muchos adultos mayores en lo que respecta a beneficios que conlleva la devolución del IVA y exoneración de impuestos, ya que no se cuentan con las estrategias comunicacionales que capaciten haciendo énfasis en este tema y demostrar cómo facilita, sobre todo en las personas de la tercera edad el conocimiento de los beneficios de dicha devolución y cuál es el procedimiento para realizar la respectiva solicitud (Pico, 2021).

En síntesis, si bien el proceso de la devolución del IVA se trata como un beneficio, los adultos mayores no suelen acceder al reembolso de los tributos pagados, entre los principales motivos se encuentra el desconocimiento de los procesos que se deben ejecutar para solicitar la devolución. Es importante, que los adultos mayores conozcan adecuadamente el proceso que se debe realizar para acceder a este beneficio y puedan realizarlo de forma adecuada, ya que incide de forma directa en su bienestar y calidad de vida, y sobre todo posibilita un desarrollo adecuado en la sociedad.

**Monto de devolución del IVA a adultos mayores.** A partir de la emisión de la Ley de Régimen Tributario Interno, en el Art.74 menciona lo siguiente: las personas adultas mayores tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal. La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el reglamento (p. 28).

Por otra parte, se recalca que el monto a entregar a los adultos mayores para el año 2022, es de un total de \$102 mensual, además se presenta cuáles fueron los montos de periodos anteriores, por otra parte, se recalca que, la prescripción de la devolución se aplica posterior al transcurrido de 5 años de la fecha de emisión del comprobante de venta.

**Tabla 1**

*Beneficio tributario mensual del IVA por periodos*

Beneficio tributario mensual del IVA para periodos anteriores	
• Año 2017	• -
• De enero a mayo	• -
• De junio a diciembre	• \$105
• Año 2018:	• \$90
• Año 2019:	• \$92,64
• Año 2020:	• \$94,56
• Año 2021:	• \$ 96

*Nota.* Adaptado de Servicio de Rentas Internas (2022)

- **Requisitos.** El Servicio de Rentas Internas establece varias directrices relacionadas con la devolución del IVA a las personas adultas mayores para que puedan acceder al beneficio mencionado; de acuerdo con la página oficial del Servicio de Rentas Internas (2022) se establece que:

Se presenta en este lugar virtual el procedimiento y especificaciones habilitadas por la institución (SRI), que admite a las personas adultas mayores (al cumplir los 65 años de

edad), solicitar la devolución del IVA, para ello se debe detallar en su solicitud los valores pagados por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso o consumo personal, la documentación puede ser presentada en los diferentes canales de atención habilitados al ciudadano a nivel nacional (párr. 3).

De acuerdo con el Servicio de Rentas Internas (2022), los principales requisitos que se deben presentar para el trámite que puede ser a través de los canales electrónicos y la información presentada de manera digital, y aquellos documentos que necesiten de suscripción del beneficiario deben tener firma electrónica, mismos que se evidencian a continuación:

**Tabla 2**

*Requisitos para el proceso de devolución del IVA*

Ventanilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Original y copia de la solicitud de devolución.</li> <li>b. Presentación de la cédula de ciudadanía del beneficiario.</li> <li>c. Listado de comprobantes de venta válidos para la devolución.</li> <li>d. Comprobantes de venta de emisión física que sustenten el derecho a la devolución, o presentarlos en medio magnético</li> </ul>
Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Haber presentado la primera solicitud de devolución por escrito en cualquiera de los centros de atención del SRI a nivel nacional</li> <li>b. Obtener en las oficinas del SRI la clave de acceso a SRI en Línea y presentar la cédula; y, el acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos debidamente firmado.</li> <li>c. Llenar el listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet.</li> </ul>
En caso de que la solicitud la presente una tercera persona:	
Requisitos especiales para ventanilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Certificado de Autorización a Terceros en Línea generado en SRI en Línea o SRI móvil.</li> <li>b. Presentación de la cédula de ciudadanía de la persona beneficiaria.</li> <li>c. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud.</li> <li>d. En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:</li> </ul>

- e. Copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.

En caso de que la solicitud sea presentada por una persona de nacionalidad extranjera no naturalizada:

- a. Si solicita la devolución de un período anterior a la expedición de su cédula de ciudadanía, presentar la copia del documento que acredite la fecha de su inscripción en el Registro de Extranjeros del Departamento Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores.

---

*Nota.* Adaptado de Servicio de Rentas Internas (2022)

#### **4.4. Adultos mayores**

De acuerdo con la Constitución del República del Ecuador (2008), en su Sección Primera: adultas y adultos mayores, dentro del Artículo 36 y 37 se menciona lo siguiente:

Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad (Art.36).

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas.
2. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones.
3. La jubilación universal.
4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
5. Exenciones en el régimen tributario.
6. Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley.
7. El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento (Art.37).

Así es posible evidenciar que el derecho de los adultos mayores para acceder a la devolución de impuestos se establece en la Constitución de la República, por lo cual los procedimientos de los organismos públicos reguladores y de control deben tomar en

consideración el trato especial y preferente para los adultos mayores tanto en el servicio prestado como en la aplicación y configuración de sus deberes como ciudadanos.

#### ***4.4.1. Participación de los adultos mayores***

En el Ecuador, de acuerdo a lo que establece la proyección ejecutada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, citado por (Espín , Constante , & Granja , 2022), para el año 2025 se recalca una población de aproximadamente 1 592 232 adultos mayores lo que significa un aumento de este sector de manera significativa, que en comparación con el año 2006 fue de 779 770 lo mencionado evidencia que la población adulta mayor representa en la actualidad un 7,2 % de la población total.

Desde el punto de vista de las entidades gubernamentales, aunque se han creado programas y planificaciones enmarcadas en el cuidado y protección de los adultos mayores, aún existe mucho abandono y pobreza en este sector ya que los hijos no se hacen cargo por completo de sus padres y a su vez no se emite un tipo de planificación enmarcada en una calidad de vida digna. De lo mencionado nace uno de los principales problemas que impiden el cuidado de los adultos mayores situándose en la economía que las familias enfrentan en la actualidad lo que recae en que este sector de la sociedad no pueda gozar de vivienda, vestido, alimentación, educación y libertad humana enmarcada en brindar un estado de bienestar para el proceso evolutivo del envejecimiento (Pico, 2021).

Adicionalmente, se recalca que la contribución de los adultos mayores dentro de la economía de un país se concentra en el trabajo, buenas costumbres, generación de empleo y productividad lo que recae en que como entes participativos de la sociedad también formen parte de aquellos beneficios a nivel tributario permitiéndoles gozar de una mejora en la calidad de vida en calidad de adultos mayores, esto también es un factor motivacional para los contribuyentes actuales que generan una contribución en unidades monetarias a la entidad de control (Espín , Constante , & Granja , 2022).

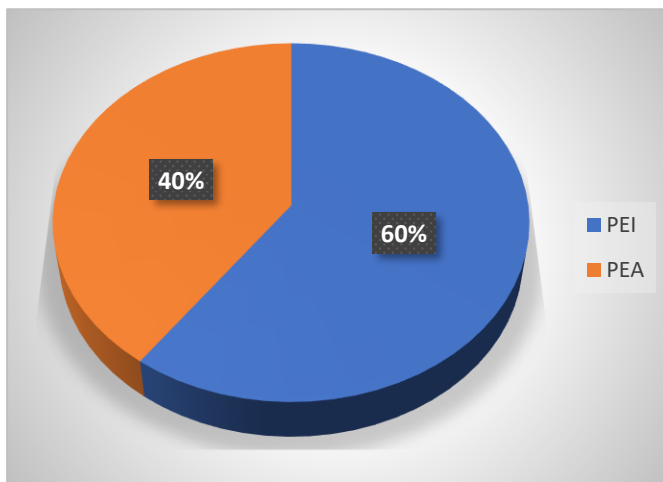
Por otra parte, cabe hacer énfasis sobre el nivel de pobreza en la población adulta mayor, así como sus condiciones de vida, son reflejos, en gran medida, del historial laboral de esta población y de la acumulación de activos conseguidos a lo largo de la etapa económicamente activa. En este contexto, es preciso acotar que seis de cada diez adultos mayores, durante esta

etapa de su vida, pertenecen a la población económicamente inactiva (PEI), lo que los lleva a depender de terceros (familiares, Estado, etc.), para contar con medios de subsistencia. Por su parte, únicamente cuatro de cada diez adultos mayores son económicamente productivos y forman parte de la población económicamente activa (PEA).

En la figura 2 se muestra la distribución de la población según la PEA y PEI:

## Figura 2

*Población Económicamente Inactiva, Población Económicamente Activa*



*Nota.* Tomado de Ministerio de Inclusión Económica y Social (2020)

De acuerdo con los resultados evidenciados en la figura anterior, el 60 % de la totalidad de la población se encuentra dentro de la Población Económicamente Inactiva, mientras que el 40 % restante se localiza dentro de la Población Económicamente Activa.

### 4.5. Capacitación

Según (Orozco, 2017), la capacitación “consiste en lograr que las personas estén en condiciones de hacer de manera eficiente aquello que se requiere hacer, independientemente del ámbito en el que se desenvuelvan” (p. 18).

Es por esto que la capacitación es un medio para que las personas puedan adquirir conocimientos y se mantengan informadas sobre temas de importancia como en este caso sobre la devolución del IVA a los adultos mayores, lo que permite que sean capaces de aprovechar los beneficios de este proceso.



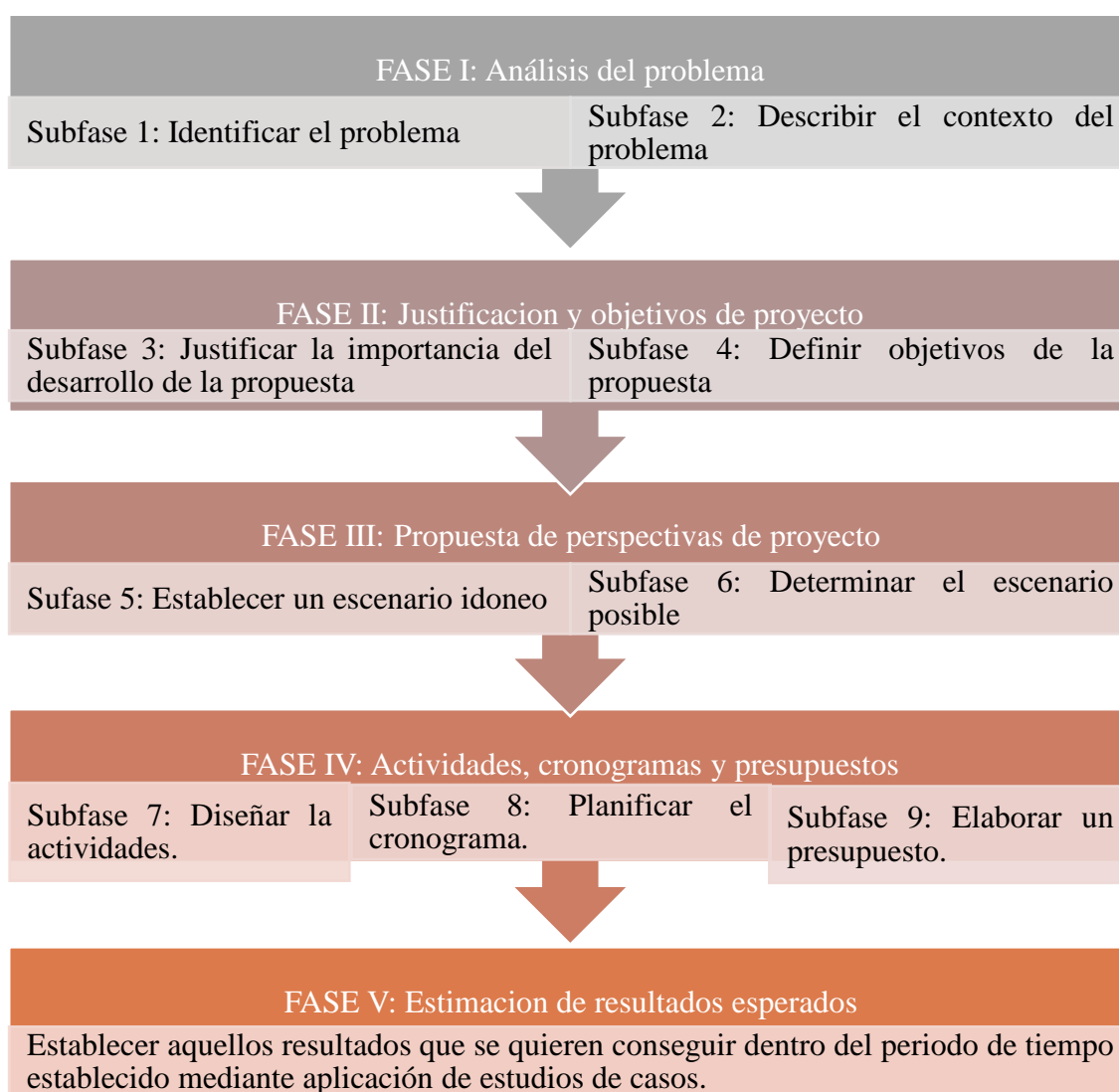
### 4.5.1. Plan de capacitación

Como lo manifiesta Vergel et al. (2013) el plan de capacitación es sinónimo de inversión ya que beneficia a grupos determinados de interés debido a que con las temáticas brindadas en los cursos les permite a las personas ser más competitivo.

Con lo mencionando anteriormente se identifica la importancia de un plan de capacitación a través de la organización de un proceso creado con el objetivo de brindar habilidades y destrezas a las personas.

**Figura 3**

*Metodología de la propuesta*



*Nota.* Adaptado de (Marciniak , 2017)

## 5. Metodología

Para la investigación científica se ejecutó un proceso complejo que hace uso del método científico como herramienta principal y adiciona varias técnicas que permiten la recolección de información, intentando en medida de lo posible que ésta sea fiable, fidedigna y aporte sobre el conocimiento para lograr proponer o modificar diversas teorías (Miler, 2011).

### 5.1. Área de estudio

La investigación se registró en una localización geográfica en la provincia de El Oro, cantón Piñas para la delimitación de los adultos mayores que se encontraron localizados dentro del lugar antes mencionado.

**Figura 4**

*Localización del lugar de estudio*



*Nota.* Tomado de Google Maps

### 5.2. Procedimiento

#### 5.2.1. Enfoque metodológico

El enfoque catalogado como cuantitativo consiste en un direccionamiento a un tipo de información (numérica) para identificar tendencias, promedios, realizar predicciones,

comprobar relaciones entre variables que permitan detallar las características de una problemática de estudio (Marciniak , 2017).

La aplicación del enfoque antes mencionado, permitió la ejecución de una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA, por otra parte, a través de los datos recaudados se logró medir el porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA, para finalmente elaborar e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de productos para uso y consumo personal.

### **5.2.2. Técnicas**

El método deductivo se define de acuerdo a sus raíces lingüísticas como conducir o extraer de tal manera que se encuentra basado en el razonamiento, que refleja su aplicación de tal manera que se ejecute una deducción intrínseca del ser humano pasar de una serie de aseveraciones generales a una concepción más específica que permita la comprobación y verificación de determinantes que hagan una afirmación válida (Prieto , 2017).

De acuerdo a la afirmación antes mencionada, dentro de esta investigación se usó este método ya que se encuentra directamente relacionado con el enfoque cuantitativo de aplicación por parte del investigador, y que además permitió a través de la recolección de información, medir el grado de conocimiento a los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro sobre el beneficio que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA en la adquisición de productos y servicios para uso y consumo personal.

### **5.2.3. Instrumentos**

Para este estudio el instrumento utilizado fue una encuesta, que es uno de los procedimientos que se encuentran dentro de una investigación con direccionamiento descriptiva que permite la recolección de datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno de estudio donde se recoge la información necesaria para representarla de forma posterior en tablas y gráficas (Salvador , Cuenca , & Arquero , 2021).

La aplicación dentro de la investigación se ejecutó a través del diseño de un cuestionario aplicable a los adultos mayores del cantón Piñas, que refleje cual es el número total de adultos mayores que se acogen al beneficio de la devolución del IVA.

**Tabla 3**

*Preguntas del instrumento aplicado*

<b>Objetivos</b>	<b>Preguntas de encuesta</b>
Medir el grado de conocimiento a los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro sobre el beneficio que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA en la adquisición de sus productos de primera necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?</li> <li>• ¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores?</li> </ul>
Ejecutar una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores?</li> <li>• ¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores?</li> <li>• ¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas?</li> </ul>
Medir el porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI?</li> <li>• ¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI?</li> <li>• ¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores?</li> </ul>
<p>Elaborar e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de sus productos de primera necesidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores?</li> <li>• ¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida?</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia

#### **5.2.4 Tipo de diseño utilizado**

**5.2.4.1. Investigación descriptiva.** De acuerdo con Guevara (2020), la investigación descriptiva se denota como el tipo de investigación que detalla las características intrínsecas de una población en concreto. Es importante recordar que esta investigación expone, pero más no explica los resultados obtenidos, además, es ampliamente aplicada cuando se dispone de poca información sobre un tema en específico.

La aplicabilidad de la investigación descriptiva se centra en consolidar datos que generen directrices para la emisión de conclusiones basadas en los principales resultados que brinden un aporte a la comprensión de la medición del grado de conocimiento a los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro sobre el beneficio que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA en la adquisición de productos para uso y consumo personal.

**5.2.4.2. Estudio transversal.** Un estudio transversal se delimita como un tipo de investigación observacional que permite el análisis de datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo con enfoque en una población determinada (Vega , Maguña , Soto , Lama , & Correa , 2021).

Dentro del presente documento investigativo se aplicó un estudio con corte transversal para el análisis de los datos que la aplicación de la encuesta proporcionará al investigador con enfoque en una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA.

### **5.2.5. Unidad de estudio**

**5.2.5.1. Universo.** De acuerdo con Hernández-Sampieri (2014), el universo de estudio corresponde a la totalidad de los datos cuantificables o no sobre los cuales se tiene interés de estudio. En este sentido, para efectos de esta investigación, y conforme el Informe emitido por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2017), la población de la provincia de El Oro se encuentra distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Población de estudio*

<b>Provincia</b>	<b>Población total</b>	<b>Adultos mayores</b>
El Oro	698,545	50,059

*Nota.* Adaptado de (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017)

### **5.2.6. Muestra y tamaño de la muestra.**

López (2015), define el término muestra como “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante” (p.2).

En esta investigación la muestra estuvo conformada por los adultos mayores del cantón Piñas, de la provincia de El Oro; ya que son las personas que acceden al beneficio de devolución

del IVA y sobre todo la población de la cual se recabó información acerca del nivel de conocimiento de este trámite.

### **5.2.7. Tipos de muestreo**

**5.2.7.1. Muestreo no probabilístico a conveniencia.** Se define como una de las técnicas de muestreo no probabilístico aplicada de acuerdo a lineamientos de facilidad de acceso, disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular (Hernández , 2021).

En este apartado se ejecutaron especificaciones para su aplicación con enfoque en la segmentación de la muestra dentro del cantón Piñas, para la aplicación del instrumento de recolección de información que permita la ejecución e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de sus productos para uso y consumo personal.

**5.2.7.2. Cálculo de la muestra.** Para la obtención de la muestra de estudio se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

P = probabilidad de que el evento ocurra (50 %)

Q = probabilidad de que el evento no ocurra (50 %)

e = margen de error permitido (5 %)

z = Unidad de desviación estándar = 1,96

Los datos tomados en cuenta para el cálculo de la muestra son los siguientes:

**Tabla 5***Cálculo de la muestra*

SÍMBOLO	DATOS
N=	50.059 adultos mayores
Z=	1,96 confianza
P=	50 % probabilidad de aceptación
Q=	50 % probabilidad de rechazo
e=	5 % error

*Nota.* Elaboración propia

Por tanto:

$$\frac{3,84 * 0,50 * 0,50 * 50.059}{0,0025(50.059 - 1) + 3,84 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{48.056,64}{0,0025(50.058) + 3,84 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{48.056,64}{125,145 + 0.9604}$$

$$n = \frac{48.056,64}{126.105,40}$$

$$n = 382$$

**Muestra:** 382 adultos mayores

La muestra que se requiere en el presente trabajo de investigación presentó una muestra a nivel de la provincia de El Oro de 382 adultos mayores, del valor reflejado al tratarse de un enfoque dentro del cantón Piñas se ejecutó un muestreo no probabilístico a conveniencia que refleja un 6 % de la población de adultos mayores ubicados dentro del cantón Piñas, de la siguiente manera:



**Tabla 6**

*Muestra final*

<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje de muestreo no probabilístico (6 %)</b>	<b>Valor total</b>
<b>382</b>	22,9	23

*Nota.* Elaboración propia

La muestra final con la que se trabajó se encuentra compuesta por un total de 23 adultos mayores pertenecientes al cantón Piñas.

**5.2.7.3. Criterios de inclusión.** Estos criterios son:

- Los sujetos de estudio fueron seleccionados considerando sus edades, Es decir, únicamente los adultos mayores.
- El levantamiento de información se desarrolló sobre aquellos que se encuentran dispuestos a proporcionar información.
- Únicamente se levantó información de los pobladores del cantón Piñas.

**5.2.7.4. Criterios de exclusión.** Estos criterios son:

- Adultos que no cumplen con el mínimo de edad para ser considerados dentro de este grupo.
- Personas que no cuenten con la capacidad física y cognitiva para emitir una opinión y criterio al respecto del objeto de estudio.
- Personas que no residan en el Cantón Piñas.

### **5.3. Procesamiento de datos y análisis estadístico**

#### **5.3.1. Procesamiento de datos**

Los procedimientos utilizados para el procesamiento de la información obtenida del análisis de campo se han dispuesto con base en los objetivos que se busca alcanzar. A

continuación, se muestran cada una de las actividades que se ejecutaron para dar cumplimiento con el propósito de la investigación.

**Tabla 7**

*Procedimientos*

<b>Objetivo</b>	<b>Procedimientos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA.</li> </ul>	<p>Aplicar una encuesta para la recolección de información basada en una evaluación inicial de acuerdo a los porcentajes de adultos mayores del cantón objeto de estudio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir el porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA.</li> </ul>	<p>Conocer cuántos de los adultos mayores que participan en la investigación están al tanto del proceso de la devolución del IVA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de sus productos de primera necesidad.</li> </ul>	<p>Posterior al conocimiento del nivel de adultos mayores que participan en la devolución del IVA, fue necesario crear y aplicar un plan de capacitación que genere una solución al problema planteado.</p>

*Nota.* Elaboración propia

Una vez que se ha logrado la obtención de los datos a partir de la aplicación de los instrumentos respectivos, se procede a ingresar los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, el mismo que permite representar los resultados descriptivos de modo que sea posible la visualización de los resultados.

### 5.3.2. Análisis estadístico utilizado

El análisis de los datos se desarrolla en base a una metodología descriptiva, en este sentido Hernández et al. (2014), menciona que este diseño de estudio permite realizar una descripción del estado actual de los sujetos de estudio. En este sentido, la presente investigación usa los datos levantados y los representa de forma gráfica para mostrar los resultados obtenidos posterior a la aplicación de encuesta.

**Tabla 8**

*Técnicas y procedimientos*

Objetivo	Procedimientos
<ul style="list-style-type: none"><li>Ejecutar una evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA.</li></ul>	Aplicación de la encuesta
<ul style="list-style-type: none"><li>Medir el porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA.</li></ul>	Aplicación de la Encuesta Tratamiento de la información dentro del Software Microsoft Excel
<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar e implementar un plan de capacitación para que los adultos mayores se acojan al beneficio de devolución del IVA en las compras de sus productos de primera necesidad.</li></ul>	Recursos materiales Recursos humanos Desarrollo del plan de capacitación

*Nota.* Elaboración propia

### 5.3.3. Software utilizado

El análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación se desarrolló ingresando los datos del software Microsoft Excel, a partir de este fue posible analizar los puntos de enfoque mediante la tabulación y representación gráfica de las respuestas de los sujetos de estudio.

## 6. Resultados

En base a los objetivos planteados y con la finalidad de medir el grado de conocimiento de los adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro sobre el beneficio que brinda la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA en la adquisición de sus productos para uso y consumo personal, por medio de la evaluación inicial del porcentaje de adultos mayores del cantón Piñas provincia de El Oro que reciben el beneficio de devolución del IVA, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto al porcentaje de conocimiento de los trámites a desarrollar en el proceso de devolución del IVA aplicados a la muestra de 23 adultos mayores.

En relación al conocimiento del beneficio de la devolución del IVA, en la figura 5 se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 9**

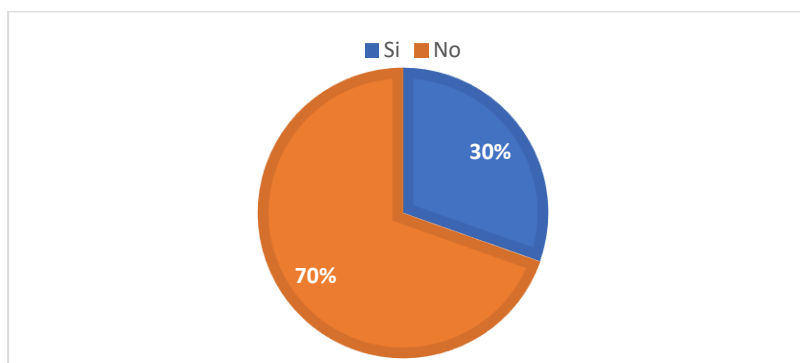
*¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	30 %
No	16	70 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 5**

*¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede observar en referencia al nivel de conocimiento en cuanto al beneficio del IVA por parte de los adultos mayores, un 70 % no lo poseen y un 30 % si, esto quiere decir que no existe una adecuada difusión de información por parte de las instituciones encargadas de llevar a cabo estos procesos.

Con respecto al proceso de selección de compras de bienes y servicios, en la figura 6 se puede visualizar los resultados.

**Tabla 10**

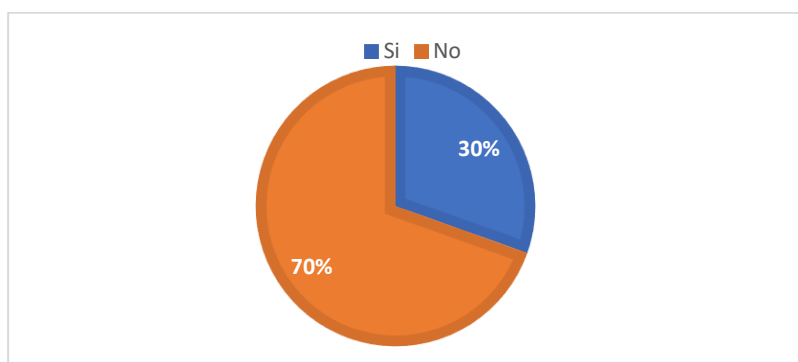
*¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	30 %
No	16	70 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 6**

*¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores?*



*Nota.* Elaboración propia

En base a la figura 6, es posible señalar que un 70 % de participantes no realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA, al

contrario, un 30 % de participantes si las lleva a cabo con la finalidad de recibir tal beneficio, sin embargo, cabe recalcar que se observa desconocimiento en base a este aspecto.

En referencia al porcentaje de individuos que reciben este beneficio tributario se visualizan los siguientes resultados.

**Tabla 11**

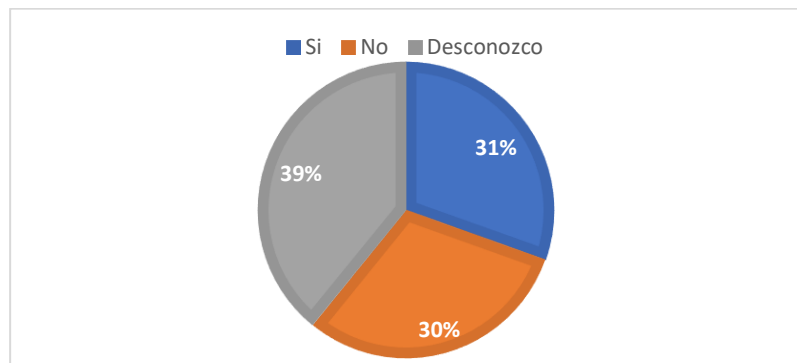
*¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	31 %
No	7	30 %
Desconozco	9	39 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 7**

*¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores?*



*Nota.* Elaboración propia

En relación a la figura 7, un 39 % de participantes desconoce ser acreedor del beneficio de devolución del IVA, un 31 % si es beneficiario y un 30 % no lo es, esto quiere decir que las personas adultas mayores desconocen los procesos relacionados con la devolución del IVA, por ello es imprescindible que la institución encuentre medios informativos para este segmento de la población que no conoce acerca del beneficio que ofrece.

En cuanto al apoyo familiar para realizar este trámite para los adultos mayores se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 12**

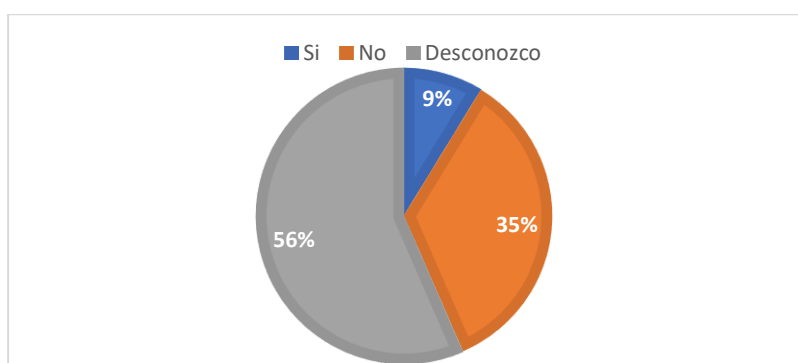
*¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	9 %
No	8	35 %
Desconozco	13	56 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 8**

*¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores?*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede ver en la figura 8, en referencia a si algún familiar ha llevado el proceso de solicitud de la devolución del IVA para adultos mayores, un 56 % desconoce si algún familiar lo realizó debido al desconocimiento general del trámite y el bajo interés de la población para acudir a un asesor tributario, del mismo modo un 35 % menciona que ningún familiar ha solicitado la devolución del IVA esto ratifica el desconocimiento en relación al proceso, finalmente un 9 % manifiesta que un familiar ha solicitado la devolución del IVA, sin embargo el porcentaje de adultos mayores que reciben tal beneficio es muy bajo debido al desconocimiento y falta de apoyo por parte de familiares o terceros para este trámite.

Con respecto, al nivel de conocimiento acerca de que, si alguien podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas, los resultados se muestran a continuación.

**Tabla 13**

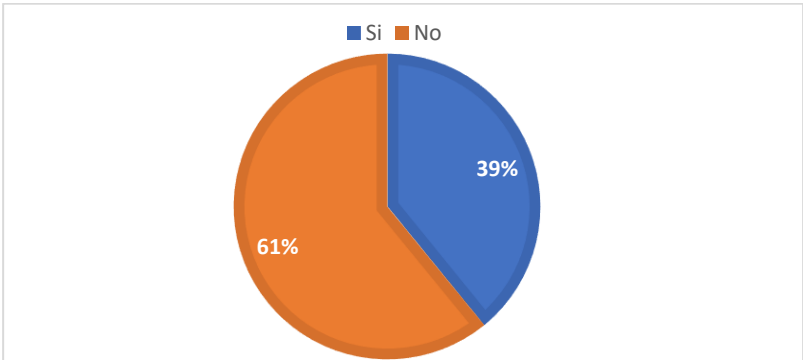
*¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	39 %
No	14	61 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 9**

*¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas?*



*Nota.* Elaboración propia

En la figura 9 se puede distinguir que un 61 % de participantes no conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas y un 39 % si conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud, esto nuevamente se debe a la falta de información y capacitación en cuanto al trámite que puede ser realizado de manera sencilla con el apoyo de un tercero que maneje los procesos tributarios.



A su vez, en los siguientes resultados se identifica si alguna vez el adulto mayor o la persona encargada ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI.

**Tabla 14**

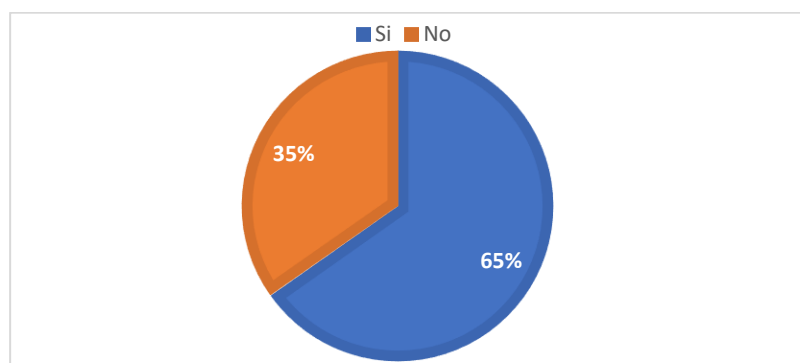
*¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	65 %
No	8	35 %
Total	23	100 %

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 10**

*¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI?*



*Nota.* Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 10, un 65 % de personas adultas mayores han realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI y un 35 % han realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores y han recibido una respuesta favorable por parte del SRI. Es decir, que a pesar de que el trámite sea llevado a cabo por una familiar o persona externa al adulto mayor de manera oportuna y eficiente, la respuesta por parte del SRI no es favorable, esto pueda deberse por fallas en el sistema que la institución maneja, falta de capacitación al personal encargado

de llevar a cabo estos trámites o por desinterés hacia la atención hacia este segmento de población.

Del mismo modo, al identificar si los adultos mayores conocen sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores, los resultados arrojaron los siguientes datos:

**Tabla 15**

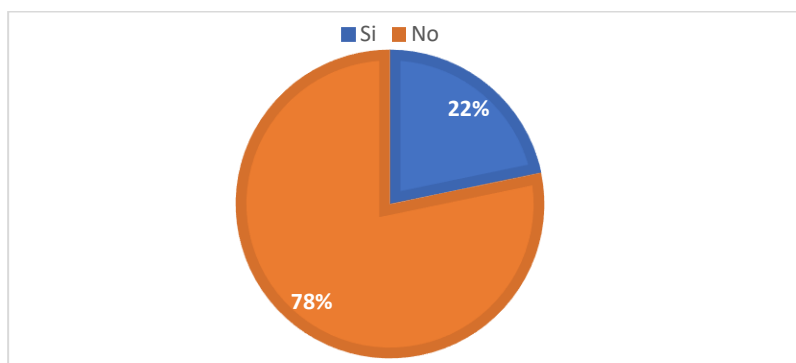
*¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	22 %
No	18	78 %
Total	23	100 %

Nota. Elaboración propia

**Figura 11**

*¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores?*



Nota. Elaboración propia

En base a la figura 11, un 78 % de participantes no conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores, en cambio un 22 % conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder este beneficio. Esto quiere decir que es posible que no se apliquen los medios o estrategias de comunicación oportuna para

que las personas adultas mayores o sus familiares tengan la información suficiente para ingresar el trámite con los documentos correspondientes, esto puede dificultar que el proceso se lleve a cabo y se extienda el tiempo para poder acceder a los beneficios.

Por otra parte, al analizar el factor apoyo hacia el adulto mayor para llevar a cabo estos procesos, a la interrogante de que, si cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI, los resultados fueron los siguientes.

**Tabla 16**

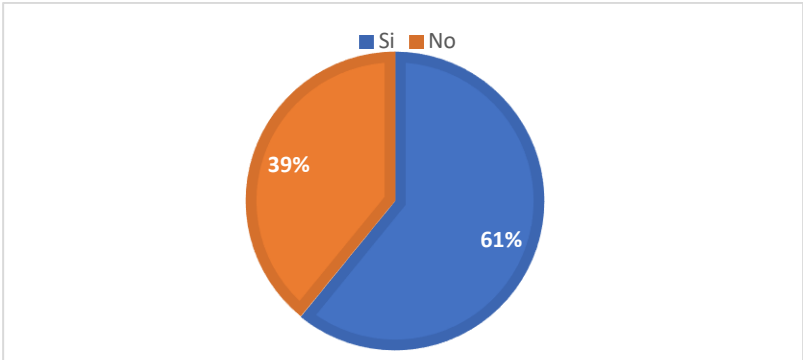
*¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	61 %
No	9	39 %
Total	23	100 %

Nota. Elaboración propia

**Figura 12**

*¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI?*



Nota. Elaboración propia

En relación a la figura 12, 61 % cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI, un 39 % no cuenta con una

persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI, esto indica que existe el apoyo por parte de terceros para el proceso respectivo. Por lo tanto, sería idóneo brindar mayor información a las personas encargadas de realizar estos trámites con la finalidad de recibir una respuesta oportuna por parte del personal encargado del proceso.

Por otra parte, en el nivel de conocimiento acerca del trámite virtual o presencial se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 17**

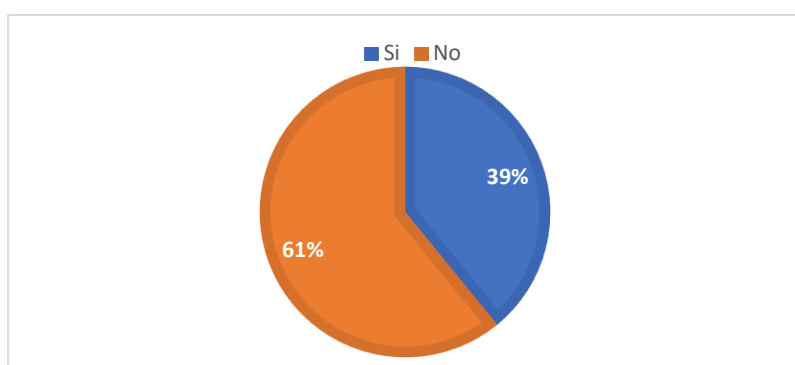
*¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	39 %
No	14	61 %
Total	23	100 %

Nota. Elaboración propia

**Figura 13**

*¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores?*



Nota. Elaboración propia

En la figura 13 se puede distinguir que un 61 % no conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos

mayores y un 39 % conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores, Es decir, que, existe un desconocimiento acerca de los procesos llevados a cabo por parte del SRI, por lo cual es necesario que la institución informe y capacite a los adultos mayores o a las personas encargadas de llevar a cabo estos procesos de manera oportuna, para que el proceso se realice con agilidad y reciba una respuesta pronta.

En cuanto a la percepción de los participantes respecto de la asistencia a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores, los resultados son los siguientes:

**Tabla 18**

*¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	96 %
No	1	4 %
Total	23	100 %

Nota. Elaboración propia

**Figura 14**

*¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores?*



Nota. Elaboración propia

En base a la figura 14, un 96 % de participantes consideran importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores, un 4 % manifiesta que no es importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores, esto quiere decir que una gran parte de la población de este rango de edad se encuentra interesado en gran medida en conocer acerca de los procesos que se llevan a cabo con la finalidad de recibir beneficios tributarios.

Con respecto a la percepción de que los familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida, los resultados se muestran a continuación.

**Tabla 19**

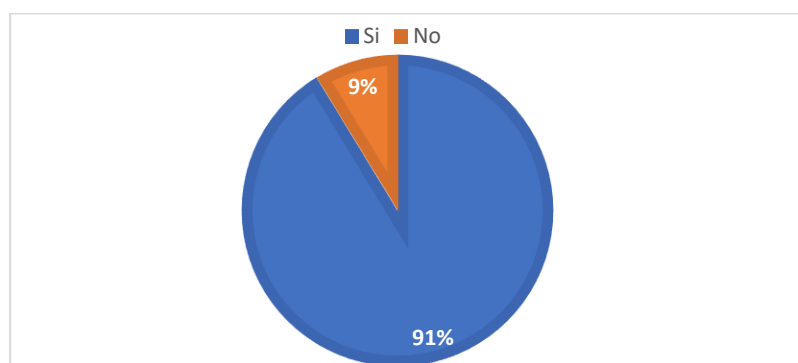
*¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	91 %
No	2	9 %
Total	23	100 %

Nota. Elaboración propia

**Figura 15**

*¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida?*



Nota. Elaboración propia

En la figura 15 se puede identificar que un 91 % de participantes manifiestan que les gustaría que sus familiares puedan asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida. En cambio, un 9 % menciona que no le gustaría que sus familiares asistan a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, como se puede ver existe un gran interés por recibir y adquirir información acerca del proceso de devolución del IVA, para lo que se necesita el apoyo de terceros para entender de mejor manera como se realizan los trámites respectivos.

## **6.1. Propuesta de la investigación**

El presente apartado corresponde al desarrollo de la propuesta de investigación cuya denominación es la siguiente:

**PLAN DE CAPACITACIÓN TRIBUTARIO DIRIGIDO A ADULTOS MAYORES EN TORNO AL BENEFICIO DE DEVOLUCIÓN DEL IVA EN LAS COMPRAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA USO Y CONSUMO PERSONAL.**

### **6.1.1. Metodología**

La presente propuesta se desarrollará en base en la siguiente Figura 3: De acuerdo a la fase I, primeramente, se inició identificando el problema el cual es el desconocimiento que tienen los adultos mayores de los beneficios de la devolución del IVA en donde se contextualizó el problema describiendo el grupo de estudio y los inconvenientes que tienen durante el proceso tributario.

Una vez analizado el problema se continuó con la fase II, en donde se explica el motivo de la realización de esta propuesta fundamentándose en la investigación previa realizada a los adultos mayores.

Luego en la fase III, se estableció un escenario idóneo en el cual los adultos mayores y sus familiares reciben la capacitación y adquieren los beneficios de devolución del IVA, mientras que otro escenario posible que podría suceder es la falta de interés por parte del grupo de estudio para lo cual el problema continuará y seguirá el desconocimiento.

En la fase IV, se plantearon actividades, cronogramas y presupuestos que servirán para el desarrollo del plan de capacitación en cuanto al contenido, fechas y el aspecto económico.

### **6.1.2. *Introducción***

Acorde con los resultados obtenidos en la encuesta, por efecto es importante el desarrollo de un plan de capacitación tributario que se encuentra dirigido a adultos mayores y personas que se encuentran dentro del grupo prioritario, esto se debe ante el desconocimiento de la temática y la necesidad de poseer una herramienta que permita establecer el proceso de devolución. La finalidad de este plan es evitar que los miembros de los grupos mencionados sufran de cobros mayores con relación a los productos y servicios que son considerados para uso y consumo personal, al igual que permite que se genere un desarrollo armónico de las actividades desarrolladas para valorarlas y tomar decisiones de forma oportuna.

### **6.1.3. *Alcance***

El presente Plan de Capacitación es de aplicación general dirigido al grupo prioritario de adultos mayores y familiares que se establezcan en el entorno de la persona. Pretende alcanzar que las personas que se encuentren en los grupos ya establecidos conozcan de forma adecuada y segura el proceso que deben realizar para la consigna de la devolución del IVA.

### **6.1.4. *Justificación***

En función de las evidencias obtenidas en la presente investigación en la fase diagnóstica enfocada en las personas de la tercera edad, se ha determinado la limitante que presenta este grupo prioritario en cuanto al acceso a la devolución del IVA, motivado por el desconocimiento del procedimiento por la falta de vinculación de los organismos encargados.

Lo mencionado conduce a enfocarse de forma primordial en la capacitación como una estrategia esencial en base a la participación de los grupos de prioridad de atención, en base a este diagnóstico se estableció como propuesta, la descripción de alternativas para mejorar el acceso de este grupo al beneficio tributario por concepto de devolución del IVA.



### **6.1.5. *Objetivos de la propuesta***

#### ***Objetivo general***

Plantear alternativas de solución con la finalidad de mejorar el acceso de los adultos mayores y familiares al beneficio tributario de la devolución del IVA.

#### ***Objetivos específicos***

- Incrementar el conocimiento acerca del proceso de devolución establecido en el SRI con relación al adulto mayor y las personas relacionadas a este grupo prioritario.
- Especificar de forma clara los derechos y beneficios que poseen las personas de tercera edad y grupos prioritarios con relación al IVA.

Concebir un referente teórico y documental para incentivar a las entidades a brindar capacitaciones en la temática.

### **6.1.6. *Perspectivas***

El escenario idóneo que se espera con la ejecución de la propuesta es el interés del grupo de adultos mayores y sus familiares por la temática de la capacitación con el propósito de que se adquieran los conocimientos necesarios para ejecutar el problema.

Mientras que el escenario posible se daría al no existir la motivación de asistir a la capacitación por parte de los adultos mayores ni sus familiares, generando que el problema continúe y permanezcan con el desconocimiento del beneficio al que pueden acceder.

### **6.1.7. *Actividades de capacitación a realizar***

En función de las deficiencias obtenidas por medio de las encuestas realizadas a los adultos mayores, se consideran las siguientes actividades como componentes de este plan.

- **Actividad 1**

<b>Actividad 1</b>		<b>Bienvenida</b>	
<b>Objetivo</b>	Generar un ambiente social adecuado entre los participantes para la participación activa.	<b>Duración</b>	6 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de bienvenida</li> <li>2. Presentación de los participantes</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 2**

<b>Actividad 2</b>		<b>¿Qué es el Servicio de Rentas Internas?</b>	
<b>Objetivo</b>	Esclarecer los conceptos básicos relacionados a la tributación	<b>Duración</b>	6 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 3**

<b>Actividad 3</b>		<b>Funciones del Servicio de Rentas Internas</b>	
<b>Objetivo</b>	Definir las funciones del Servicio de Rentas Internas.	<b>Duración</b>	6 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 4**

<b>Actividad 4</b>		<b>¿Qué es el impuesto al valor agregado?</b>	
<b>Objetivo</b>	Definir el concepto de impuesto al valor agregado	<b>Duración</b>	6 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 5**

<b>Actividad 5</b>		<b>Beneficios tributarios para personas adultas mayores</b>	
<b>Objetivo</b>	Determinar los beneficios tributarios para personas adultas mayores.	<b>Duración</b>	6 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 6**

<b>Actividad 6</b>		<b>Devolución del Impuesto al Valor Agregado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso y consumo personal</b>	
<b>Objetivo</b>	Identificar los rubros sujetos a la devolución del IVA para los adultos mayores	<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 7**

<b>Actividad 7</b>		<b>Cálculo del monto máximo a devolver.</b>	
<b>Objetivo</b>	Determinar el valor del monto máximo a devolver.	<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyección y lectura de contenidos</li> <li>2. Socialización de algunos ejemplos.</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>4. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----



- **Actividad 8**

<b>Actividad 8</b>		<b>Procedimiento y requisitos para la solicitud de devolución del IVA.</b>	
<b>Objetivo</b>	Definir el proceso y requisitos para la solicitud de devolución del IVA.	<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos para trámites por ventanilla</li> <li>2. Procesos para trámites realizados por internet</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>4. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>	
<b>Medios/Recursos</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>	
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 9**

<b>Actividad 9</b>		<b>Mecanismo de devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer los mecanismos de devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.	<b>Duración</b>	25 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro del canal automático y generación de código de confirmación</li> <li>2. Aplicación de la devolución automática del IVA</li> <li>3. Espacio de preguntas por parte de los participantes</li> <li>4. Espacio de preguntas por parte del responsable</li> </ol>	
<b>Medios/Recursos</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador y participantes</li> <li>3. Pantalla de proyección</li> <li>4. Computador</li> <li>5. Parlantes</li> <li>6. Acceso a internet</li> <li>7. Presentación de Diapositivas</li> </ol>	
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

- **Actividad 10**

<b>Actividad 4</b>		<b>Cierre de la capacitación</b>	
<b>Objetivo</b>	Generar un estado de satisfacción en el participante relacionado a contenido.	<b>Duración</b>	5 minutos
<b>Contenido/Procesos de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conclusiones finales</li> <li>2. Despedida</li> </ol>		
<b>Medios/Recursos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón</li> <li>2. Facilitador</li> <li>3. Participantes</li> </ol>		
<b>Responsable</b>	Xavier Andrés Bustamante Suárez	<b>Notas</b>	----- ----- -----

### 6.1.8. *Temporalización de la propuesta*

Para la temporalización de la propuesta se desarrolla la siguiente Tabla donde se muestra el tiempo aproximado, se aclara que el cronograma es un estimado del contenido del programa de investigación, la propuesta posee un cronograma diseñado para su ejecución:

**Tabla 20**

*Cronograma de la propuesta*

<b>Actividades/Semanas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Actividad 1. Bienvenida						
Actividad 2. ¿Qué es el Servicio de Rentas Internas?						
Actividad 3. Funciones del Servicio de Rentas Internas						

Actividad 4. ¿Qué es el impuesto al valor agregado?			
Actividad 5. Beneficios tributarios para personas adultas mayores			
Actividad 6. Devolución del Impuesto al Valor Agregado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso y consumo personal			
Actividad 7. Cálculo del monto máximo a devolver.			
Actividad 8. Procedimiento y requisitos para la solicitud de devolución del IVA.			
Actividad 9. Mecanismo de devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.			
Actividad 10. Cierre de la capacitación			

Nota. Elaboración propia

### 6.1.9. Recursos

**Tabla 21**

*Recursos Propuesta*

Recursos	Detalles
Humanos	Personal capacitado Participantes
Económicos	Ingresos personales Ingresos externos
Materiales	Diapositivas

	Presentaciones
	Trípticos
	Hoja de registro
	Útiles de oficina
Técnicos	Computador
	Internet
	Proyector
	Parlantes

Nota. Elaboración propia

#### **6.1.10. Presupuesto de la propuesta**

Para el desarrollo y ejecución de la propuesta se requiere un valor aproximado de \$805, estos recursos serán destinados al cumplimiento de cada una de las actividades propuestas, Es decir, a los materiales y personal técnico si se utilizará.

**Tabla 22**

*Presupuesto*

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
Útiles de oficina	50,00
Computadora	450,00
Hojas de papel bond	30,00
Impresiones	60,00
Internet	30.00
Transporte	35.00
Alimentación	50.00
<b>Subtotal:</b>	<b>705.00</b>
Imprevistos	100.0
<b>Total:</b>	<b>805.00</b>

Nota. Elaboración propia

### 6.1.11. Resultados esperados

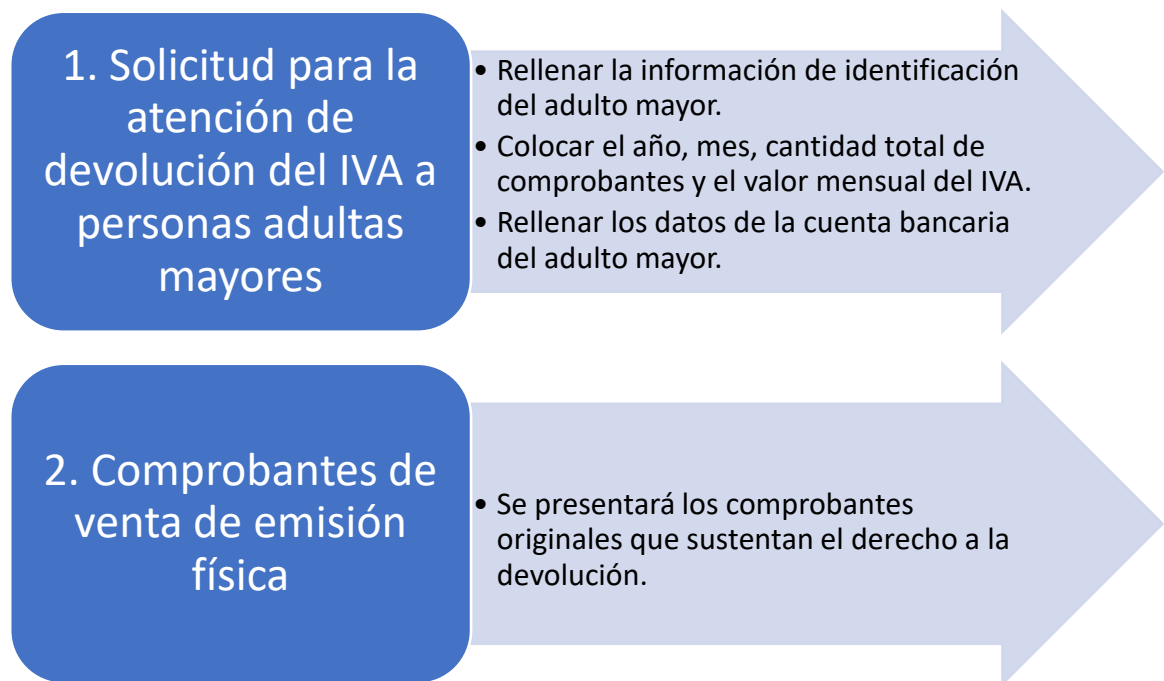
Para establecer los resultados que se quiere obtener se lo realizará mediante dos estudios de caso:

#### *Trámite por ventanilla*

En el caso de que un adulto mayor posea facturas físicas debe realizar el trámite de manera presencial en las agencias del SRI de la siguiente manera:

**Figura 16**

*Trámite por ventanilla*



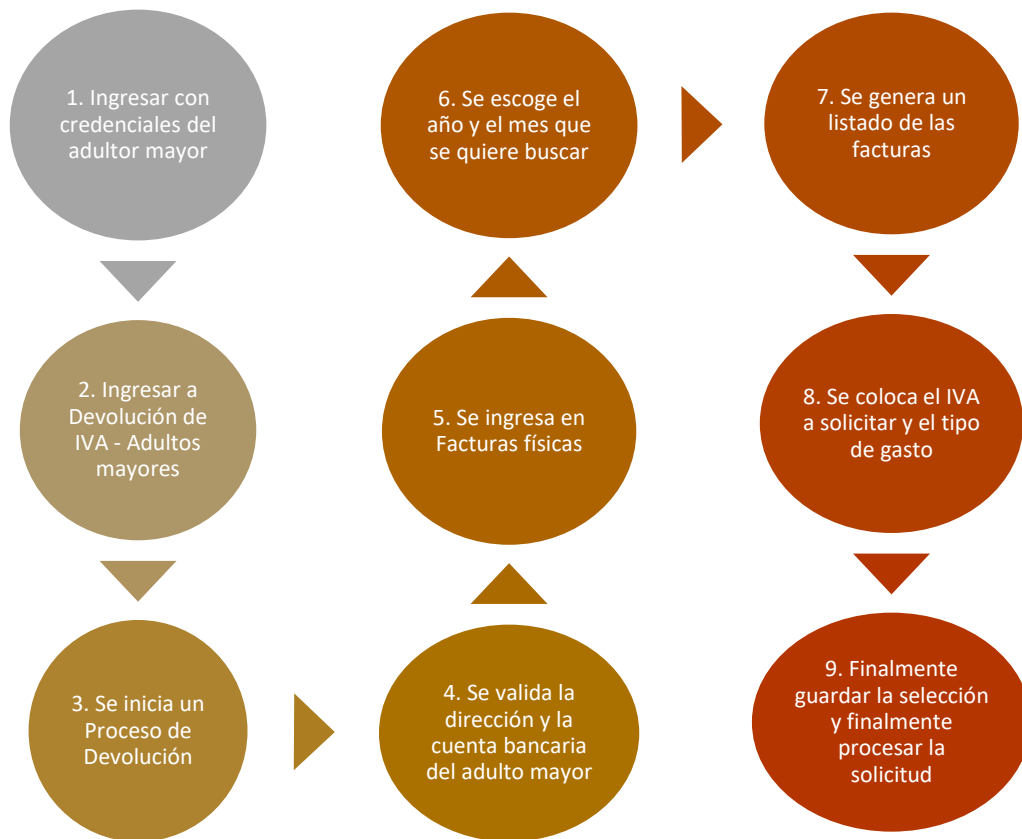
*Nota.* Adaptado de Servicio de Rentas Internas (2022)

#### *Trámite por internet*

En el caso de que un adulto mayor haya recibido facturas electrónicas la solicitud la puede realizar de manera exclusiva en el Portal del SRI en línea de la siguiente manera:

**Figura 17**

*Trámite por internet*



*Nota.* Adaptado de Servicio de Rentas Internas (2022)

## 7. Discusión

Para iniciar es adecuado mencionar la población de forma total que se encuentra en el Cantón Piñas Provincia de El Oro esto de acuerdo al INEC 2021, quienes establecen un total de 30 478 habitantes entre hombres y mujeres, en cuanto a adultos mayores se encuentran 1 494 hombres y 1 482 mujeres que corresponden a este grupo de prioridad. En cuanto a las devoluciones por concepto del IVA a personas de la tercera edad, no se establece un análisis estadístico del cantón Piñas, Sin embargo, se establece que alrededor de 6 034 ciudadanos de tercera edad accedieron a la devolución de impuestos en la provincia de El Oro, lo que corresponde al año 2021 se recauda alrededor de \$1.220.315 en el cantón Piñas y se realizó la devolución de \$2.988.275 a los ciudadanos de la tercera edad en la provincia del Oro, estos datos fueron otorgados por las Instituciones relacionadas como el SRI e INEC véase en los anexos 3 y 4.

El diagnóstico del nivel de conocimiento que poseen los adultos mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro, en el periodo 2021 se evidenció que existe una deficiencia del 70 % de los 23 adultos mayores contemplados en este estudio y solo una incidencia del 30 % de ellos tienen conocimiento sobre el beneficio que poseen, esto deja de manifiesto el problema. Esto a su vez se corrobora al obtener que el 39 % no conoce si es beneficiario de este derecho, así como el 30 % no goza de este y solo con el 31 % de incidencia los adultos mayores si poseen este beneficio. Calle et al (2018) determinó un resultado similar donde al analizar al grupo vulnerable, el 23 % señalan que no se han acogido a este beneficio a razón del desconocimiento de las bondades de este y así también por el desconocimiento del proceso que se debe desarrollar, Es decir, los trámites para acceder a este servicio.

Respecto al análisis de los productos que consumen los adultos mayores y específicamente sobre si toman en cuenta aquellos sujetos a la devolución del IVA, el 70 % no selecciona los productos bajo esta consideración, eso indica que pueden solicitar su derecho, y solo el 30 % escoge productos con los cuales su derecho a la obligación del IVA puede aplicarse. Adicional a esto Sánchez et al (2020) menciona además que es muy importante este beneficio por lo cual el proceso de devolución del IVA debe ser mejorado mediante campañas de comunicación relacionados a los bienes y servicios sobre los cuales puede solicitar la devolución y en consecuencia denota que se requiere más capacitación.



Yanzapanta Quisingo (2020) en su estudio ha determinado que el 87.5 % no conoce los requisitos que deben cumplir para acceder a este beneficio tributario por lo que la información debe ser requerida de manera más explícita y contar con una guía para presentar las solicitudes con la mayor brevedad, sin equivocaciones y de esa manera lograr una respuesta favorable que le de tranquilidad al adulto mayor. Esto es importante pues en la investigación se ha obtenido que del total de solicitudes presentadas por los adultos mayores el 65 % no han obtenido una respuesta favorable y el 35 % si ha conseguido una respuesta positiva. La situación es similar ya en los requisitos pues el 78 % manifiesta que no conoce la documentación que debe presentarse para acceder a este derecho y el 22 % si sabe de los requisitos que deben presentarse en la entidad correspondiente. Alcivar y Cueva (2015) ha evidenciado en su caso de estudio que el 100 % de los adultos mayores considerados no conoce sobre cuáles son los requisitos.

Cabe mencionar que Menéndez Bravo (2020) ha determinado que las causas que originan un rechazo de la solicitud de la devolución del IVA son el exceso de valores por mes y las facturas ingresadas incorrectamente con el 15 % y 16 % de incidencia respectiva.

Las capacitaciones son consideradas una buena práctica es así que Alcivar y Cueva (2015) al indagar sobre si los adultos mayores asistirían a charlas de capacitación, el 62 % si está de acuerdo con asistir y el 38 % no están de acuerdo. Eso ultimo puede deberse a las limitaciones que pueden presentar en sus capacidades de comprensión, motivo por el cual en esta investigación se aborda la posibilidad de que un familiar asista a las capacitaciones para posteriormente trasmitirlas a los adultos mayores recibiendo así una aceptabilidad del 91 % y un rechazo del 9 %, se deduce entonces que es una buena alternativa a ser implementada.

Menéndez Bravo (2020) ha recolectado evidencia sobre los motivos que origina que los adultos mayores no accedan a la devolución del IVA, resaltando así que el 36 % no lo hace por desconocer el proceso, el 17 % porque el proceso es complicado, el 15 % porque no lo necesita y el 32 % porque no cuenta con una persona que le ayude en el proceso. Este último problema ha sido abordado en la investigación, donde se presenta una relativa contraposición a este argumento pues más del 50 % de los encuestados expresan que si tiene una persona cerca que les ayude con el desarrollo de los trámites en las instituciones como el SRI para acceder a este beneficio.

Respecto a la modalidad del trámite el SRI cuenta con dos tipos, el trámite virtual y el presencial a través de las ventanillas; sin embargo, el 39 % únicamente conoce de estas modalidades y el 61 % que es más de la mayoría expresa que no conocía de esto. No obstante, Choez (2022) ha indagado sobre qué modalidad prefiere para realizar el trámite obteniendo que con el 86 % se considera más fácil el acceso a la devolución del IVA por medio de la ventanilla y solo el 14 % prefiere la modalidad virtual.

## 8. Conclusiones

Por medio de la presente investigación se determinó mediante la aplicación del instrumento de evaluación que la mayor parte de la población estudiada desconoce el beneficio que se encuentra establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno acerca de la devolución del IVA con relación a los productos y servicios para uso y consumo personal, por ello se establece la necesidad de la creación de un plan de capacitación, esto por la poca información que se presenta por parte de las entidades referente al proceso que se debe seguir, esto permite demostrar cuantitativamente que existe un alto porcentaje de desconocimiento que impide que se acojan a este derecho y también que actualmente existe una dependencia del apoyo de los familiares cercanos para contribuir a su acceso.

Mediante, la evaluación inicial se establece que las personas que han solicitado la devolución del IVA no han conseguido respuesta del SRI y otra parte se establece que aquellas personas que pudieron desarrollar este proceso tuvieron que esperar por un largo periodo de tiempo para que se genere esta documentación, lo que demuestra las carencias de parte de la institución encargada de estos aspectos.

Por medio del cuestionario dirigido a los adultos mayores, se evidencia que, los conocimientos son pocos con relación al trámite de la devolución del IVA, esto se debe por la falta de socialización, capacitación y distribución de información vinculados a este aspecto, por ello los conocimientos sobre la devolución del IVA constituyen una herramienta esencial para favorecer a los adultos mayores, en ese sentido se considera trascendental implementar un plan de capacitación orientado a los adultos mayores en el cantón Piñas provincia de El Oro persiguiendo el propósito de familiarizar a los participantes con el proceso y bajo la legislación vigente.

Finalmente se concluye que la falta de conocimiento es una limitante en el ejercicio de los derechos tributarios de los adultos mayores, por lo cual, la información oportuna por parte de los entes encargados permite que los contribuyentes gocen del uso de este derecho, con rapidez y eficacia en el desarrollo del proceso.

## **9. Recomendaciones**

Se recomienda aplicar el plan de capacitaciones dentro de otras provincias con la finalidad de informar a la ciudadanía de forma especial a los grupos de prioridad acerca de la devolución por concepto IVA.

Generar campañas de información a las personas de la tercera edad del cantón Piñas para fomentar y fortalecer la cultura tributaria.

Se recomienda que el Servicio de Rentas Internas debe otorgar la información necesaria para llevar a cabo los procesos de solicitudes de devolución del IVA, facilitando y reduciendo los tiempos de trámites.

Acceder de manera activa a las capacitaciones proporcionadas por el Servicio de Rentas Internas para comprender de mejor manera el proceso, adquiriendo mayor conocimiento y difundiendo los beneficios tributarios a los que pueden acceder.

## 10. Bibliografía

- Alcivar, K., & Cueva, J. (2015). *Estudio sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en personas de la tercera edad y con capacidades especiales de los cantones Yaguachi, Milagro y Naranjito. Proyecto de difusión año 2015.* Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2669/1/ESTUDIO%20SOBRE%20EL%20APROVECHAMIENTO%20DE%20LOS%20BENEFICIOS%20TRIBU%20TARIOS%20EN%20PERSONAS%20DE%20LA%20TERCERA%20EDAD%20y%20CON%20CAPACIDADES%20ESPECIALES.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.
- Baque, E., Vera, L., & Macías, F. (2020). Análisis Neutrosófico de la devolución del IVA a los adultos mayores de Manabí Ecuador. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(5). Obtenido de <http://fs.unm.edu/neut/AnalysisNeutrosophicOfIVAReturn.pdf>
- Bárcena, A., Cimoli, M., García, R., Abramo, L., & Pérez, R. (2018). *Panorama social de América Latina.* Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051_es.pdf)
- Bosque, M. (2019). *La planificación tributaria como instrumento idóneo para maximizar los beneficios económicos.* Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6861/1/T2941-MPTFI-Bosque-La%20planificacion.pdf>
- Briones, K., & Isorela, P. (2020). *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14767/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-413.pdf>

Cabezas , G., & Caicedo , D. (2022). La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su incidencia en el Presupuesto del Gobierno. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i2.566>

Calle, A., Zavala, J. Delgado, D. Menéndez, T. D., & López, A. (2018). La devolución del impuesto al valor agregado (I.V.A.), a personas con capacidades especiales y adultos mayores en Ecuador. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/11/devolucion-iva-ecuador.html>

Cavada, J. (2021). Tasas diferenciadas de IVA en países de la OCDE. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Asesoría Técnica Parlamentaria*. Obtenido de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32208/2/BCN\\_Tasas\\_de\\_IVA\\_diferenciado\\_en\\_OCDE\\_\\_final\\_.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32208/2/BCN_Tasas_de_IVA_diferenciado_en_OCDE__final_.pdf)

CEPAL. (2020). *La inversión extranjera directa en América Latina y el caribe*. Naciones Unidas. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46450/2/S2000595\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46450/2/S2000595_es.pdf)

Choez, J. (2022). *Análisis sobre el aprovechamiento de los beneficios tributarios en las personas de la tercera edad del recinto las piñas de la parroquia Julcuy del cantón Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3723/1/CHOEZ%20MU%c3%91IZ%20%20JENNIFER%20TESIS%20FINAL.pdf>

Constitución del República del Ecuador . (2008). Adultos mayores . *Constitución del República del Ecuador* .

Espín , M., Constante , J., & Granja , D. (2022). Políticas públicas para el adulto mayor en época de pandemia por COVID-19. *Uisrael* , 9(1). doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v9n1.2022.530>

- Ferreira, M. (2021). Reglas de revelación de planificaciones fiscales. *Revista de Administración tributaria*(47). Obtenido de [https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista\\_47/Espanol/2010\\_RAT\\_47\\_ebook\\_es.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_47/Espanol/2010_RAT_47_ebook_es.pdf)
- Fondo Monetario Internacional. (2018). Ejercicio de equilibrio Gestión de las arcas del Estado. *Finanzas y Desarrollo*. Obtenido de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2018/03/pdf/fd0318s.pdf>
- Grupo Banco Mundial. (2019). *La naturaleza cambiante del Trabajo*. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/767331554985479543/pdf/Main-Report.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto , A., & Castro , N. (2020). Metodologías de investigación educativa(Descriptivas, experimentales, participativas, y de investigaciones-acción). *ReciMundo*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.
- Hernández , O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). doi:<http://orcid.org/0000-0001-7230-9996>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.
- Herrera, E. J. (2018). Estudio de actores y buenas prácticas en la gestión de las finanzas públicas en la Unión Europea. *Herramientas Eurosociales*. Obtenido de <https://eurosociales.eu/wp-content/uploads/2019/04/03herramientas-estudio-de-actores-finanzas-publicas-ue.pdf>
- Hidalgo, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Devolución del crédito fiscal del impuesto al valor agregado (IVA) al sector exportador bananero en el Ecuador. *Digital Publisher*, 4(31). Obtenido de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/108/305](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/108/305)

- Jara, X., y Oliva, N. (2018). Top income adjustments and tax reforms in Ecuador. *Econostor*.  
Obtenido de <https://www.econostor.eu/bitstream/10419/211203/1/104372754X.pdf>
- Jordi, E., & Herrera, E. (2018). Estudio de actores y buenas prácticas en la gestión de las finanzas públicas en la Unión Europea. *Herramientas Eurosocias*. Obtenido de <https://eurosocias.eu/wp-content/uploads/2019/04/03herramientas-estudio-de-actores-finanzas-publicas-ue.pdf>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://bit.ly/3QZxe0J>
- Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal. (2021). *Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal*. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/Ley-Organica-para-el-Desarrollo-Economico-y-Sostenibilidad-Fiscal-tras-la-Pandemia-Covid-19.pdf>
- López, P. (2015). *Metodología de la investigación cualitativa*. Barcelona: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Marciniak , R. (2017). Propuesta metodológica para el diseño del proyecto de curso virtual: aplicación piloto. *Apertura*, 9(2).
- Menéndez Bravo, P. (2020). *Análisis social de la devolución del IVA a los adultos mayores del cantón Santo Domingo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12658/1/PIUSDCYA061-2020.pdf>
- Miler, S. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 12. Obtenido de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext)



Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2017). Caracterización de la población adulta mayor. *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://bit.ly/3CETUiz>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2020). Informe Mensual de Gestión del Servicio de Atención y Cuidado para personas adultas mayores y del estado situacional de su población objetivo. Obtenido de <https://bit.ly/3pRlrWl>

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Editorial Digital UNID.

Pico, A. (2021). Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 441-457. Obtenido de <https://bit.ly/3Tj4xO5>

Prieto, B. (2017). El uso de métodos deductivos e inductivos para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>

Salas, E. (2018). Devolución del IVA a personas de la tercera edad y su impacto económico. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oe1/2018/10/devolucioniva-tercera-edad.html>

Salvador, J., Cuenca, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2). doi: <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>

Servicio de Rentas Internas. (2022). Servicio de Rentas Internas. *Servicio de Rentas Internas*.

Servicio de Rentas Internas. (2020). *Manual de Gasto Tributario*. Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <https://bit.ly/3AxVobw>

Servicio de Rentas Internas. (28 de septiembre de 2020). *Procedimiento y requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado - IVA a adultos mayores*. Obtenido de

<https://www.ifs-group.ec/post/procedimiento-y-requisitos-para-la-devoluci%C3%B3n-del-impuesto-al-valor-agregado-iva-a-adultos-mayores>

Servicios de Rentas Internas. (2022). *SRI*. Obtenido de Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a adultos mayores: <https://www.gob.ec/sri/tramites/devolucion-impuesto-al-valor-agregado-iva-adultos-mayores>

Soria, M., Castillo, W., & Vega, P. (2021). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *Revista Sinergia*, 13(2). Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/3649/4587/>

Vega, C., Magaña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios Transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(1), 179-185. doi: 10.25176/RFMH.v21i1.3069

Vergel, M., Parra, H., & Martínez, J. (2013). Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior. *Revista Logos*, 5(1), 205-2013.

Villacreces, M., Yépez, C., & Campuzano, J. (2022). Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016-2020. *Sociedad y Tecnología*, 17. Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/206/486>

Worldwide VAT, (2019). *Worldwide VAT, GST and Sales Tax Guide*. EY Building a better working group. Obtenido de [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/tax/hc-alert/ey-2019-worldwide-vat-gst-and-sales-tax-guide.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/tax/hc-alert/ey-2019-worldwide-vat-gst-and-sales-tax-guide.pdf)

Yanzapanta Quisingo, N. D. (2020). *Los beneficios tributarios de los contribuyentes de la tercera edad en Ecuador y la situación socioeconómica en la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31869/1/T4881i.pdf>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Encuesta

**Objetivo:** Encuesta dirigida a adultos mayores con el propósito de recolectar información para evaluar el conocimiento del beneficio de la devolución del IVA por parte de los adultos mayores del cantón Piñas, provincia de El Oro.

#### Instrucciones:

- Seleccionar la opción que considere pertinente en base a su experiencia y criterio.
- Las respuestas solo tienen una opción para ser seleccionada.
- Marque con una X la respuesta de su elección.

Estimado(a) participante, agradecemos su colaboración para la recolección de datos que permitirán el desarrollo de la investigación, marque con una X las respuestas que están acorde a su información personal.

#### Datos Informativos:

##### Género

- a. Femenino
- b. Masculino
- c. Otro

##### Estado Civil

- a. Soltero/a
- b. Casado/a
- c. Viudo/a
- d. Divorciado/a

#### Preguntas a desarrollar:

1. ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Realiza una selección de las compras de bienes y servicios que tienen derecho a la devolución del IVA para adultos mayores?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Es usted acreedor del beneficio de devolución del IVA para adultos mayores?

- a. Si
  - b. Desconozco
  - c. No
4. ¿En su familia alguien ha solicitado la devolución del IVA para adultos mayores?
- a. Si
  - b. No
  - c. Desconozco
5. ¿Conoce a alguien que podría acceder a la devolución del IVA para adultos mayores y aún no ha realizado la solicitud al Servicio de Rentas Internas?
- a. Si
  - b. No
6. ¿Alguna vez ha realizado el trámite para la devolución del IVA para adultos mayores sin recibir una respuesta favorable por parte del SRI?
- a. Si
  - b. No
7. ¿Conoce sobre la documentación que debe presentar para acceder a la devolución del IVA para adultos mayores?
- a. Si
  - b. No
8. ¿Cuenta con una persona cercana que le puede ayudar a desarrollar los trámites en las instituciones públicas como el SRI?
- a. Si
  - b. No
9. ¿Conoce que el SRI establece un trámite virtual y uno presencial para ejecutar el proceso de devolución del IVA para adultos mayores?
- a. Si
  - b. No
  - c. Desconozco
10. ¿Considera importante asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA en adultos mayores?
- a. Sí
  - b. No

11. ¿Considera que sus familiares podrían asistir a una capacitación acerca del proceso de devolución del IVA para adultos mayores, y luego transmitirle la información adquirida?
- a. Si
  - b. No

**Anexo 2.** Plan de capacitaciones

Nro.	Tema	Recursos	9:30 am – 10:00 am	10:00 am – 10:30 am	10:30 am – 11:00 am	Responsable
1	Bienvenida	<b>Materiales:</b>  Pantalla de proyección  Computador  Parlantes  Acceso a internet  Presentación de Diapositivas				Investigador
2	¿Qué es el Servicio de Rentas Internas?					Investigador
3	Funciones del Servicio de Rentas Internas					Investigador
4	¿Qué es el impuesto al valor agregado?					Investigador
5	Beneficios tributarios para personas adultas mayores					Investigador
6	Devolución del Impuesto al Valor Agregado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso y consumo personal					Investigador
7	Cálculo del monto máximo a devolver.  Socialización de algunos ejemplos.					Investigador

<b>Nro.</b>	<b>Tema</b>	<b>Recursos</b>	<b>9:30 am – 10:00 am</b>	<b>10:00 am – 10:30 am</b>	<b>10:30 am – 11:00 am</b>	<b>Responsable</b>
8	<p>Procedimiento y requisitos para la solicitud de devolución del IVA.</p> <p>-Para trámites por ventanilla</p> <p>-Para trámites realizados por internet</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Investigador</p>				Investigador
9	<p>Mecanismo de devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.</p> <p>- Registro del canal automático y generación de código de confirmación</p> <p>- Aplicación de la devolución automática del IVA</p>					Investigador
10	Cierre de la capacitación					Investigador

*Nota.* Elaboración propia

**Anexo 3.** Cronograma de capacitaciones por parroquia

<b>1</b>	<b>Parroquias</b>	<b>Día 1</b>	<b>Día 2</b>	<b>Día 3</b>	<b>Responsable</b>
2	La Susaya, Piñas Grande y Cabecera Cantonal Piñas				Investigador
3	Capiro, San Roque y Moromoro				Investigador
4	Bocana, Piedras y Saracay				Investigador

*Nota.* Elaboración propia





GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE

<b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>	
<b>DIRECCIÓN PROVINCIAL EL ORO</b>	
<b>Oficio N.º:</b>	107012022OPLN004312
<b>Trámite N.º:</b>	107012022057887
<b>Asunto:</b>	<b>ATENCIÓN SOLICITUD</b>

Estudiante,  
Xavier Andrés Bustamante Suarez.  
Ciudad. -

De mi consideración,

En atención a sus Oficios S/N presentados el 12 de septiembre de 2022 con números de trámite 107012022057887 y 107012022057916 (requerimiento duplicado), en el cual nos solicita información referente a la devolución de impuestos segregada en cuatro ítems con fines académicos; me permito presentar la información requerida a nivel de la provincia de El Oro, ordenado por pregunta planteada:

1. En el 2021, 6.034 ciudadanos de la tercera edad accedieron a la devolución de impuestos en la provincia de El Oro.
2. En el 2021, por concepto de Impuesto al Valor Agregado se recaudó: US \$ 4.646.377.047 en Ecuador, US \$ 69.264.577 en El Oro y US \$ 1.220.315 en Piñas.
3. La declaración de impuestos se realiza por número de RUC y está en relación con la actividad económica de los contribuyentes.
4. En el 2021, se procedió con la devolución de US \$ 2.988.275 a los ciudadanos de la tercera edad en la provincia de El Oro que presentaron solicitud de devolución.

La información de acceso pública se encuentra disponible en nuestra página web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), así también pongo en su conocimiento el acceso a información para Investigación Académica a través de la Plataforma Estadísticas Multidimensionales SAIKU específicamente en el URL <https://srionlinea.sri.gob.ec/saiku-ui/>.

Atentamente,

CONSTANTE ALVARADO VALERIA JENNIFER  
~~DIRECTORA PROVINCIAL DE EL ORO~~  
DOCUMENTO FIRMADO Y NOTIFICADO ELECTRÓNICAMENTE  
~~DIRECTORA PROVINCIAL DE EL ORO~~  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Servicio de Rentas Internas  
[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)



Anexo 5 . Datos INEC

		Proyección poblacional a nivel cantonal periodo 2020 -		
Cantones	Grupos de edad	2021		
		Hombre	Mujer	Total
1172	1 a 4 años	1.114	992	2.106
1173	5 a 9 años	1.437	1.353	2.790
1174	10 a 14 años	1.542	1.534	3.076
1175	15 a 19 años	1.386	1.394	2.780
1176	20 a 24 años	1.254	1.196	2.450
1177	25 a 29 años	1.180	1.128	2.308
1178	30 a 34 años	1.051	1.098	2.149
1179	35 a 39 años	948	957	1.905
1180	40 a 44 años	921	943	1.864
1181	45 a 49 años	907	822	1.729
1182	50 a 54 años	738	721	1.459
1183	55 a 59 años	660	657	1.317
1184	60 a 64 años	524	518	1.042
1185	65 a 69 años	470	523	993
1186	70 a 74 años	412	338	750
1187	75 a 79 años	279	267	546
1188	80 y más	333	354	687
1189	<b>Total</b>	<b>15.418</b>	<b>15.060</b>	<b>30.478</b>
1190	menores de 1 año	127	96	223

## Anexo 6 . Encuestas recibidas en Google Forms

The screenshot shows the Google Forms interface for a survey titled 'Encuesta'. The 'Respuestas' (Responses) tab is active, displaying 23 responses. The question being viewed is: '1. ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?'. The response options are 'Sí' (Yes) and 'No' (No), with 'No' currently selected. The interface includes navigation tabs for 'Preguntas', 'Respuestas' (23), and 'Configuración'. A 'Vinculo a Hojas de cálculo' (Link to spreadsheet) button is visible, along with a toggle for 'Se aceptan respuestas' (Responses accepted) which is turned on. The question is identified as question 3 of 13.

Encuesta

Preguntas Respuestas 23 Configuración

23 respuestas

Vinculo a Hojas de cálculo

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1. ¿Posee conocimiento del benefici...ución

3 de 13

1. ¿Posee conocimiento del beneficio de la devolución del IVA para adultos mayores?

Opciones de visualización

No

Loja, 19 de junio de 2023

Licda. Sara Dolores Reyes Loaiza, Mgtr.

**LICENCIADA EN CIENCIA DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN INGLÉS**

**CERTIFICO:**

Que el RESUMEN del Trabajo de Titulación, denominado: **ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A LOS ADULTOS MAYORES EN EL CANTÓN PIÑAS PROVINCIA DE EL ORO, EN EL PERIODO 2021**, de autoría de **Xavier Andrés Bustamante Suárez**, con C.I: **0705742724** de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Loja, está correctamente traducido del idioma español al idioma inglés.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad, facultando al portador el presente documento para el trámite correspondiente.

---

**Licda. Sara Dolores Reyes Loaiza, Mgtr.**

**C.I: 0702152877**

**Registro SENESCYT: 1006-15-86069406**