



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA
TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA
PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas
en Contabilidad y Auditoría

Autoras:

Caisa Gualan Fransshesca Misshell
Cando Gervacio Katherin Gabriela

Tutora:

Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Achig

Latacunga – Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, **Caisa Gualan Fransshesca Misshell y Cando Gervacio Katherin Gabriela**, declaramos ser autoras del proyecto de investigación; **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”** siendo la Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Achig tutora del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificó que las ideas conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Caisa Gualan Fransshesca Misshell
C.I. 050480340-4

Cando Gervacio Katherin Gabriela
C.I. 0550190037

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”**, de las postulantes **Caisa Gualan Fransshesca Misshell** y **Cando Gervacio Katherin Gabriela**, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación del Proyecto que es Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 2023



Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Achig

C.I. 0502384852

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: **Caisa Gualan Fransshesca Misshell** y **Cando Gervacio Katherin Gabriela** con el título de Proyecto de Investigación: **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación Final del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)

Dra. Marcela Vizueté

C.I. 0502387590

Lector 2

Ing. Mayra Chicaiza

C.I. 0503265159

Lector 3

Dr. Julio Salazar

C.I. 0501173504

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud que me ha dado a lo largo de estos años, donde creí no poder continuar, pero con su guía me ha permitido tener la sabiduría necesaria.

Agradezco a mis padres por ser el pilar fundamental dentro de mi vida y por el ser el apoyo constante en momentos difíciles siendo mi fortaleza y mi motivación para poder seguir, gracias a ellos por brindarme la posibilidad de terminar mis estudios los mismos que serán una herramienta para mi vida.

A mis hermanos especialmente a Cristian, Gabriel y a mi cuñada porque con su apoyo incondicional, supieron escucharme, entender y nunca me abandonaron para seguir con la obtención de mi título. Agradezco a mis amigos/as por toda la motivación y apoyo que me dieron para cumplir con esta etapa de mi vida, ya que me brindaron siempre un consejo y palabras de aliento.

De igual forma, agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi y en ella a mis profesores quienes me transmitieron sus conocimientos durante los 4 años de carrera profesional aportando con un granito de arena a mis crecimientos profesionales, de manera especial a mi tutora de tesis la Dra. Myrian Hidalgo por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto y la culminación del mismo con éxito.

Fransshesca Misshell Caisa Gualan

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la salud y la fuerza suficiente para cumplir uno de mis objetivos, a mis padres, mis hermanos por confiar en mí, por el apoyo brindado en todo el proceso de mi vida universitaria. Además, agradezco a una persona muy especial quien ha estado en los momentos más difíciles, por ser mi fortaleza teniendo siempre una voz de aliento en momentos que ya no quería continuar.

También a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de ser parte de esta noble institución, a cada uno de los docentes que me han impartido sus conocimientos para formar un nuevo profesional en la carrera de Contabilidad y Auditoría.

A la Dra. Myrian Hidalgo tutora de esta investigación por el apoyo brindado en la realización y culminación de este proyecto. Por último, no puedo dejar de agradecer a mis compañeros/as por todos los buenos y malos momentos que hemos vivido.

Katherin Gabriela Cando Gervacio

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado a mi madre Maria Gualan, por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre Wilfrido Caisa, quien con su esfuerzo me ha entregado todo; ellos que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores que, con su sacrificio, amor y esfuerzo, ayudaron a superarme para alcanzar este logro. A mis hermanos Gabriel y Cristian Caisa por escucharme y estar presentes cuando los he necesitado y me han dado la mano en momentos de desesperación y soledad.

Ellos a quienes amo sobre todas las cosas y han sido mi fortaleza y mi motivación para terminar con mi carrera profesional.

Fransshesca Misshell Caisa Gualan

DEDICATORIA

Este proyecto se la dedico con profundo agradecimiento principalmente a Dios por darme sabiduría, a mi padre Efrain Cando y a mi madre Margoth Gervacio, que han sido el pilar fundamental en mi vida, quienes se esforzaron para poder continuar con mis estudios, me han guiado por el buen camino para seguir adelante dando lo mejor de mí, a mi hermana Jessica y mis hermanos Bryan, Brando y Sebastian, ellos que día a día me llenaron de consejos y fueron testigos de mi dedicación y así poder llegar a ser una profesional, también se la dedico a mis sobrinas Eliet y Briana quienes con su ternura me motivaron a no rendirme y ser ejemplo para cada una de ellas.

De manera muy especial a Jonathan, por brindarme todo su apoyo y estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida.

Katherin Gabriela Cando Gervacio

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”

Autoras:

Fransshesca Misshell Caisa Gualan
Katherin Gabriela Cando Gervacio

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene por objetivo analizar la aplicación y limitantes de la devolución del IVA para personas de la tercera edad y con discapacidad de la provincia de Cotopaxi del periodo 2020- 2021- 2022 en materia tributaria, el desarrollo del estudio mantuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo y descriptivo, para ello se empleó un método deductivo al utilizar un análisis que parte de lo general a lo particular y estadístico ya que se consideraron datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) además de las encuestas que se realizaron a los adultos mayores y personas con discapacidad con el fin de determinar las causas probables que dificultan realizar el trámite, así como el posible impacto que representa este beneficio para ambos grupos vulnerables. Los resultados obtenidos en esta investigación permite determinar las principales causas del desconocimiento sobre la devolución del IVA para personas de la tercera edad y con discapacidad se debe a la falta de información, grado de la dificultad en cuanto al manejo de dispositivos inteligentes y del internet, en este sentido, el impacto económico al percibir el beneficio por ambos grupos ha sido mínimo por el escaso aprovechamiento y conocimiento en relación a requisitos y proceso, por lo mismo, es fundamental efectuar campañas de capacitación y difusión de información en medios de gran apertura, para lograr el mayor número de beneficiarios.

Palabras Claves: Devolución del IVA, Personas con Discapacidad, Personas de la Tercera Edad, Desconocimiento, Impacto.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

Title: ANALYSIS OF THE VAT REFUND TO SENIOR CITIZENS AND PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE PROVINCE OF COTOPAXI, PERIOD 2020-2021-2022

Author: Caisa Gualan Fransshesca Misshell
Cando Gervacio Katherin Gabriela

ABSTRACT

The objective of the research project is to analyze the application and limitations of the VAT refund for senior citizens and people with disabilities in the province of Cotopaxi for the period 2020-2021-2022 in tax matters, the development of the study maintained a quantitative approach, with an explanatory and descriptive level, For this purpose, a deductive method was used by using an analysis that starts from the general to the particular and statistical, since data provided by the Internal Revenue Service (SRI) were considered, in addition to the surveys conducted to the elderly and people with disabilities in order to determine the probable causes that make it difficult to carry out the procedure, as well as the possible impact that this benefit represents for both vulnerable groups. The results obtained in this research allow determining that the main causes of the lack of knowledge about the VAT refund for senior citizens and people with disabilities is due to the lack of information and a degree of difficulty in the use of smart devices and the internet, in this sense, the economic impact of receiving the benefit for both groups has been minimal due to the low use and knowledge in relation to requirements and process, therefore, it is essential to conduct training campaigns and dissemination of information in media of great openness, to achieve the largest number of beneficiaries.

KEYWORDS: VAT Refund, People with Disabilities, Senior Citizens, Ignorance, Impact.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2021-2022”** presentado por: Caisa Gualan Fransshesca Misshell y Cando Gervacio Katherin Gabriela, egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,



Firmado digitalmente por
BLANCA GLADYS
SANCHEZ AVILA

M.Sc. Blanca Gladys Sánchez A.

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 2100275375



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xx
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Justificación.....	2
2.2. Formulación del Problema	3
2.3. Objetivo General	8
2.4. Objetivos Específicos.....	8
2.5. Actividades.....	8
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	11
3.1 Beneficiarios directos.....	11
3.2 Beneficiarios indirectos.....	11
4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	11
4.1. Antecedentes relacionados al problema de investigación.....	11
4.2. Sistema Tributario en Ecuador.....	15
4.3. Tributos	18
4.3.1. Clasificación de Tributos	19
4.4. Impuesto al Valor Agregado	21

4.4.1. Hecho Generador	22
4.4.2. Base Imponible.....	23
4.4.3. Sujeto de Obligación Tributaria	24
4.5. Facturación Electrónica.....	26
4.6. Beneficios Tributarios de las Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad	28
4.7. Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA).....	29
4.8. Adultos Mayores	30
4.8.1. Ley del Anciano	30
4.8.2. Derechos de los adultos mayores	31
4.9. Personas con Discapacidad	33
4.9.1. Ley Orgánica de Discapacidades	33
4.10. Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad	34
4.11. Proceso de Devolución del IVA a Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad	39
4.11.1. Devolución del IVA por Ventanilla.....	39
4.11.2. Devolución del IVA por Internet	42
4.11.3. Devolución automática del IVA	45
5. PROPUESTA METODOLÓGICA	47
5.1. Enfoque de Investigación	47
5.2. Niveles de Investigación.....	47
5.2.1. Investigación Descriptiva	47
5.2.2. Investigación Explicativa.....	48
5.3. Método de investigación.....	48
5.3.1. Investigación Deductiva	48
5.3.2. Investigación Estadístico	48
5.4. Diseño de la Investigación.....	49
5.4.1. Investigación Documental	49
5.4.2. Investigación de Campo.....	49
5.5. Procedimientos	49
5.5.1. Técnicas	49

5.5.2. Instrumento	49
5.6. Población y muestra	50
5.6.1. Población	50
5.6.2. Muestra	51
6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	54
6.1. Análisis e Interpretación de Datos Estadísticos.....	55
6.2. Análisis e Interpretación de la Encuesta Aplicada en la Provincia de Cotopaxi	58
7. IMPACTOS (ECONÓMICO, SOCIAL, TÉCNICO AMBIENTAL)	78
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
Conclusiones	80
Recomendaciones.....	81
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
10. ANEXOS.....	88
Anexo 1.- Hoja de Vida Docente	88
Anexo 2.- Hoja de Vida Primer Estudiante	89
Anexo 3.- Hoja de Vida Segundo Estudiante	90
Anexo 4.- Cuestionario de la Encuesta.....	91
Anexo 5.- Oficio al Servicio de Rentas Internas	95
Anexo 6.- Análisis Encuesta.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación	9
Tabla 2	Resoluciones que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad.....	36
Tabla 3	Grado de discapacidad y porcentaje de aplicación del beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.	38
Tabla 4	Montos máximos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores y personas con discapacidad.	38
Tabla 5	Población de adultos mayores de la provincia de Cotopaxi.....	50
Tabla 6	Población de personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi	51
Tabla 7	Población de la provincia de Cotopaxi personas de la tercera edad.	53
Tabla 8	Población para la aplicación de encuestas en la provincia de Cotopaxi personas de la tercera edad.....	53
Tabla 9	Población de la provincia de Cotopaxi personas con discapacidad	54
Tabla 10	Población para la aplicación de encuestas en la provincia de Cotopaxi Población para la aplicación de encuestas en la provincia de Cotopaxi personas con discapacidad.	54
Tabla 11	Trámites ingresados y atendidos para la devolución del IVA, de personas de la tercera edad, periodo 2020- 2021- 2022, en la provincia de Cotopaxi..	55
Tabla 12	Trámites ingresados y atendidos para la devolución del IVA, de personas con discapacidad periodo 2020- 2021- 2022, en la provincia de Cotopaxi ...	56
Tabla 13	Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	58
Tabla 14	Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	60
Tabla 15	Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	62
Tabla 16	Criterio de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica	64

Tabla 17 Razones de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.	66
Tabla 18 Criterio de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.	68
Tabla 19 Razones de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.	70
Tabla 20 Grado de recomendación de las personas con discapacidad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones	72
Tabla 21 Grado de recomendación de las personas de la tercera edad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones	74
Tabla 22 Nivel de aceptación de las personas con discapacidad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA	75
Tabla 23 Nivel de aceptación de las personas de la tercera edad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA	77
Tabla 24 Género	100
Tabla 25 Género de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	101
Tabla 26 Edad.....	103
Tabla 27 Edad de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	105
Tabla 28 Porcentaje de Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones ...	106
Tabla 29 Ocupación de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	108
Tabla 30 Ocupación de las personas de la Tercer Edad en la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	109
Tabla 31 Nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	111
Tabla 32 Nivel de conocimiento de las personas de la tercera edad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	113

Tabla 33 Personas con discapacidad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	114
Tabla 34 Personas de la tercera edad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	116
Tabla 35 Personas con Discapacidad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	117
Tabla 36 Personas de la Tercera Edad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	119
Tabla 37 Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	120
Tabla 38 Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	121
Tabla 39 Medio por el cual las personas con discapacidad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	123
Tabla 40 Medio por el cual las personas de la tercera edad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	125
Tabla 41 Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	127
Tabla 42 Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	129
Tabla 43 Difusión sobre la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	130
Tabla 44 Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas con Discapacidad por Cantones.....	132
Tabla 45 Difusión sobre la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	134
Tabla 46 Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas de la Tercera Edad por Cantones.....	135

Tabla 47 Grado de solicitud de facturas por personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	137
Tabla 48 Grado de solicitud de facturas por personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	139
Tabla 49 Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	140
Tabla 50 Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	142
Tabla 51 Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas con Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	143
Tabla 52 Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas de la Tercera Edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	145
Tabla 53 Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	146
Tabla 54 Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	148
Tabla 55 Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	149
Tabla 56 Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	150
Tabla 57 Participación de Terceros como ayuda a las Personas con Discapacidad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	152
Tabla 58 Participación de Terceros como ayuda a las Personas de la Tercera Edad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	154
Tabla 59 Fraude a las personas con Discapacidad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	156
Tabla 60 Fraude a las personas de la Tercera Edad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	157

Tabla 61 Utilización del monto según las personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	159
Tabla 62 Utilización del monto según las personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de árbol	7
Figura 2 Proceso de devolución por ventanilla.....	41
Figura 3 Proceso de devolución por internet	44
Figura 4 Proceso de devolución de IVA automática.....	46
Figura 5 Proceso Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones	55
Figura 6 Proceso Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones	57
Figura 7 Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	59
Figura 8 Personas Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones ...	61
Figura 9 Personas Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones .	63
Figura 10 Personas Criterio de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.	65
Figura 11 Razones de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica	67
Figura 12 Criterio de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica	69
Figura 13 Razones de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica	71
Figura 14 de recomendación de las personas con discapacidad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	73
Figura 15 de recomendación de las personas de la tercera edad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones	74

Figura 16 Nivel de aceptación de las personas con discapacidad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA	76
Figura 17 de aceptación de las personas de la tercera edad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA	77
Figura 18 de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	100
Figura 19 de Género de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones	102
Figura 20 de Edad de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	103
Figura 21 de Edad de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	105
Figura 22 de Porcentaje de Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	107
Figura 23 Ocupación de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	108
Figura 24 Ocupación de las personas de la Tercer Edad en la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	110
Figura 25 Nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	112
Figura 26 Nivel de conocimiento de las personas de la tercera edad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	113
Figura 27 con discapacidad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones	115
Figura 28 con Personas de la tercera edad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones	116
Figura 29 con Personas con Discapacidad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	118
Figura 30 con Personas de la Tercera Edad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	119

Figura 31 con Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	121
Figura 32 con Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones	122
Figura 33 Medio por el cual las personas con discapacidad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones	124
Figura 34 Medio por el cual las personas de la tercera edad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones	126
Figura 35 Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	128
Figura 36 Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.....	129
Figura 37 Difusión sobre la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones	131
Figura 38 Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas con Discapacidad por Cantones	133
Figura 39 Difusión sobre la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones	134
Figura 40 Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas de la Tercera Edad por Cantones	136
Figura 41 Grado de solicitud de facturas por personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	138
Figura 42 Grado de solicitud de facturas por personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	139
Figura 43 Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	141
Figura 44 Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones	142
Figura 45 Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas con Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.....	144

Figura 46	Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas de la Tercera Edad en la provincia de Cotopaxi por cantones	145
Figura 47	Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	147
Figura 48	Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	148
Figura 49	Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	149
Figura 50	Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.....	151
Figura 51	Participación de Terceros como ayuda a las Personas con Discapacidad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	153
Figura 52	Participación de Terceros como ayuda a las Personas de la Tercera Edad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.....	155
Figura 53	Fraude a las personas con Discapacidad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones	157
Figura 54	Fraude a las personas de la Tercera Edad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones	158
Figura 55	Utilización del monto según las personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones	159
Figura 56	Utilización del monto según las personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones	161

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: Análisis de la Devolución del IVA a las Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad en la Provincia de Cotopaxi, Periodo 2020- 2021-2022.

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Agosto 2023

Lugar de ejecución: Provincia Cotopaxi- Zona 3

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia: Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación

Equipo de Trabajo

Tutora:

Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Achig 0502384852

Postulantes:

- Caisa Gualan Fransshesca Misshell 0504803404
- Cando Gervacio Katherin Gabriela 0550190037

Área de Conocimiento: Contabilidad- Tributación

Línea de investigación: Cultura Tributaria, Administración Tributaria

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde): Estudios de Tributación

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Justificación

Según Aranco et al. (2022) “a medida que las personas envejecen, su participación en el mercado laboral disminuye, y las pensiones y otras transferencias se convierten en su principal fuente de ingresos” (p. 12). De esta forma, el mayor porcentaje de entradas económicas para este grupo prioritario depende de los beneficios económicos y sociales que establezca el Estado en su legislación.

El presente tema de investigación se ha escogido debido al desconocimiento que existe por parte de los adultos mayores y personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi sobre la existencia de la devolución del IVA, ocasionando que este grupo en su mayoría no se vea beneficiado, incrementando así, el grado de pobreza por la carencia de posibilidades que ofrece la sociedad a este sector por discriminación y rechazo.

El problema que se pretende abordar con esta investigación es de relevancia debido a que los ciudadanos desconocen sobre sus derechos en cuanto a la devolución del IVA, y como realizarlo, esto se acentúa en las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad, cuyos saberes sobre la protección que se estipula en la Constitución de la República del Ecuador, y los beneficios que se aseguran en otras leyes es casi nulo, lo que ha provocado, que el resto de la población afecte o se aproveche de los derechos de este sector.

En este sentido, el trabajo de investigación pretende determinar las causas que limitan y el impacto económico relacionadas a la devolución del IVA de las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2020-2021-2022 con el fin de determinar cuáles han sido los principales

motivos por los que los adultos mayores y las personas con capacidades especiales no han optado por solicitar este beneficio y por ende, se ha incumplido con el presupuesto que asigna el Estado para este ámbito tributario.

Cabe mencionar que los adultos mayores de 65 años ingresan a una etapa de vulnerabilidad y las personas con una discapacidad igual o superior al 30% según la calificación, el Estado ecuatoriano a través de sus leyes busca beneficiar a estas personas para que pueda vivir en plenitud y sin discriminación y también es una gran oportunidad para que no se vean afectados por los impuestos al consumo, logrando obtener una devolución de la adquisición de bienes y servicios indispensables para uso y consumo personal.

Es así como, la finalidad de este estudio es dar cierta ayuda a las personas que desconocen sobre este beneficio, con el cual podrán cubrir ciertas exigencias económicas que mantienen ya sea en su hogar, medicinas o alimentación, permitiendo vivir en un lugar completamente armónico cumpliendo con el derecho del buen vivir y mejorando de manera oportuna su economía, para ello, la metodología utilizada es descriptiva, con un diseño documental y de campo, aplicando una encuesta como instrumento, para la interpretación de datos estadísticos sobre la problemática abordada.

2.2. Formulación del Problema

El envejecimiento de la población es una tendencia mundial crítica, según previsiones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el número de adultos mayores de 65 años en adelante, a finales de ciclo se habrá duplicado, por lo que la priorización de esfuerzos para el bienestar de los derechos de las personas mayores es fundamental para lograr un futuro sostenible (ONU, 2023).

Por lo mismo, resulta fundamental aplicar disposiciones fijas que contribuyan a que la población que pertenece a este grupo prioritario, obtenga beneficios sociales, económicos y de salud, todo ello, en función de las estrategias de cada país, donde se definen órganos de control que organicen, propongan y monitoreen programas de atención al adulto mayor.

No obstante, con base en García et al. (2022) “en América Latina los gobiernos locales se sumergen en la escasa capacidad para responder a los retos de los ambientes urbanos problemáticos hallados en la comunidad de situación de vulnerabilidad social” (p. 01).

Por otro lado, las personas con discapacidad experimentan significativas desigualdades en materia de salud en comparación con las personas sin discapacidad; según Supe (2019):

Las tasas de discapacidad en el Caribe van desde el 2,9 por ciento en las Bahamas hasta el 6,9 por ciento en Aruba, según datos del Censo de 2010. En América Latina, estas tasas van desde el 5,1 por ciento en México hasta el 23,9 por ciento en Brasil. Alrededor de 66 millones de personas, o alrededor del 12 por ciento de la población de América Latina y el Caribe, viven con al menos una discapacidad. (p. 01)

En consecuencia, el aumento de la longevidad, así como el incremento de incapacidades en el individuo, son algunos de los retos más importantes para cada gobierno de América Latina y el Caribe, por ende, se debería procurar el beneficio y el respeto de grupos menos favorables en consonancia con los principales marcos regionales y mundiales.

Actualmente Ecuador mantiene altos niveles de pobreza, las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad se convierten en uno de los grupos más vulnerables social y económicamente. De acuerdo al Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022):

A nivel de relación entre personas adultas mayores y población total, Ecuador presenta una proporción del 7.8% con lo que se ratifica que se encuentra en transición demográfica o envejecimiento poblacional. (p. 07)

En cuanto, a las personas con discapacidad, existieron 471.205 personas registradas, 215.156 personas con discapacidad física (45,66%); 108.957 intelectual (23,12%); 66.538 auditiva (14,12%); 54.397 visual (11,54%) y 26.157 psicosocial (5,55%) (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022)

De esta forma, se evidencia la importancia de la aplicación de políticas públicas que contribuyan al acceso de los adultos mayores y personas con necesidades especiales a un mejor sustento económico, repercutiendo no solo en sectores como la salud, educación y trabajo sino también en el aspecto tributario; es así como, a partir del 2001 los ecuatorianos que hayan cumplido 65 años y las personas con discapacidad que posea el 30% igual o superior en base a la calificación tienen derecho a la devolución del IVA por sus gastos de primera necesidad (Caiza y Pullotasig, 2019).

No obstante, para 2022 con base a los registros, el acogimiento del beneficio superó los 228 millones, mientras que el presupuesto asignado tanto para empresas como personas fue de 1979,56 millones, es decir, se alcanzó solamente el 11,53% de lo planificado (Ministerio de Finanzas 2022).

En la provincia de Cotopaxi conforme a los datos obtenidos de las proyecciones, la población en una edad entre los 65 y más años alcanza los 38.745

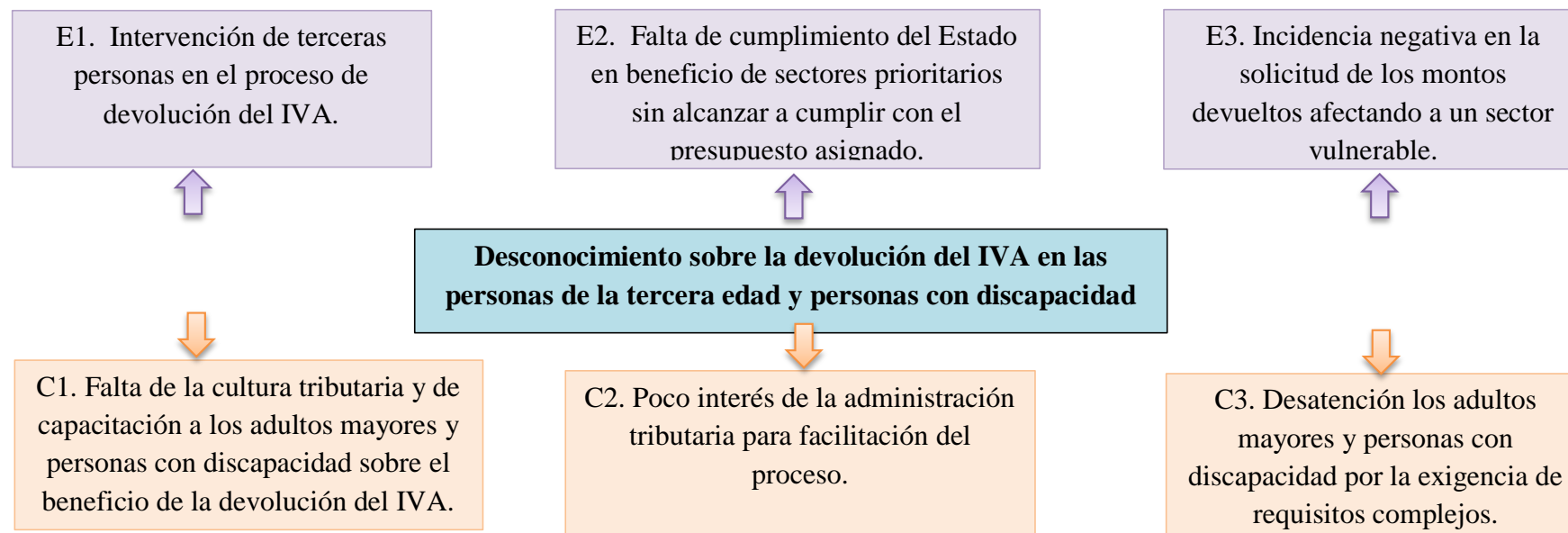
individuos, mientras que la población con discapacidad es de 11.272, ambas con un grado de analfabetismo y niveles bajos de educación que se encuentre entre el 25% y 40% (Sistema Nacional de Información , 2021). En otras palabras, el sector que representa el 6,28% de la población solo en Cotopaxi, tiene un desconocimiento de leyes, políticas y normas alto, además se debe comprender que el estilo de vida de los adultos mayores y personas con discapacidad es reducido y discriminado, siendo muchas veces olvidado debido a que el resto de la población que no proporciona comprensión y apoyo, Granja (2022) indica que:

Las problemáticas que aquejan a este grupo es resultado de la falta de práctica de actividades, renunciando al desarrollo local, dado que las entidades públicas y/o privadas que les corresponde invertir en la realización de estas actividades orientadas especialmente a grupos necesitados quedan aisladas. (p. 18)

¿Qué causas han limitado el acceso a la devolución del IVA en las personas de la tercera edad y personas con discapacidad?

Figura 1

Diagrama de árbol



Nota: El gráfico representa el diagrama de árbol dentro del proyecto de investigación, indicando las causas y los efectos del problema estudiado. Elaborado por: (Fransshesca Caisa y Katherin Cando).

2.3. Objetivo General

Analizar la aplicación y limitantes de la devolución del IVA para las personas de la tercera edad y personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi, periodo 2020-2021-2022 en materia tributaria.

2.4. Objetivos Específicos

- Investigar los antecedentes teóricos de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad y personas con discapacidad.
- Identificar las causas que limitan la devolución del IVA que tienen los adultos mayores y personas con discapacidad.
- Determinar el impacto en la economía de los adultos mayores y personas con discapacidad.

2.5. Actividades

Tabla 1*Actividades para el desarrollo del proyecto de investigación*

Objetivo	Actividad	Producto de la Actividad	Descripción de la Actividad
Investigar los antecedentes teóricos de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad y personas con discapacidad.	Revisión de información teórica en fuentes bibliográficas fiables.	Recopilar información que pueda sustentar el marco teórico de la investigación	<p>Técnica: Análisis documental.</p> <p>Instrumentos: Normativa y leyes vigentes, revistas científicas, libros físicos y virtuales e investigaciones similares.</p>
Identificar las causas que limitan la devolución del IVA que tienen los adultos	Investigar las técnicas y métodos más apropiados para el diseño de un instrumento adecuado,	Aplicar las técnicas y validar el instrumento diseñado para el análisis de los datos estadísticos sobre la devolución del IVA en los adultos	<p>Técnica: Aplicación de la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la encuesta.

mayores y personas con discapacidad. sobre el nivel de desconocimiento de las personas de la tercera edad sobre la devolución del IVA.

- Análisis de datos obtenidos.

Determinar el impacto en la economía de los adultos mayores y personas con discapacidad. Obtener información con la aplicación de técnicas de investigación y el análisis de los datos estadísticos alcanzados. Detallar los resultados obtenidos en el proyecto de investigación a través de las conclusiones.

Técnica:

Análisis de la información recopilada.

Instrumentos:

- Análisis de la encuesta.
- Interpretación de datos estadísticos.

Nota: El gráfico representa las actividades a realizar por cada objetivo planteado en el proyecto de investigación, así como el producto a obtener y una descripción de cada una. Elaborado por: (Fransshesca Caisa y Katherin Cando)

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos son los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes desarrollarán el presente proyecto de investigación para su titulación.

3.2 Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos serán la población de las personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1. Antecedentes relacionados al problema de investigación

A nivel nacional existen investigaciones relacionadas con el tema de investigación, en diferentes provincias y ciudades, pero ninguna centrada únicamente en la provincia de Cotopaxi.

Sin embargo, para poder sustentar el presente trabajo se indagará en proyectos ya realizados, para apoyar los puntos relevantes al problema de estudio; en este caso se indican ciertas investigaciones:

Según Granda et al. (2019) en su artículo científico “La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014 – 2016” se menciona que “Solo el 43% de las personas hizo uso de su derecho a la devolución del IVA, y el 57% optó por no hacerlo porque desconocía su derecho

(54%) o el procedimiento era demasiado difícil. A pesar de que les conviene solicitar la devolución” (p. 05).

En otras palabras, el grado de desconocimiento que se evidencia en las personas de la tercera edad es muy notable, aun cuando el monto de devolución beneficiaría al adulto mayor, este grupo prefiere mantenerse al margen, por falta de información o interés en la normativa, esto se profundiza aún más cuando las leyes impuestas son modificadas y existen variaciones, lo que conlleva a un conocimiento mínimo de los montos establecidos para la devolución y el procedimiento de impuesto.

Existe muy poca difusión acerca de este beneficio por parte del SRI y que este beneficio fomenta una cultura tributaria mediante la entrega de comprobantes de venta a los contribuyentes (Pico, 2023). Es decir, aun cuando la normativa trata de asegurar el bienestar de los ciudadanos, especialmente de grupos prioritarios ofreciendo garantías y protección, no hay una completa comunicación en cuanto a los beneficios tributarios que son establecidos en la legislación, tampoco se cuenta con un correcto asesoramiento, para el proceso y los requisitos que implica la devolución del IVA.

Según González (2021) en su investigación “Devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores aplicando reformas 2021” se menciona que:

El problema ha resurgido como consecuencia de la incorrecta aplicación e interpretación de las normas que rigen la deducción del valor del bono obtenido con cada compra de consumo y las deducciones por consumo personal, lo que se traduce en formatos inconsistentes y mayores pagos de IVA perjudicial para el estado pero ventajoso para el comprador. (p. 03)

De esta manera, el desconocimiento también puede conducir al fraude, debido a que personas inescrupulosas que se aprovechan de los adultos mayores hacen uso del acceso que se les otorga para inventar y encontrar vacíos en la ley para beneficiarse únicamente ellos, poniendo en riesgo a este grupo de individuos menos favorecidos y vulnerables, afectados con cargas familiares y enfermedades y perjudicar indirectamente al Estado, solicitando la devolución de montos más altos de lo normal.

En el ámbito internacional los derechos de las personas mayores se encuentran abordados de manera superficial, ya que, a diferencia de otros grupos considerados vulnerables como mujeres y niños, los derechos de los que debieran gozar no han sido consagrados en un documento global de carácter vinculante (Ramírez et al., 2019).

Como resultado, no existe un sistema para verificar y hacer cumplir la viabilidad de la aplicación de los principios de la ONU, pero aún es crucial enfatizar el valor de los derechos humanos y las libertades de todos los adultos, así como su acceso a los derechos económicos y sociales seguridad. Garantizar los derechos culturales, civiles y políticos de las personas mayores y poner fin a todas las formas de violencia y discriminación en su contra. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2004):

En el plano regional de las Naciones Unidas, la Estrategia regional de Implementación para América Latina y el Caribe para el cuarto examen y evaluación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento plantea metas, objetivos y recomendaciones para la acción a favor de las personas mayores en cada una de las tres áreas prioritarias

(personas de edad y desarrollo, salud y bienestar en la vejez, entornos propicios y favorables) (p. 6).

Por tanto, para atender de manera efectiva las necesidades y preocupaciones de las personas mayores y facilitar la creación de condiciones que favorezcan un envejecimiento seguro y digno tanto de las personas como de los colectivos, cada país debe adaptarse a sus propias realidades.

Por otro lado, con el fin de salvaguardar, proteger y cuidar de las personas con discapacidad, surge la convención sobre los derechos de las mismas, con base a García (2021) “Garantizar que todas las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, y fomentar el respeto por la dignidad inherente de las personas con discapacidad” (p. 1). También incluye estar expuesto a diversas barreras que pueden impedirles participar plena y efectivamente en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás y tener discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

Cabe mencionar que, en este aspecto se destacan ciertos principios: autonomía individual, no discriminación, participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, como parte de la diversidad y la condición humanas, igualdad de oportunidades, a accesibilidad, y la igualdad entre el hombre y la mujer.

Es decir, se visualiza de manera general y global la creación de políticas y normas en beneficio de grupos necesitados, para mejorar la calidad de vida de estos.

4.2. Sistema Tributario en Ecuador

El Sistema Tributario (ST) es un sistema impositivo de recaudación que se encarga de fijar, cobrar y administrar los tributos obtenidos en un país, que también rige el proceso de aduana e inspección fiscal; este grupo de impuestos, tasas o contribuciones son exigidos por el Estado, cuyo medio de gestión es el Servicio de Rentas Internas (SRI) creado en 1997.

Cabe indicar, que Servicio de Rentas Internas SRI (2018) “Es un organismo técnico e independiente encargado de la obtención de los tributos internos exigidos por la ley para la ejecución de las normas correspondientes” (p. 29).

Dentro de los principios constitucionales tributarios que rigen el sistema tributario según la Constitución de la República del Ecuador (2008) están “Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria” (p. 95) a continuación, se detalla cada uno:

- **Generalidad:** Este precepto, conlleva que los hechos expuestos en la legislación de un país, son sin omisión para todos los individuos sin excepciones, de esta forma, la obligatoriedad aplica las mismas condiciones y fuerza a un colectivo, sin embargo, este principio, en ciertas situaciones específicas puede ser concernido a un solo grupo, debido a actividades o características especiales.
- **Progresividad:** Es una de las formas en que se pueden interpretar los principios de capacidad económica y de igualdad y trata de responder a la pregunta de cómo tratar desigualmente a contribuyentes que se encuentran en

diferente situación económica. Técnicamente, para que un impuesto sea progresivo, es decir, para que el contribuyente pague en una proporción superior a su incremento de renta o de riqueza, es necesario que el tipo medio de gravamen se incremente al aumentar la base impositiva.

- **Eficiencia:** El principio de eficiencia es un principio económico, en donde su fin es disminuir al mínimo los gastos administrativos ocasionados en la recaudación, custodia y disposición del producto de los impuestos, tasas y contribuciones, y que deben representar para la administración tributaria el costo social necesario al que se debe incurrir para indagar la verdadera capacidad contributiva, considerando a este principio como catalizador para que los impuestos cumplan con la finalidad recaudatoria, con fines de interés general, con los menores esfuerzos posibles para el fisco y los contribuyentes, que forman parte del ámbito tributario.
- **Simplicidad Administrativa:** se refiere a que debe ser fácil y relativamente económico administrar los impuestos, aun considerando que la administración tributaria tiene un costo alto debido a que requiere especialización y tecnología adecuada para cumplir con sus fines. Por tanto, este principio se sintetiza en que la Administración Tributaria está obligada a brindar a los contribuyentes las facilidades necesarias al momento de pagar sus obligaciones tributarias. Se puede hacer énfasis al mismo autor que realiza una comparación con el principio de eficiencia, en donde aclara que estos principios están ligados tanto por su concepción como por su finalidad, siempre y cuando manteniendo la defensa del sujeto pasivo o contribuyente.

- **Irretroactividad:** Asegura que las consecuencias de alguna actividad tengan validez desde el momento en que se haya cometido el hecho, mas no, que las normas vigentes tengan consecuencias hacia atrás en el tiempo.
- **Equidad:** Hace referencia a la igualdad que se tiene ante la ley tributaria, se define por el hecho de dar el mismo trato a todos los contribuyentes, es decir, que los contribuyentes de un mismo impuesto deben una situación de igualdad ante la norma jurídica. La equidad es un principio que está enfocado en la capacidad contributiva de los ciudadanos, las personas que poseen menores ingresos quedan sujetas a similar carga tributaria, mientras que a las que presentan capacidad de pago diferente, obtienen una capacidad de pago distinta, gozan de las mismas oportunidades se demuestra la igualdad ante las leyes.
- **Transparencia:** Revelación y publicación de los datos cuantitativos y cualitativos que la sociedad necesita saber sobre su sistema fiscal
- **Suficiencia Recaudatoria:** La suficiencia recaudatoria implica que el estado, por intermedio de las instituciones autorizadas, ha de coleccionar los recursos suficientes, de los cuales los particulares son titulares, para cubrir sus expensas.

Es preciso señalar que los principios antes mencionados, funcionan como límites para prevenir abusos infringidos por el Estado, de esta manera, garantizando que los derechos y obligaciones de los ecuatorianos se respeten mediante la fijación de criterios y directrices en la legislación de un país.

4.3. Tributos

De acuerdo a Choez (2022) “Los tributos desde sus inicios son considerados como una de las principales fuentes de financiamiento e ingreso del estado ecuatoriano, contribuyen al desarrollo y crecimiento económico” (p. 27). Es así como, los tributos recaudados, se ocupan de financiar al Estado, costeando los gastos públicos planificados y protegiendo el desarrollo del país ya que los ciudadanos son los obligados al pago de estos tributos por convivir en una sociedad, con el fin de garantizar el bienestar de cada individuo satisfaciendo sus necesidades. Cabe recalcar que según el Código Tributario (2016) los fines de los tributos son:

Art. 6.- Fines de los tributos. - Los impuestos son instrumentos generales de política económica que fomentan la inversión, la reinversión y el ahorro con el objetivo de la producción y el desarrollo nacional, además de ser un medio para aumentar los ingresos públicos. Buscarán una distribución más equitativa de los ingresos de la nación en respuesta a los llamados al progreso y la estabilidad social. (p. 02)

Es decir, los tributos son la fuente de ingresos para sustentar la realización de actividades estatales, como la creación de obras públicas y prestación de servicios gratuitos, con el fin de afianzar en el país un ambiente lleno de estabilidad y equidad, de esta forma, se convierten en la base de la economía nacional, sirviendo como fuente de inversión a proyectos productivos o sociales, como educación , salud, vivienda, entre otros; estos tributos son exigidos a los ciudadanos extranjeros y ecuatorianos a través de prestaciones pecuniarias a una fecha límite.

4.3.1. Clasificación de Tributos

De acuerdo a Caiza y Pullotasig (2019), “Etimológicamente la palabra tributo proviene del latín tributum que significa carga, gravamen o imposición, apareció en el imperio Romano en el año 162 antes de Cristo” (p. 12).

De esta forma, con el surgimiento de las civilizaciones, los pueblos conquistadores aprovechaban su posición para obtener de los grupos previamente sometidos y débiles para cobrar tributos a través de materia prima, productos, riquezas o con la provisión de esclavos, los mismos que eran concedido a los denominados administradores cuya obligación era solventar los gastos de las personas que ayudaban a administrar dichos tributos o de la clase social mejor posicionada. La clasificación de los tributos está distribuida de la siguiente forma:

Las tasas se tratan de un prestado directa o indirectamente por el Estado, a cambio de un servicio público y estatal, siendo recolectado por la Administración Tributaria en Ecuador, entre ellas están: tasas por servicios de correos o por servicios de basura y aseo público. Mientras que, según Caiza y Pullotasig (2019) “Las contribuciones especiales de mejoras son prestaciones obligatorias, por medio de las cuales los contribuyentes pueden obtener beneficios individuales o colectivos en sus propiedades inmuebles por las construcciones de obras públicas o actividades especiales del Estado” (p. 33), dentro de ellas encontramos a: obras por pavimentación, ensanche o apertura de vías y obras para la implementación de servicios de agua potable.

4.3.1.1 Impuestos.

De acuerdo a Ureña (2016) “los impuestos son contribuciones obligatorias establecidas por ley, y sirven para solventar el gasto público formando parte del Presupuesto General del Estado, estos son pagados por el contribuyente de manera obligatoria como lo estipula la ley” (p. 71).

El impuesto se aplica sobre una base imponible al que se aplica un porcentaje previamente definido, que debe ser pagado por el contribuyente obligatoriamente, cuya recaudación sirve como fuente para financiar los gastos que el Estado tenga por el desarrollo de actividades.

Los elementos que contienen los impuestos son: el hecho imponible generador, la cuantía o valor del tributo y los sujetos que intervienen (pasivo y activo).

A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- Nacionales: Impuesto a la Herencia y Legados, Impuesto a la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto al Consumo Especial.
- Municipales: Impuesto sobre la propiedad rural e Impuesto a la propiedad urbana.

En cuanto, la clasificación, esta se clasifica en impuestos municipales: los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de acuerdo a lo establecido por el Estado tiene autonomía propia para crear y administrar los recursos que se le asigne a través de impuestos o tasas para su fortalecimiento financiero, por ejemplo, impuesto sobre la propiedad urbana o impuesto a los predios rurales.

Por otro lado, están los impuestos tributarios: Según Caiza y Pullotasig (2019) “por la ejecución de actos o hechos de naturaleza jurídica o económica, los cuales

permiten medir la capacidad contributiva del contribuyente, debido a que poseen un patrimonio, realizan transferencias de bienes o la adquisición o gasto de la renta” (p. 36).

Cabe mencionar, que estos impuestos, son los que más recaudación traen al país y tiene más repercusión económica; es así como, tanto personas naturales como jurídicas (sociedades, organizaciones, corporaciones, entre otros) se convierten en sujeto de una obligación si la norma lo establece así, en donde el Servicio de Rentas Internas y la Corporación Aduanera, son los entes reguladores.

4.4. Impuesto al Valor Agregado

El Impuesto al Valor Agregado, consiste en un impuesto indirecto, es un valor que se debe pagar por la transferencia de bienes y la prestación de los servicios, que se producen tanto dentro del territorio nacional como también en el exterior, básicamente existen dos tarifas para este impuesto que son la tarifa 12% y la tarifa 0%.

La Ley de Régimen Tributario Interno, en su Art. 52 menciona que:

La venta o importación de bienes muebles corporales en cualquier etapa de su comercialización, así como los derechos de autor, propiedad industrial y derechos conexos, están sujetos al impuesto al valor agregado (IVA). El costo de los servicios prestados en los términos y circunstancias establecidos por esta ley. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2021)

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es el valor a pagar por la compra o la venta de bienes o la prestación de servicios cuando estos se encuentran en etapa de transferencia, cuyo porcentaje aplicado sobre el precio puede variar dependiendo de los aspectos socioeconómicos en un Estado; cabe mencionar que es un impuesto

indirecto ya que se grava únicamente cuando el bien o servicio es consumido, pero es aplicable en todo el territorio nacional y en el exterior.

Según el Art. 53 de la Ley de Régimen Tributario Interno, para efectos del Impuesto al Valor Agregado (IVA), se considera transferencia a:

- Todo acto realizado por una persona natural o jurídica para transferir la propiedad de bienes corporales, intelectuales, industriales y derechos conexos, aunque se realice a título gratuito.
- Ventas y arrendamientos de bienes inmuebles en consignación con opción a compra, incluido el arrendamiento empresarial.
- El uso o consumo personal del contribuyente de la propiedad mueble tangible que el contribuyente produjo o vendió.

4.4.1. Hecho Generador

Según la Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI, (2021) en su Art. 61 menciona que el hecho generador del IVA se verificará en los siguientes momentos:

1. Si la propiedad de los bienes se transfiere localmente, se debe documentar y emitir el documento de venta correspondiente. El pago puede hacerse en efectivo o a crédito en el momento de la entrega.
2. En el momento de la prestación del servicio, o cuando se pague el precio total o parcial, se deberá emitir la factura de venta correspondiente.
3. Al entregar cada cronograma de obra o constancia de avance de etapa como parte de un servicio de obra o avance de etapa, deberá acreditar que se ha pagado el impuesto y emitir el certificado de venta correspondiente.

4. Los bienes deben ser producidos o vendidos a partir del cobro de dichos bienes para uso o consumo personal de un contribuyente.
5. Los impuestos deben pagarse en el proceso de despacho de aduana cuando la mercancía ingresa al país.
6. Cumplidos los requisitos de cada período, se debe pagar el IVA y emitir factura de venta por las actividades de enajenación de bienes y prestación de servicios en forma de pagos recurrentes.

Se puede mencionar que el hecho generador es el presupuesto que se encuentra establecido por la ley para poder configurar cada tributo y nacimiento de la obligación tributaria, esté ocurre en el momento en el que se transfiera el bien o se facilite el servicio, o en el pago total o parcial del precio, y se debe emitir de forma obligatoria un comprobante de venta.

4.4.2. Base Imponible

Según la Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI, menciona que la base imponible del IVA se estipulara de las siguientes maneras:

1. **Base imponible general:** Esto cubre todos los servicios prestados y la propiedad mueble tangible transferida, y la base para el precio de la venta o servicio, incluidos los impuestos, derechos y otros costos atribuibles a un solo precio.

Del precio así establecido solo se puede deducir los valores correspondientes

a:

- Descuentos y bonificaciones concedidos a los compradores según el uso.

- El valor de los bienes y envases devueltos por el comprador.
 - Los intereses y las primas de seguro en las ventas a plazo.
2. **Base imponible en los bienes importados:** Se suma al valor en aduana de impuestos, aranceles, tasas, derechos, recargos y otros gastos de importación.
 3. **Base imponible en casos especiales:** La base imponible será el valor de los bienes, el cual se determinará el precio con relación a los precios de mercado de acuerdo con las normas que se estipulan en la Ley.

De este modo, la base imponible es la unidad de medida, valor o cantidad que son obtenidas de conformidad con las disposiciones legales respectivas, sobre la cual se le aplicará la tasa o alícuota, para de esa manera poder determinar el tributo que se debe pagar.

4.4.3. Sujeto de Obligación Tributaria

Los sujetos de la obligación tributaria del IVA son los siguientes:

4.4.3.1. Sujeto Activo.

El sujeto activo del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es el Estado, y quien lo administra es el Servicio de Rentas Internas (SRI) y es el encargado de exigir el pago de este impuesto.

4.4.3.2. Sujeto Pasivo.

El sujeto pasivo del Impuesto al Valor Agregado es la persona física o jurídica que por la ley se encuentra obligada a cumplir determinadas obligaciones tributarias y son las que se mencionan a continuación:

- a. **En calidad de contribuyentes:** Quienes realicen importaciones gravadas con tarifas por cuenta propia o ajena, Ej.: fabricantes, productores, entre otros.
- b. **En calidad de agentes de percepción:** Las personas naturales y las sociedades que efectúen transferencias de bienes y servicios gravados con tarifa.
- c. **En calidad de agentes de retención:**
 - 1) Las entidades y organismos del sector público, las sociedades, sucesiones en divisas y personas naturales consideradas como contribuyentes especiales, deberán realizar la retención por el total del IVA de compras de bienes y servicios.
 - 2) Las empresas emisoras de tarjetas de crédito que se efectúen pagos por concepto del IVA.
 - 3) Se incluyen las empresas de seguros y reaseguros, por el total del IVA pagado de compras y servicios.
 - 4) Los exportadores, ya sean personas naturales o sociedades, por la totalidad del IVA pagado en adquisiciones locales de bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos que se usen en la fabricación y la comercialización de bienes que se exporten.
 - 5) Los operadores de turismo dentro o fuera del país.
 - 6) Petrocomercial y las comercializadoras de combustibles.

Para el proceso de devolución del IVA, se considera aquellos bienes y servicios que hayan sido gravados exclusivamente con tarifa 12%; en una relación bilateral donde una parte garantiza el cumplimiento de un servicio intelectual o material y otro asegura el pago de una contraprestación económica, aquellos que son asegurados por el Estado para satisfacer necesidades básicas de los ciudadanos, como la salud, educación, transporte, arrendamiento de vivienda, alcantarillado, agua potable, energía eléctrica entre otros, mantiene una tarifa del 0% mientras que los servicios que no se estipulan en la ley o reglamento utilizarán un 12% sobre la base imponible.

Es necesario mencionar que de acuerdo a la Ley Orgánica Para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la pandemia COVID 19, se modificaron ciertos numerales, así como la eliminación y aumento de otros dentro de la ley orgánica de régimen tributario interno.

4.5. Facturación Electrónica

Actualmente, se ha evidenciado como los sistemas implementados para el cumplimiento tributario del contribuyente, han ido mejorando alrededor del mundo, por lo mismo, Ecuador como parte de este cambio, ha optado por el uso de tecnologías tanto de comunicación e información desde el Internet, siendo parte de estos avances la facturación electrónica impuesta en el país desde hace aproximadamente 6 años.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) al ser el principal encargado mediante la utilización de la información de terceros, de llevar un seguimiento más eficaz en cuanto al control tributario en el país, ha optado por desarrollar estrategias que faciliten sus funciones, es así que según Álvarez et al. (2018) desde el año 2011 se emprendió

un amplio proceso de digitalización del sistema de impuestos, y ya para 2013 se lanzó el proyecto de factura electrónica.

Con el transcurso de los años, la administración tributaria ha ido proponiendo varias resoluciones en cuanto a la facturación electrónica, con distintas modificaciones, especialmente sobre los grupos afectados; de acuerdo a la más reciente: la NAC-DGERCGC22-00000024 está dirigida para: personas naturales y jurídicas a excepción de aquellas que pertenecen al Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE)- Negocios Populares.

A continuación, se establecen los sujetos obligados a la facturación y el plazo máximo según las disposiciones generales de la reforma NAC-DGERCGC22-00000024 (2022):

Artículo 1. A partir de la vigencia de la presente resolución, los contribuyentes del impuesto sobre la renta deberán emitir facturas; sin embargo, no están obligados a emitir facturas de venta, créditos fiscales o anexos en formato electrónico hasta el 29 de noviembre de 2022. Se debe incorporar el Artículo Cuarto Transitorio de la Ley Básica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal después de la Pandemia del COVID-19. Sección 2. A la fecha de entrada en vigencia de esta resolución, las personas físicas y jurídicas no se consideran sujetas al impuesto sobre la renta, pero están 1) obligadas a emitir facturas y 2) aún no están obligadas a presentar constancia de venta o constancia de custodia. A más tardar el 29 de noviembre de 2022, este tipo de planificación debe implementarse en la operación para cumplir con las resoluciones del SRI pertinentes. A partir del 30 de noviembre de 2022, los

contribuyentes que deban emitir electrónicamente documentos de venta, almacenamiento y reposición podrán solicitar la aprobación de documentos reimpresos, pero solo en los casos en que fuerza mayor o caso fortuito impidan la entrega de dichos documentos electrónicamente. (p. 04)

La facturación electrónica en el Ecuador aplica nuevos cambios para la devolución del IVA de los adultos mayores y las personas con capacidades especiales, y ahora podrán recibir su dinero mediante transferencia electrónica y ya no tendrán que solicitarlo por ventanilla.

Cabe mencionar que esto ha sido un beneficio tanto para los adultos mayores como para las personas con discapacidad, ya que facilita el proceso de devolución, y en cuanto a los comprobantes ha evitado que sean rotos o perdidos y lleva un mejor control de los mismos al estar subidos directamente al sistema.

4.6. Beneficios Tributarios de las Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad

En la normativa se establecen ciertos beneficios para los adultos mayores y personas con discapacidad con el fin de mejorar la calidad de vida de este sector vulnerable, cuyos principales aspectos se reflejan en el Código Tributario, la Ley de Régimen tributario Interno, la Ley Orgánica de discapacidad y la Ley del Anciano

- a. Impuesto a los Vehículos
- b. Impuesto a la Renta
- c. Devolución del impuesto a los consumos especiales (ICE)

En Ecuador es fundamental el pago de impuestos por los contribuyentes ya que estos son la fuente para sustentar y financiar los gastos del Estado, así como

también cubrir los beneficios, rebajas o exoneraciones que se les garantiza a las personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

4.7. Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Según LRTI (2021) “la devolución de IVA es un proceso mediante el cual el Servicio de Rentas Internas realiza el reintegro de los valores pagados en IVA a los beneficiarios que se encuentran señalados en la Ley” (p. 54).

A continuación, se presenta los sujetos que pueden hacer uso de este beneficio de acuerdo a Choez (2022):

- Los proveedores de Exportadores.
- Ejecutores de Convenio Internacionales
- Entidades del Sector Público y Empresas públicas
- Misiones Diplomáticas
- Personas de la Tercera Edad
- Personas con Discapacidad
- Proveedores del Sector Público
- Operadores de Turismo Receptivo (p. 24)

La devolución del IVA es un beneficio abierto para distintos grupos sociales con prioridad o no, de esta manera, es importante que cada uno de los individuos que conforman los diferentes sectores en relación a los adultos mayores y personas con discapacidad, conozcan profundamente sobre las normas y leyes vigentes, para comprender los requisitos y procesos necesarios en el trámite correspondiente con el fin de no cometer errores o que las solicitudes sean denegadas.

4.8. Adultos Mayores

4.8.1. Ley del Anciano

La Ley del Anciano se encuentra vigente desde el año 1991 en Ecuador, sus reformas y su reglamento, esta ley es una de las normas que son más importantes en el cumplimiento de los derechos del adulto mayor que se han ido modificando en varias ocasiones.

Según el Art. 14 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores menciona lo siguiente:

Cuando una persona alcanza la edad de 65 años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificadas o que tuviera un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas, está exenta de pagar impuestos.

Se debe tomar en cuenta que los beneficios enumerados en la ley tributaria aplicable son los únicos a los que se aplican los impuestos nacionales administrados por el Servicio de Rentas Internas del SRI. La ordenanza estipula que las personas mayores reciben tasas impositivas preferenciales basadas en la tasa impositiva.

Las personas mayores de 65 años tienen derecho a la devolución del IVA dentro de los límites establecidos en el artículo 14 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, esto señala el artículo 4 sobre devolución del IVA.

Es así que el beneficiario de la Devolución del IVA deberá presentar al Servicio de Rentas Internas (SRI) la correspondiente solicitud de la devolución del IVA a personas adultas mayores, esta debe ser acompañada por las facturas donde debe

constar sus apellidos y nombres completos con el número de la cédula, para la respectiva devolución.

4.8.2. Derechos de los adultos mayores

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador en el capítulo III, se detallan los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en la cual se encuentran los adultos mayores.

En su apartado primero sobre adultos y adultos mayores, el artículo 36 de la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) establece: En los sectores público y privado, se dará preferencia y cuidado adicional a las personas mayores, particularmente en las áreas de inclusión social y económica y protección contra la violencia. Las personas que han cumplido 65 años se denominan personas mayores.
(p. 20)

El Estado otorga a las personas mayores los siguientes derechos:

1. Acceso gratuito a medicamentos recetados y atención especializada.
2. El trabajo se paga de acuerdo a su capacidad, teniendo en cuenta sus limitaciones.
3. Jubilación universal.
4. Descuentos en transporte personal y recreativo, así como en servicios públicos.
5. Exención de impuestos.
6. De acuerdo con la ley, los gastos notariales y de registro están exentos.
7. El acceso a la vivienda asegura una vida digna donde se respetan sus opiniones y consentimientos.

Los adultos mayores tienen el derecho de poseer una vejez digna con calidad y calidez humana, sus derechos deben ser respetados tanto en las instituciones públicas como privadas, para lo cual el estado ha garantizado varios derechos, como la atención a la salud, trabajo remunerado, jubilación que se aplicará en función del valor de la canasta básica, rebajas en servicios, exenciones tributarias y acceso a una vivienda digna, estos derechos tienen como objetivo principal eliminar los estereotipos de las personas debido a su edad.

“El Estado establecerá las políticas y programas públicos para la atención de las personas mayores, teniendo en cuenta las diferencias específicas entre las zonas urbanas y rurales”, establece el artículo 38 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 21), el gobierno implementará las siguientes acciones:

1. Brindar atención a las personas mayores en establecimientos especializados que garanticen sus necesidades diarias de alimentación, salud, educación y cuidados en un marco de protección integral de derechos. Para acoger a las personas mayores que no tengan familiares que los cuiden y no dispongan de un lugar donde vivir, se establecerán centros de acogida.
2. Protección especial contra cualquier forma de explotación laboral o económica. El estado aprobará una legislación para alentar a las empresas públicas y privadas a contratar a personas mayores para que puedan mostrar su experiencia y educación y apoyar sus carreras y aspiraciones.
3. Promover la autonomía de las personas mayores e implementar proyectos de inclusión social. A través de políticas y programas públicos.

4. El abuso, la violencia y la explotación sexual son los principales tipos de protección y atención.
5. Promover y realizar programas de esparcimiento y actividades espirituales.
6. Respuesta a emergencias de todo tipo con prioridad.
7. Promover la creación de instituciones especiales para el respeto de las medidas de detención. En caso de prisión preventiva, se encuentra bajo arresto domiciliario.
8. Cuando se trata de condiciones crónicas o degenerativas, es necesaria una asistencia, cuidado y protección especiales.
9. Garantizar el apoyo financiero y psicológico para garantizar la estabilidad mental y física.

Ecuador busca establecer un sistema nacional de equidad social e inclusión, buscando otorgar a los ciudadanos el derecho a vivir con seguridad, en un ambiente sano y libre de cualquier forma de explotación, maltrato físico o mental y a ser tratados con respeto que promueva la integración y desarrollo personal y colectivo.

4.9. Personas con Discapacidad

4.9.1. Ley Orgánica de Discapacidades

Según la Ley Orgánica de Discapacidades en su Art. 6, menciona que, Una persona se considera discapacitada si tiene capacidades biológicas, psicológicas y afines permanentes con una conectividad deficiente como resultado de uno o más impedimentos físicos, mentales, intelectuales o sensoriales, independientemente de la causa subyacente, realizar una o más actividades diarias significativas, en la proporción que establezca el Reglamento (R.O N° 484, 2019).

El reglamento puede establecer beneficios proporcionales al carácter tributario, según el grado de discapacidad por excepciones de los beneficios establecidos en Ley Orgánica de Discapacidades, en su Art. 74. La importación de bienes exentos de uso exclusivo, IVA e ICE está a cargo de las personas jurídicas y de las personas con discapacidad, según las clasificaciones siguientes.

- Ortesis y Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física.
- Equipos y elementos necesarios para la rehabilitación.
- Equipos, útiles de trabajo, especialmente diseñados para personas con discapacidad.
- Elementos que ayudan al cuidado y seguridad.
- Equipos y materiales pedagógicos como educación, deporte, etc.
- Equipos de tecnología de las comunicaciones.
- Toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo.

4.10. Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad

De acuerdo con los estándares de las agencias gubernamentales, las personas mayores que cumplen 65 años de edad y las personas con discapacidad igual o superior al 30% según la calificación efectuada por la autoridad sanitaria nacional, tienen derecho a la devolución del IVA. Para lo cual se debe utilizar una factura aprobada por el Servicio de Rentas Internas (SRI) para reclamar un reembolso del IVA pagado en compras de artículos de primera necesidad para su propio uso y consumo si goza de buena salud. Los bienes y servicios relacionados con las personas mayores se

consideran bienes y servicios esenciales a efectos de la devolución del IVA para personas con discapacidad y personas mayores:

- Vestimenta
- Vivienda
- Salud
- Comunicación
- Alimentación
- Educación
- Cultura
- Deporte
- Movilidad y Transporte.

El Servicio de Rentas Internas estipula que la devolución del IVA no aplica en la adquisición de bienes y servicios destinados para actividades comerciales, también se toman en cuenta otros aspectos, es decir, las facturas deben estar emitidas y llenadas a nombre del adulto mayor o persona con discapacidad que solicita la devolución del IVA.

Tabla 2

Resoluciones que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad.

RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC20-0000059.	RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC22-0000045.
<p>El objetivo de la resolución es controlar, mediante la aplicación de normas, los procesos y reclamos de devolución del IVA que realizan los consumidores de la tercera edad cuando adquieren bienes y servicios para su propio uso. Art. 2.- Mecanismo de devolución del IVA. - Las personas mayores están obligadas a pagar o apoyar la adquisición de:</p> <p>1. Devolución por Derecho Administrativo. Devoluciones por transacciones realizadas con recibos electrónicos de forma automática. Si la factura presentada no está pregrabada, la periodicidad de la facturación se presenta mensualmente o</p>	<p>Esta resolución tiene como objetivo establecer los lineamientos de los procesos y requisitos para la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a favor de las personas con discapacidad o que actúen en su nombre.</p> <p>Art. 2.- Los mecanismos de devolución del IVA pagado o devengado en la adquisición de bienes o servicios por parte de personas con discapacidad o sus suplentes son los siguientes:</p> <p>1. Devoluciones contables. Devoluciones por transacciones realizadas con recibos electrónicos de forma automática. Es crucial entender que la base del impuesto al consumo mensual, a la que se aplica el</p>

puede ser acumulativa en el transcurso del año fiscal de 12 meses. Los reembolsos se procesan en persona o en línea de acuerdo con la ley.

descuento, puede tener un tope de salario base fija para dos empleados.

Nota: La tabla indica las resoluciones emitidas que regulan el procedimiento, las normas y el mecanismo para la devolución del IVA de las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad. RESOLUCIÓN No. NAC-DGERCGC20-0000059. [Servicio de Rentas Internas]. Por la cual se establecen las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a personas adultas mayores. 30 de septiembre de 2020.

RESOLUCIÓN NAC-DGERCGC22-0000045. [Servicio de Rentas Internas]. Por la cual se establecen las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a personas con discapacidad o sus sustitutos. 27 de septiembre de 2022

Tabla 3

Grado de discapacidad y porcentaje de aplicación del beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.

<i>Grado de discapacidad</i>	<i>Porcentaje de aplicación del beneficio</i>	<i>Monto a reconocer según porcentaje de discapacidad 2022</i>
<i>Del 30% al 49%</i>	<i>60%</i>	<i>$\\$102 * 60\% = \\$61,20$</i>
<i>Del 50% al 74%</i>	<i>70%</i>	<i>$\\$102 * 70\% = \\$71,40$</i>
<i>Del 75% al 84%</i>	<i>80%</i>	<i>$\\$102 * 80\% = \\$81,60$</i>
<i>Del 85% al 100%</i>	<i>100%</i>	<i>$\\$102 * 100\% = \\$102,00$</i>

Nota: Obtenido del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) (2022).

Tabla 4

Montos máximos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores y personas con discapacidad.

AÑO	Monto
Año 2020	USD 96
Año 2021	USD 96
Año 2022	USD 102

Nota: Obtenido del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) (2022).

Como se evidencia anteriormente, la tabla indica diferentes montos, que han ido variando por la emisión de diferentes resoluciones con el transcurso de los años, incrementando progresivamente hasta el año 2022 de 102 como máximo, los montos son aplicados tanto para los adultos mayores como para las personas con discapacidad,

variando en el procedimiento del cálculo principalmente, por lo mismo es imprescindible conocer de una manera detallada como se lleva a cabo el proceso de devolución, los requisitos a utilizar, los formularios, y los gastos que se tomen en cuenta, con la finalidad, de aprovechar al máximo el beneficio que es otorgado por el Estado.

4.11. Proceso de Devolución del IVA a Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad

4.11.1. Devolución del IVA por Ventanilla

Según el Servicio de Rentas Internas (2022) menciona que los requisitos y los pasos para realizar la devolución del IVA personas de la tercera edad y personas con discapacidad por ventanilla son los siguientes:

Requisitos.

- Cédula de identidad y certificado de votación del beneficiario; en el caso de las personas con capacidades especiales deben contar con el carnet de discapacidad.
- Original y copia de solicitud de devolución del IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- Originales de los comprobantes de venta de emisión física que sustentan el derecho a la devolución.

Requisitos Especiales Para Ventanilla.

Las siguientes condiciones deben cumplirse si la solicitud es hecha por un tercero:

- Se debe completar la sección de autorización en el reverso de su solicitud de devolución.
- Fotocopia del pasaporte del beneficiario.
- Exhibir el documento nacional de identificación del solicitante.

En Caso de que la Solicitud sea Firmada por un Tercero.

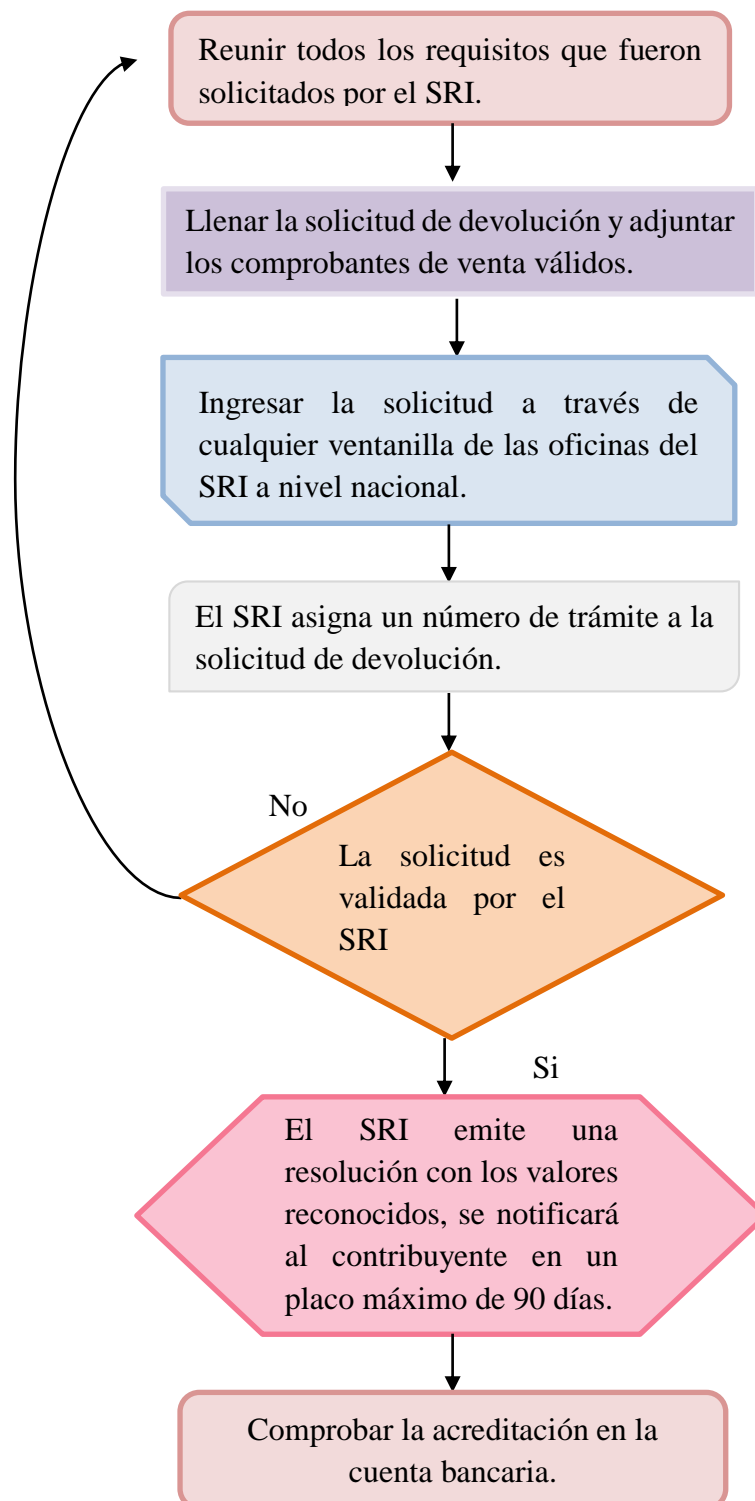
- Copia del poder general A la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.
- Certificado de “Autorización a Terceros” generando en el portal web del Servicio de Rentas Internas.
- Presentación del original del documento de identificación y certificado de votación, cuando sea aplicable, del tercero.

Procedimiento de solicitud.

Complete el formulario de solicitud de devolución de impuestos e incluya el recibo real de su compra como evidencia de su elegibilidad para la devolución del IVA. Presentar la solicitud en cualquier ventanilla de la Agencia Tributaria Nacional del país. Adjunte también cualquier otro requisito necesario. Para solicitar un reembolso, el Servicio de Impuestos Internos ha establecido una serie de procesos. Antes de registrar información personal, cuentas bancarias y pagos, solicite ser autenticado por el SRI. En un plazo máximo de 90 días hábiles, el Servicio de Impuestos Internos notificará a los contribuyentes y dictará resoluciones con valor reconocido. Verifique que la cuenta bancaria sea reconocida.

Figura 2

Proceso de devolución por ventanilla.



Nota: Obtenido del portal Servicio de Rentas Internas (SRI) (2022).

La devolución del IVA de los adultos mayores y personas con discapacidad se las emitía por ventanilla presentando los comprobantes de venta, ahora los contribuyentes no necesitarán realizar ese paso, puesto que, por la facturación electrónica, los contribuyentes ya no tendrán que imprimir las facturas ni hacer un listado para llevar al SRI.

4.11.2. Devolución del IVA por Internet

Según el Servicio de Rentas Internas (2022) menciona que los requisitos y los pasos para poder realizar la devolución del IVA personas de la tercera edad y personas con discapacidad por internet son los siguientes:

Requisitos.

- Haber presentado la primera solicitud de devolución por escrito en cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional.
- Obtener en las oficinas del Servicio de Rentas Internas la clave de acceso a SRI en línea y presentar la cédula; y, el acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos debidamente firmados, el cual se puede descargar en el portal www.sri.gob.ec.

Pasos para la Solicitud facturas físicas por internet:

- Ingresar a www.sri.gob.ec y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/ Devolución por Internet; en el caso de las personas con discapacidad escoger la opción Devoluciones/IVA-Personas con discapacidad/ Devolución por Internet
- Llenar y subir el Listado de los comprobantes para solicitudes por internet en el menú “Facturas físicas”. Opción ver formato listado.

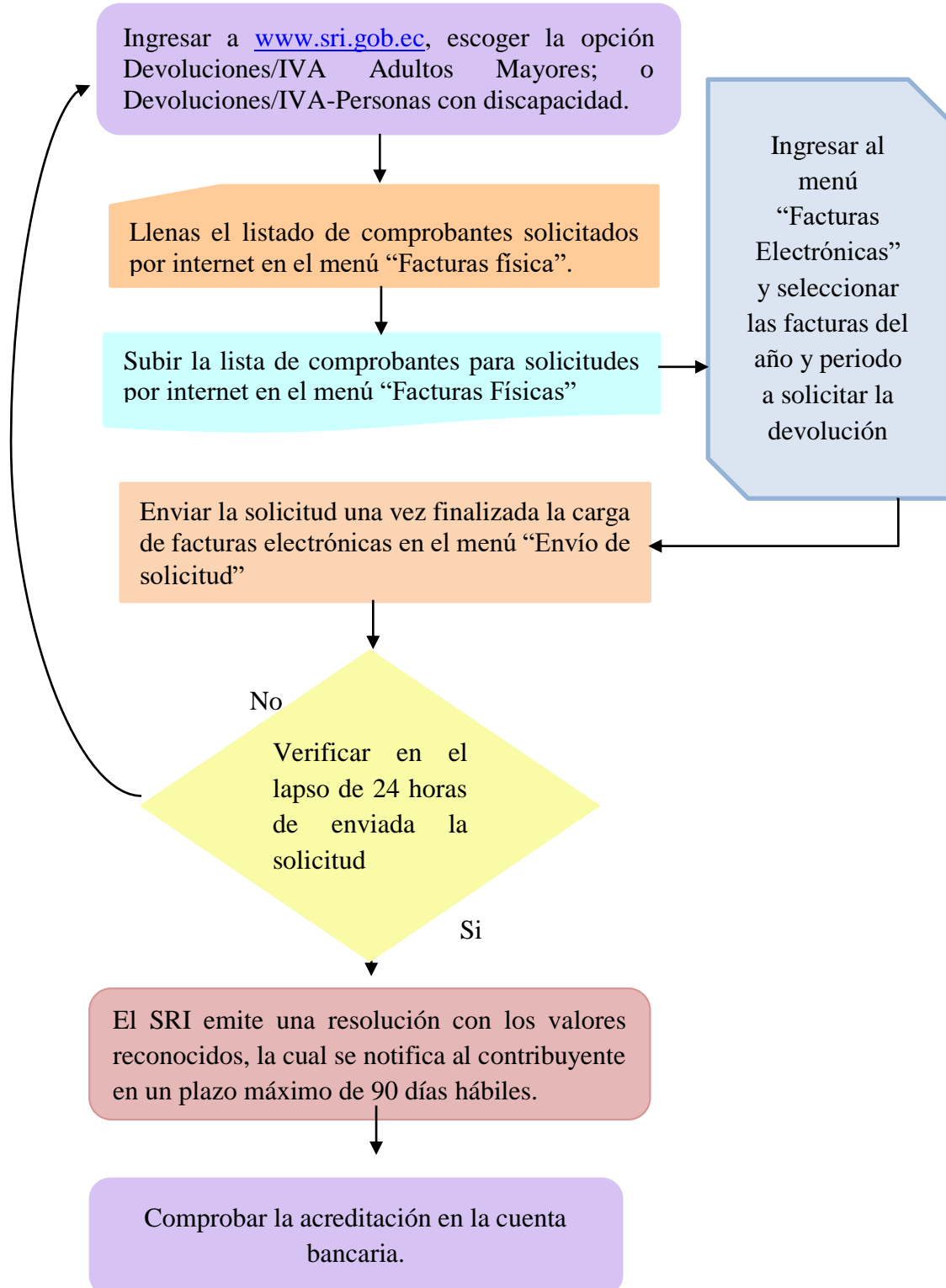
- Una vez finalizada la carga de las facturas enviar la solicitud.
- Dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de la solicitud, verifique que se genere el código de trámite en el menú "Notificación Electrónica Contribuyente/Bandeja de Entrada".
- El SRI brindará una solución con valor reconocido y notificará al contribuyente en un plazo de hasta 90 días hábiles.
- Confirmar reconocimiento de cuenta bancaria.

Pasos para la Solicitud facturas electrónicas por internet.

- Ingresar a www.sri.gob.ec y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/ Devolución por Internet; ; en el caso de las personas con discapacidad escoger la opción Devoluciones/IVA-Personas con discapacidad/ Devolución por Internet
- Seleccione la factura del año y el periodo de tiempo por el que desea realizar la solicitud de devolución en el menú "Factura Electrónica". Envíe su solicitud seleccionando "Enviar solicitud" en el menú una vez que haya terminado de descargar la factura electrónica.
- Verifique que el código de trámite se genere en el menú "Notificación Electrónica del Contribuyente/Bandeja de Entrada" dentro de las 24 horas posteriores a la presentación de la solicitud.
- Dentro de hasta 90 días hábiles, el SRI notificará al contribuyente y le ofrecerá una solución de valor reconocido.
- Verifique que su cuenta bancaria sea reconocida.

Figura 3

Proceso de devolución por internet.



Nota: Obtenido del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) (2022).

Cabe recalcar que en el año 2021 la devolución del IVA de adultos mayores de las facturas físicas se la realizaba por internet, llenando y subiendo un listado de comprobantes de las facturas impresas, pero a partir del 29 de noviembre del 2022 los contribuyentes no necesitan pedir la devolución del IVA de facturas físicas por internet, debido a que en el sistema ya no da la opción de facturas físicas, ya que ahora solo se emitirán facturas electrónicas, para lo cual los contribuyentes deberán pedir su devolución a través de la página web.

4.11.3. Devolución automática del IVA

La devolución de IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad se la puede realizar también de forma automática de la siguiente manera:

Requisitos

- Se requiere una contraseña de usuario para acceder al SRI en línea en www.sri.com. El formulario de solicitud de alta automática y creación del código de verificación del canal de devolución del IVA, tanto en original como en fotocopia.
- Crea un enlace, luego cámbialo para cargar el nuevo nombre de archivo.
Mayores: solicitar un código de retorno automático, si un tercero ha firmado la solicitud.
- Copia del poder general o específico que otorga al tercero el consentimiento del beneficiario. Si un tercero ha firmado la solicitud.
- Copia del poder general o específico que otorga al tercero el consentimiento del beneficiario. si en cambio se hace una solicitud. en caso de postularse como representante legal (padre, madre, mandante o representante), ser incluido en

las bases de datos sobre integración económica y social o laboral que transmitan las autoridades nacionales correspondientes.

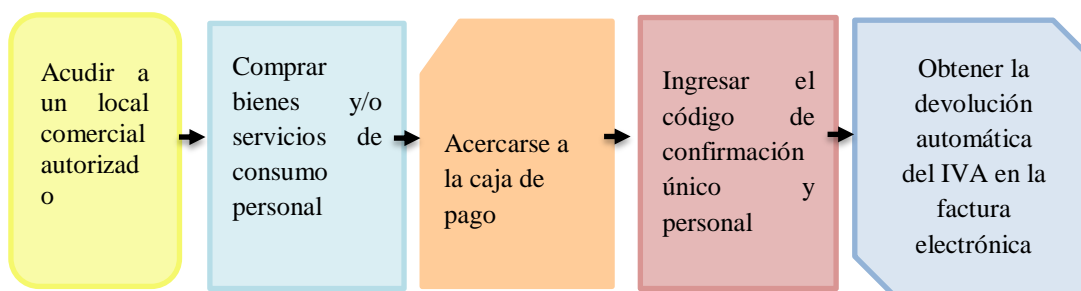
- Registros que identifiquen a las personas que están en posesión de esta condición, tales como actas de nacimiento y ciudadanía, actas de nacimiento de personas con discapacidad, sentencias judiciales y otros registros públicos (si los hubiere).

Pasos para la devolución automática

- Acudir a un local Comercial Autorizado.
- Comprar bienes y/o servicios de consumo personal.
- Acercarse a la caja de pago.
- Ingresar el código de confirmación único y personal.
- Obtener la devolución automática del IVA en la factura electrónica.

Figura 4

Proceso de devolución de IVA automática



Nota: Obtenido del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) (2022).

Para la devolución automática del IVA de las personas adultas mayores y personas con discapacidad el sistema se encuentra habilitado desde diciembre del 2022, consiste que al momento de realizar una compra de un bien o de un servicio, el establecimiento no cobrará el IVA a la persona de la tercera edad o discapacidad que se hayan registrado en el Servicio de Rentas Internas.

5. PROPUESTA METODOLÓGICA

5.1. Enfoque de Investigación

Esta investigación se define como cuantitativa, ya que la investigación además de poder expresar conceptos básicos acerca del tema principal, también incluye varios análisis sobre gráficos estadísticos o tablas que buscan interpretar el significado de los datos de este beneficio tributario.

5.2. Niveles de Investigación

“El grado de investigación se refiere al nivel de comprensión del investigador sobre el tema, la ocasión o el fenómeno que se investiga, según la naturaleza y profundidad de la investigación” (Condori, 2020, p. 3).

De esta forma, en cada tipo de investigación se establecen varias herramientas, métodos o técnicas correspondientes para cumplir con el problema a solucionar, estos niveles toman en cuenta: el grado de conocimiento relacionado con la duda en cuestión y por ello, el resultado que se pretende alcanzar; de igual forma, se considera, si los resultados tienen la probabilidad de ser aplicados.

Dentro del proyecto de investigación, se utilizan dos niveles para lograr los resultados previstos, siendo la descriptiva y la exploratoria.

5.2.1. Investigación Descriptiva

Esta investigación permitió obtener una visión general del tema de investigación, comprendiendo la situación actual de las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi, determinando así las costumbres tributarias en cuanto al desconocimiento de la normativa y por ende, las complicaciones que tienen estos grupos vulnerables para conseguir el beneficio, con

base en información confiable tomada del Servicio de Rentas Internas y con la recolección de datos.

5.2.2. Investigación Explicativa

Este nivel de investigación explicativa permitió estudiar puntualmente el que y por qué del desconocimiento de la devolución del IVA por los adultos mayores y las personas con discapacidad, estableciendo relaciones de causa y efecto con la búsqueda de una explicación científica, para ello se utiliza un grupo de datos numéricos que definen y limitan el problema de la investigación y su incidencia, dichos datos permiten una posible predicción de comportamientos con base a una muestra extraída de una población predispuesta.

5.3. Método de investigación

5.3.1. Investigación Deductiva

En la investigación permite definir de manera general estableciendo la problemática, que tienen los adultos mayores y las personas con discapacidad en cuanto a la devolución del IVA, diagnosticando las causas y factores que han motivado el desconocimiento en el periodo 2020-2021-2022.

5.3.2. Investigación Estadístico

Este método se utilizará con la finalidad de poder determinar todos los resultados que han sido obtenidos en la tabulación de la encuesta que serán aplicadas a las personas de la tercera edad y a las personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi.

5.4. Diseño de la Investigación

5.4.1. Investigación Documental

La investigación inicialmente se basó en la búsqueda y revisión de información bibliográfica, desde los antecedentes que prevén al proyecto, las normas relacionadas, el marco conceptual y demás teoría, mediante el empleo de libros, revistas científicas, documentos, resoluciones e informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos y del Servicio de Rentas Internas.

5.4.2. Investigación de Campo

Esta investigación se utilizó con el propósito principal de generar datos estadísticos y reales de la fuente directamente, es decir con la creación y aplicación de instrumentos previamente diseñados a los adultos mayores y personas con discapacidad que habitan en la provincia de Cotopaxi.

5.5. Procedimientos

5.5.1. Técnicas

Encuesta.

Debido a la gran cantidad de personas se realizará una encuesta con la finalidad de obtener información real de la población muestral, esta técnica será aplicada a las personas de la tercera edad y discapacidad de la provincia de Cotopaxi.

5.5.2. Instrumento

Cuestionario de la Encuesta.

Se aplicará una encuesta dirigida a los adultos mayores y personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi, en el cantón Latacunga. El instrumento que se utilizará es un cuestionario que constará de 19 preguntas: 16 preguntas cerradas y

3 abiertas además de 5 interrogantes sobre datos informativos. Las respuestas incluyen dos posibilidades (SI o NO) y varias alternativas, así mismo con el objetivo de obtener información relevante sobre la devolución del IVA en cuanto a causas de desconocimiento así como el impacto, se establecen 5 secciones relevantes.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Para el desarrollo de esta investigación, la población de estudio son el total de los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi, según los datos de la proyección poblacional a nivel cantonal periodo 2020-2025 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos son 38.745 adultos mayores, es decir mayores de 65 años de la provincia. La población total de las personas con capacidades especiales de la provincia de Cotopaxi, según los datos obtenidos del Ministerio de Salud Pública 2022 son 11.272 personas con discapacidad.

Tabla 5

Población de adultos mayores de la provincia de Cotopaxi

GRUPOS DE EDAD	HABITANTES
65-69	13.146
70-74	9.854
75-79	7.086
80 y mas	8.659
TOTAL	38.745

Nota: Obtenido de la Proyección del Censo poblacional a nivel cantonal 2020-2025 (2022).

Tabla 6

Población de personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi

GRADO DE DISCAPACIDAD	HABITANTES
30% a 49%	6.342
50% a 74%	3249
75% a 84%	1.138
85% a 100%	543
TOTAL	11.272

Nota: Obtenido del Ministerio de Salud Pública (2022)

5.6.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de elementos representativos de la población seleccionada para participar en el estudio.

Una vez determinada la población de estudios se requiere del cálculo de la muestra, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

TERCERA EDAD

Donde cada variable tiene el siguiente significado:

n= Tamaño de la muestra buscado.

N= Tamaño de la población (38.745)

Z= Nivel de confianza (1,96).

e= Error de estimación máximo esperado (0,05)

p= Probabilidad de que ocurra el evento (0,50).

q= Probabilidad de que no ocurra el evento (0,50).

$$n = \frac{38.745(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(38.745 - 1)0,05^2 + 1,96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{37210,70}{97,82}$$

$$n = 380$$

DISCAPACITADOS

Donde cada variable tiene el siguiente significado:

n= Tamaño de la muestra buscado.

N= Tamaño de la población (11.272)

Z= Nivel de confianza (1,96).

e= Error de estimación máximo esperado (0,05)

p= Probabilidad de que ocurra el evento (0,50).

q= Probabilidad de que no ocurra el evento (0,50).

$$n = \frac{11.272(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(11.272 - 1)0,05^2 + 1,96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{10825,63}{29,14}$$

$$n = 372$$

Luego de realizar el cálculo se puede determinar que el tamaño de la muestra es de 380 adultos mayores y 372 personas con capacidades especiales, los mismos que deberán participar para obtener los datos correspondientes.

También, es necesario determinar el número de los habitantes de cada uno de los cantones de la provincia de Cotopaxi según la proyección poblacional a nivel cantonal periodo 2020-2025 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos para las personas de la tercera edad y el Ministerio de Salud Pública 2022 para las personas con discapacidad.

Tabla 7

Población de la provincia de Cotopaxi personas de la tercera edad.

CANTONES	NÚMERO DE HABITANTES	PORCENTAJE
Latacunga	16.297	42%
Pujilí	6.775	17%
Salcedo	6.092	16%
La Maná	3.100	8%
Saquisilí	2.342	6%
Pangua	2.102	5%
Sigchos	2.037	5%
TOTAL	38.745	100%

Nota: Obtenido de Proyección del Censo poblacional a nivel cantonal 2020-2025 (2022).

Tabla 8

Población para la aplicación de encuestas en la provincia de Cotopaxi personas de la tercera edad.

CANTONES	PORCENTAJE	NÚMERO DE ENCUESTADOS
Latacunga	42%	160
Pujilí	17%	66
Salcedo	16%	60
La Maná	8%	30
Saquisilí	6%	23
Pangua	5%	21
Sigchos	5%	20
TOTAL	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Tabla 9

Población de la provincia de Cotopaxi personas con discapacidad.

CANTONES	NÚMERO DE HABITANTES	PORCENTAJE
Latacunga	4.517	40%
Pujilí	1.942	17%
Salcedo	1.426	13%
La Maná	1.300	12%
Saquisilí	514	5%
Pangua	715	6%
Sigchos	858	8%
TOTAL	11.272	100%

Nota: Obtenido del Ministerio de Salud Pública (2022).

Tabla 10

Población para la aplicación de encuestas en la provincia de Cotopaxi personas con discapacidad.

CANTONES	PORCENTAJE	NÚMERO DE ENCUESTADOS
Latacunga	40%	149
Pujilí	17%	64
Salcedo	13%	47
La Maná	12%	43
Saquisilí	5%	17
Pangua	6%	24
Sigchos	8%	28
TOTAL	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para determinar los resultados relacionados al gasto para la devolución del IVA de grupos de vulnerables, se tomó como base de datos las estadísticas

proporcionadas por la administración tributaria acerca del rubro estudiado, obteniendo lo siguiente:

6.1. Análisis e Interpretación de Datos Estadísticos

A continuación, se detalla información con respecto al gasto de la devolución del IVA en las personas de la tercera edad, mediante datos fuentes proporcionados por el Servicio de Rentas Internas de manera anual:

Tabla 11

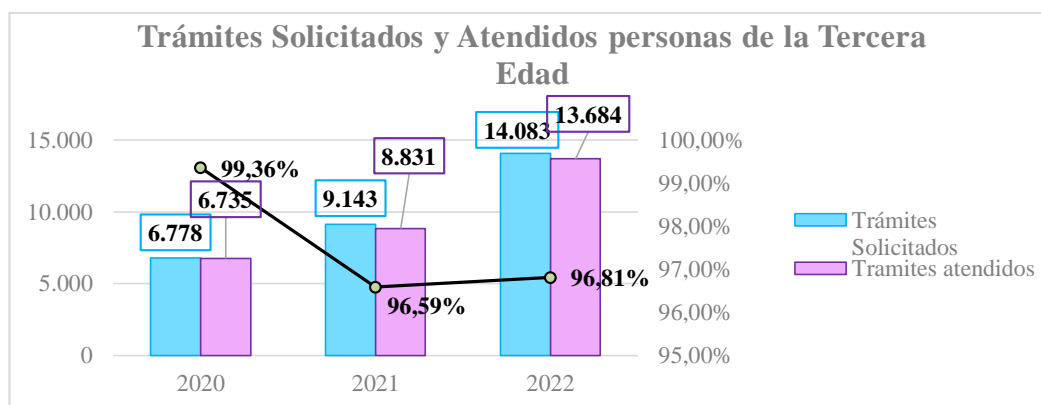
Trámites ingresados y atendidos para la devolución del IVA, de personas de la tercera edad, periodo 2020- 2021- 2022, en la provincia de Cotopaxi.

Beneficiarios	2020		2021		2022	
Personas de la Tercera Edad	Tramites Solicitados	Trámites atendidos	Tramites Solicitados	Trámites atendidos	Tramites Solicitados	Trámites atendidos
	6.778	6.735	9.143	8.831	14.083	13.684
	99,36%		96,59%		96,81%	

Nota: Servicio de Rentas Internas (SRI) (2023).

Figura 5

Comparación entre el número de trámites solicitados y los atendidos por el SRI a las personas de la tercera edad.



Nota: Servicio de Rentas Internas (SRI) (2023).

Interpretación: En la tabla se expone una comparación entre los trámites solicitados y los trámites atendidos en la devolución del IVA de las personas de la tercera edad, para el año 2020 se indica que los documentos ingresados fueron de 6.778 y los efectivizados alcanzaron los 6.735, es decir 99,36% de las peticiones obtuvieron una respuesta afirmativa, y solo se presenta con una diferencia de 0,64% (43), para el año 2021 el número de diligencias tuvo un incremento, siendo 9.143 los enviados y 8.831 los aprobados, de esta forma, el grado de cumplimiento fue de 96,59%, sin embargo el número de documentos rechazados aumentan simultáneamente con una discrepancia de 3,41% (312); finalmente con una respuesta similar, para 2022 se cuenta con 14.083 inscritos y 13.634 negados, así pues el 96,81% de los documentos lograron la aprobación del proceso y 3,18% (449) fueron negadas.

Tabla 12

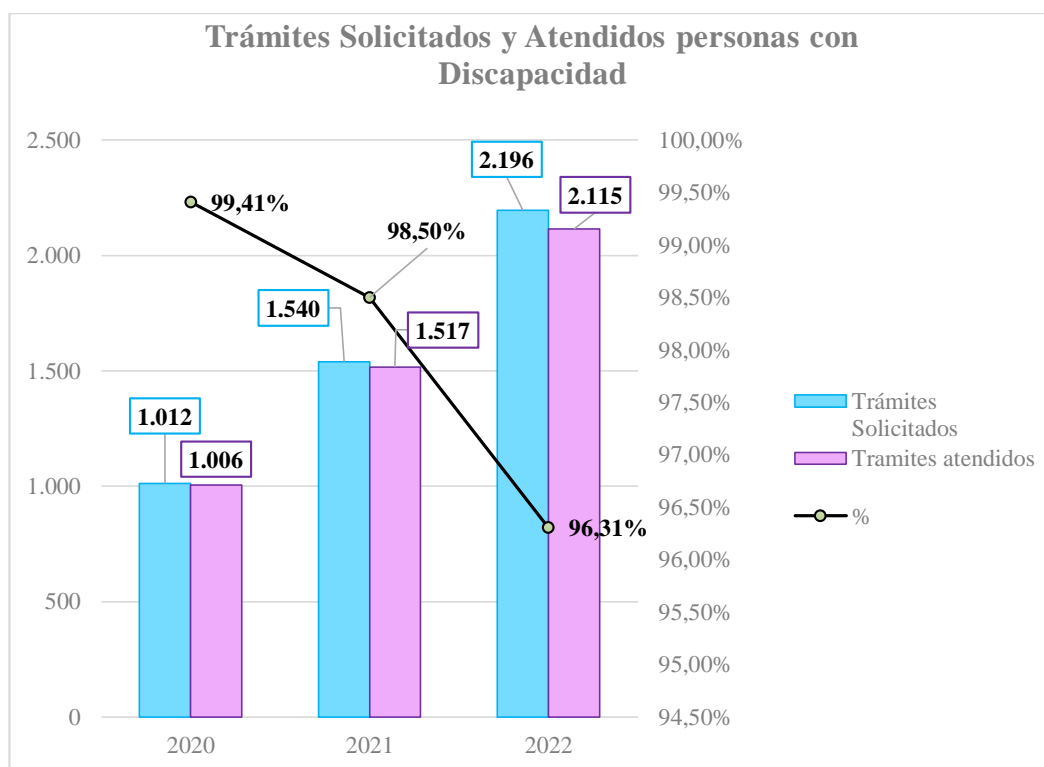
Trámites ingresados y atendidos para la devolución del IVA, de personas con discapacidad periodo 2020- 2021- 2022, en la provincia de Cotopaxi.

Beneficiarios	2020		2021		2022	
	Tramites Solicitados	Trámites atendidos	Trámites Solicitados	Trámites atendidos	Trámites Solicitados	Trámites atendidos
Personas con Discapacidad	1.012	1.006	1.540	1.517	2.196	2.115
	99,41%		98,50%		96,31%	

Nota: Servicio de Rentas Internas (SRI) (2023).

Figura 6

Comparación entre el número de trámites solicitados y los atendidos por el SRI a las personas con discapacidad.



Nota: Servicio de Rentas Internas (SRI) (2023).

Interpretación: En la tabla anterior se evidencia una comparación entre los trámites solicitados y los trámites atendidos en la devolución del IVA de las personas con discapacidad, para el año 2020 se indica que la información ingresada comprende los 1.012 documentos y los aceptados 1.006, de este modo se evidencia un 99,41% de aceptación, con una diferencia de solo 0,59% (6), para el año 2021 los oficios percibidos son 1.540, de los cuales 1.517 fueron aprobados, teniendo un nivel de cumplimiento del 98,50%, con una divergencia de 1,50% (23); por último, para 2021

se obtiene un valor de 2.196 solicitudes, siendo 2.115 los correctos, así pues logrando un 96,31% de aceptación, teniendo apenas 3,69% (81) rechazos.

Cabe mencionar, que, entre ambos grupos, existe una brecha de desigualdad, que se acentúa en las personas con discapacidad; para 2020 con respecto a los trámites atendidos, las personas de la tercera edad muestran un nivel de aceptación y conocimiento mayor, con una diferencia de 5.729, de igual forma, para el año 2021, aunque se identifica un aumento de solicitudes aceptadas, la brecha se incrementa a 7.314, y finalmente para 2022, se alcanza los 11.569, evidenciando así que existe un mayor número de beneficiarios en los adultos mayores.

6.2. Análisis e Interpretación de la Encuesta Aplicada en la Provincia de Cotopaxi

Para la preparación de la muestra se identificó un valor a nivel cantonal (tabla 8 y 10), definiendo el número de individuos a aplicar en cada cantón en la provincia de Cotopaxi, con el propósito de analizar e interpretar la información obtenida:

Datos Informativos:

Tabla 13

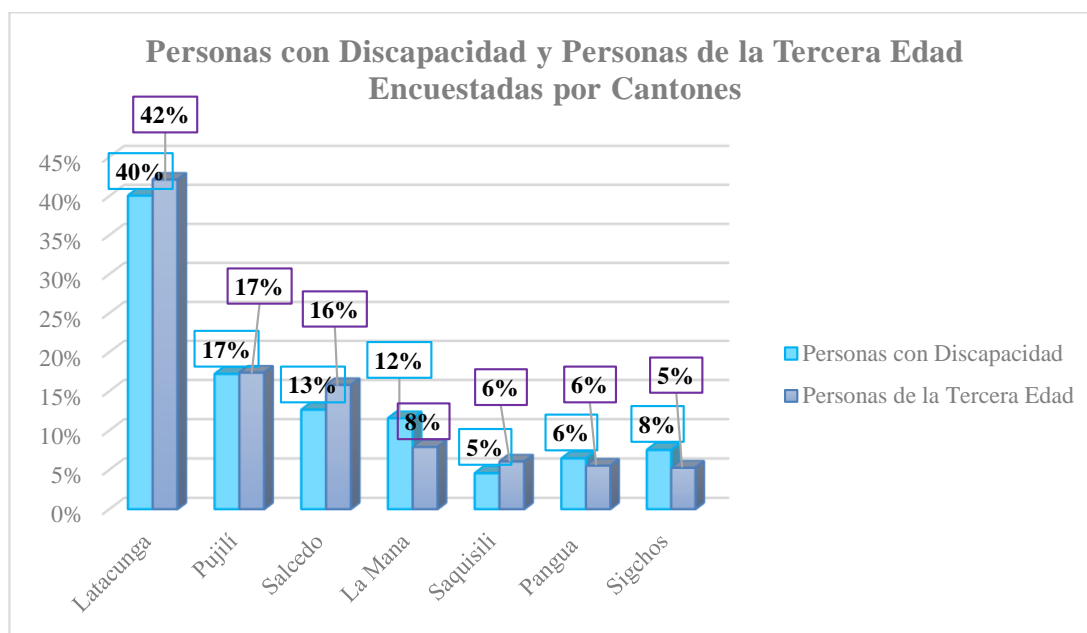
Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Personas con Discapacidad	149	64	47	43	17	24	28	372
Porcentaje	40%	17%	13%	12%	5%	6%	8%	100%
Personas de la Tercera Edad	160	66	60	30	23	21	20	380
Porcentaje	42%	17%	16%	8%	6%	6%	5%	100%

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 7

Personas con discapacidad y personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Se identificó una muestra a nivel provincial, para las personas con discapacidad se elaboró 372 encuestas, las que fueron seccionadas por cantones en forma proporcional a la población total de cada uno. En Latacunga se aplicó el instrumento a 149 personas (40%), en Pujilí a 64 (17%), en Salcedo a 47 (13%), en La Mana a 43 (12%), en Saquisilí a 17 (5%), en Pangua a 24 (6%) y en Sigchos a 28 (8%).

Mientras que para las personas de la tercera edad se establece una base de 380 personas para toda la provincia de Cotopaxi, para la Latacunga se hicieron 160 (42%) encuestas, para Pujilí a 66 (17%), para Salcedo a 60 (16%), para La Mana a 30 (8%), para Saquisilí a 23 (6%), para Pangua a 21 (6%) y para Sigchos a 20 (5%).

Pregunta 1: ¿Cuáles han sido las razones por las que usted no realiza el trámite de devolución del IVA?

Tabla 14

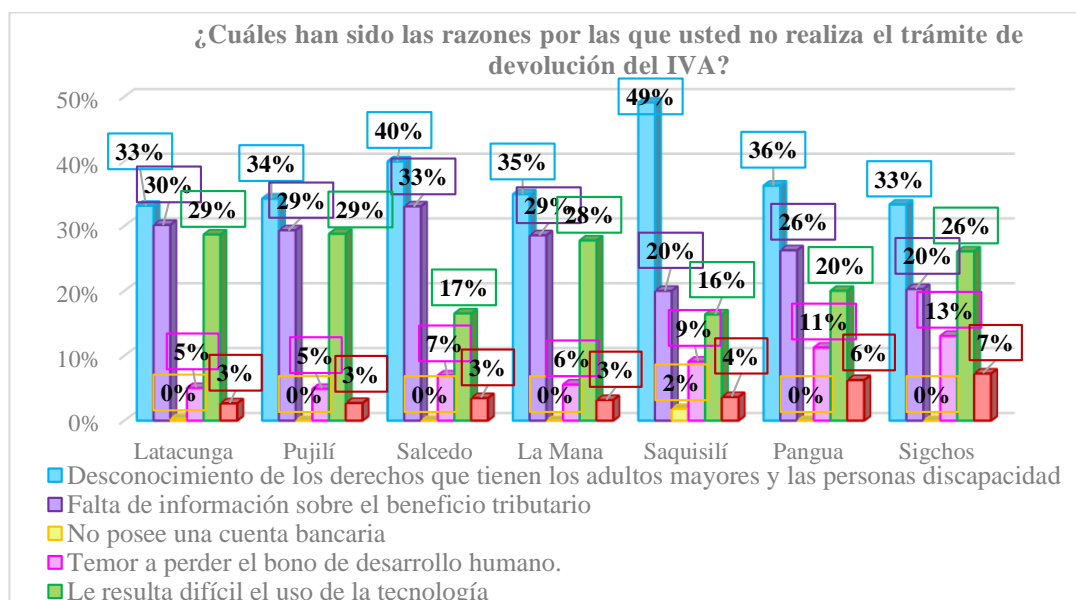
Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores y las personas discapacidad	112	63	46	44	27	29	23	344
<i>Porcentaje</i>	33%	34%	40%	35%	49%	36%	33%	
Falta de información sobre el beneficio tributario	102	54	38	36	11	21	14	276
<i>Porcentaje</i>	30%	29%	33%	29%	20%	26%	20%	
No posee una cuenta bancaria	1	0	0	0	1	0	0	2
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	
Temor a perder el bono de desarrollo humano.	17	9	8	7	5	9	9	64
<i>Porcentaje</i>	5%	5%	7%	6%	9%	11%	13%	
Le resulta difícil el uso de la tecnología	97	53	19	35	9	16	18	247
<i>Porcentaje</i>	29%	29%	17%	28%	16%	20%	26%	
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	9	5	4	4	2	5	5	34
<i>Porcentaje</i>	3%	3%	3%	3%	4%	6%	7%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	967

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 8

Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 372 personas con discapacidad, se obtuvo un resultado de 967 respuestas estas siendo de selección múltiple donde se puede evidenciar las razones por la cuales no realizan el trámite de la devolución del IVA, dando como resultado que Saquisilí es el cantón con más desconocimiento de los derechos que tienen las personas con discapacidad con el 49%, le sigue Salcedo con el 40%, Pangua con el 36%, La Mana con el 35%, Pujilí con el 34%, Latacunga y Sigchos con el 33%, de igual manera manifestaron otra de las razones más evidentes de no realizar la devolución, como es la falta de información sobre este beneficio Tributarios, puesto que las instituciones del Estado no realizan suficiente campaña para poder difundir sobre este derecho de las personas con discapacidad, Salcedo con el 33%, Latacunga 30%, Pujilí y La Mana con el 29%, Pangua el 26%, Saquisilí y Sigchos con el 20%,

por ultimo entre las razones que no acceden al beneficio con un porcentaje alto de dificultad, es que les resulta difícil utilizar la tecnología, puesto que varias personas tienen discapacidad visual, otras no pueden realizar movimientos para el uso de un computador o de un teléfono y siendo estos los cantones: Latacunga y Pujilí con el 29%, La Mana con el 28%, Sigchos con el 26%, Pangua 20%, Salcedo el 17% y Saquisilí con el 16%.

Tabla 15

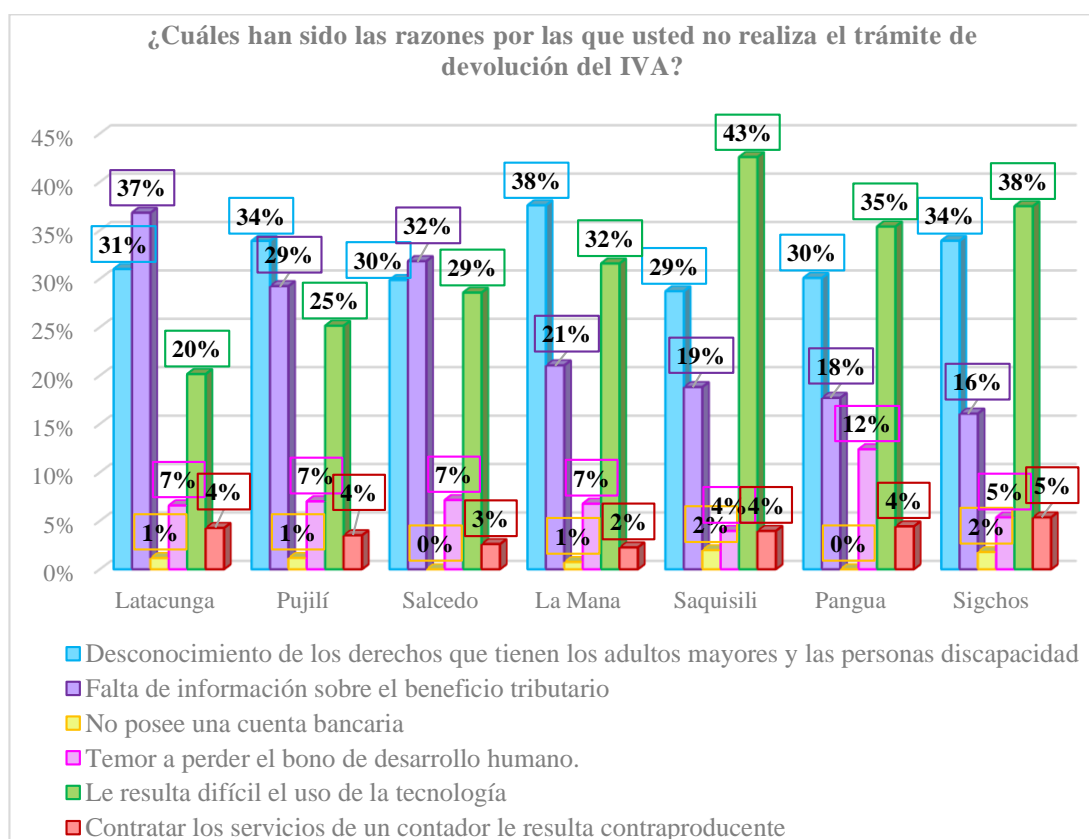
Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores y las personas discapacidad	80	58	46	50	29	34	38	335
<i>Porcentaje</i>	31%	34%	30%	38%	29%	30%	34%	
Falta de información sobre el beneficio tributario	95	50	49	28	19	20	18	279
<i>Porcentaje</i>	37%	29%	32%	21%	19%	18%	16%	
No posee una cuenta bancaria	3	2	0	1	2	0	2	10
<i>Porcentaje</i>	1%	1%	0%	1%	2%	0%	2%	
Temor a perder el bono de desarrollo humano.	17	12	11	9	4	14	6	73
<i>Porcentaje</i>	7%	7%	7%	7%	4%	12%	5%	
Le resulta difícil el uso de la tecnología	52	43	44	42	43	40	42	306
<i>Porcentaje</i>	20%	25%	29%	32%	43%	35%	38%	
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	11	6	4	3	4	5	6	39
<i>Porcentaje</i>	4%	4%	3%	2%	4%	4%	5%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1042

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 9

Razones por la cual no realizan el trámite de Devolución del IVA las Personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Entre las 380 personas de la tercera edad encuestadas, se recopiló 1042 respuestas en formato de selección múltiple. Los resultados revelaron que la razón más evidente del porque no acceden al beneficio, es que les resulta difícil el uso de la tecnología, Saquisilí con el 43%, Sigchos 38%, Pangua 35%, La Mana 32%, Salcedo 29%, Pujilí 25% y Latacunga el 20%, así como también por el desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores, el cantón La Mana muestra el mayor desconocimiento con el 38%, seguido por Pujilí y Sigchos con el 34%, Latacunga con el 31%, así como también Salcedo y Pangua con el 30%, y

Saquisilí con el 29%. Además, se identificó que la falta de información sobre el beneficio tributario es otra de las razones más importantes por lo que no realizan la devolución, se destacó que no existen suficiente campañas, charlas y medios de comunicación, para difundir este beneficio, los cantones que mencionaron son los siguientes: Latacunga con el 37%, Salcedo con el 32%, Pujilí el 29%, La Mana el 21%, Saquisilí el 19%, Pangua 18% y Sigchos con el 16%.

Pregunta 2: ¿Piensa usted que tener conocimiento de sus derechos tributarios es beneficioso para contribuir a la mejora de su situación económica?

Tabla 16

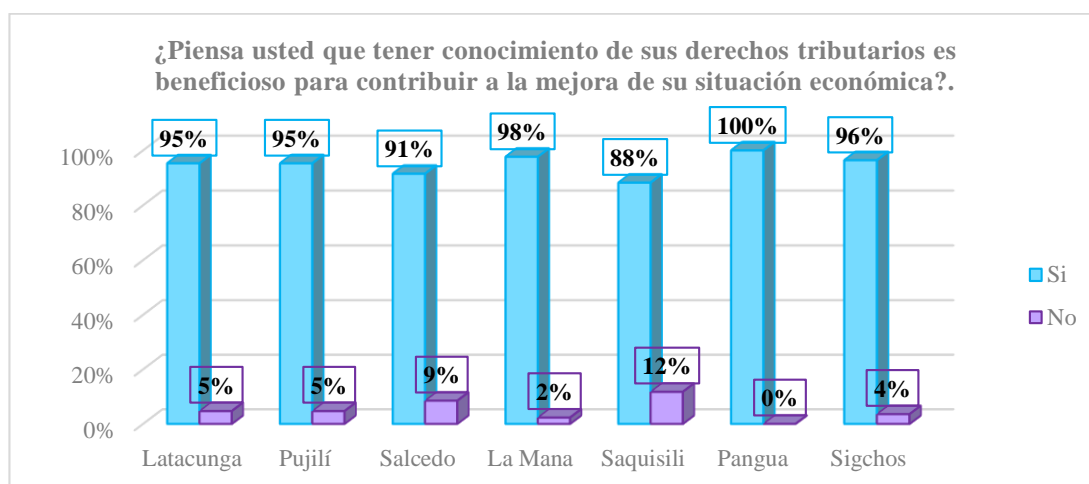
Criterio de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	142	61	43	42	15	24	27	354
Porcentaje	95%	95%	91%	98%	88%	100%	96%	
No	7	3	4	1	2	0	1	18
Porcentaje	5%	5%	9%	2%	12%	0%	4%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 10

Criterio de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Una vez aplicado el análisis de los datos, se puede definir que, de la muestra de 372 obtenida para las personas con discapacidad, el 95% (354) afirma que la devolución si es beneficiosa, evidenciándose así en cada cantón: en el caso de Latacunga el 95% (142) indica que si, en Pujilí el 95% (61), en Salcedo el 91% (43), en la Mana el 98% (42), en Saquisilí el 88% (15), en Pangua el 100% (24) y en Sigchos el 96% (27).

No obstante, aun cuando el nivel de encuestados reconozcan la importancia y la rentabilidad que implica el derecho, existe un alto nivel de desconocimiento tanto de requisitos como de la normativa, que afecta el aprovechamiento de la misma, además de otras implicaciones, como el poco manejo y uso de la tecnología y del internet, la poca difusión por medios de comunicación o por autoridades, el temor a

ser objeto de sanciones por equivocaciones en el proceso, así como la carencia de una cultura tributaria que implique el cumplimiento de los deberes formales y la obtención de conocimiento con respecto a las obligaciones y bonificaciones que se garantiza, principalmente a grupos vulnerables.

Pregunta 2.1: ¿Cuáles han sido las razones por las que usted piensa que tener conocimiento de sus derechos tributarios es beneficioso para contribuir a la mejora de su situación económica?

Tabla 17

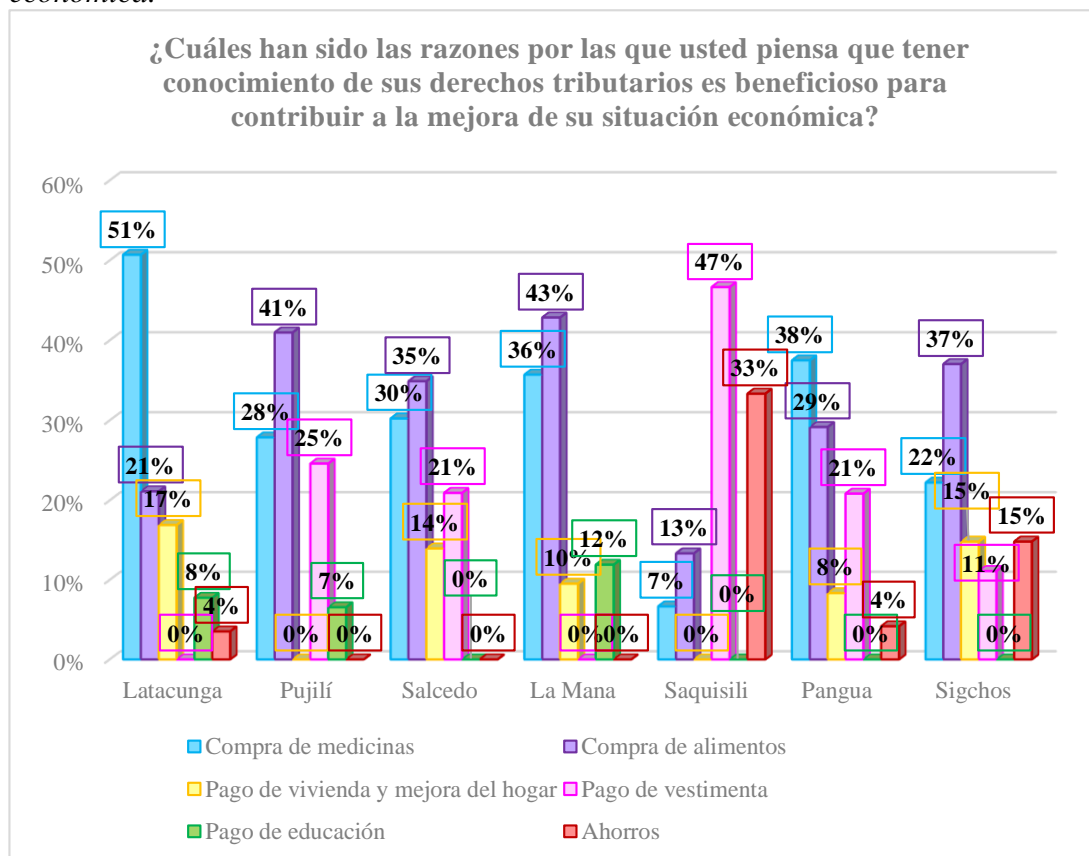
Razones de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Compra de medicinas	72	17	13	15	1	9	6	133
<i>Porcentaje</i>	51%	28%	30%	36%	7%	38%	22%	
Compra de alimentos	30	25	15	18	2	7	10	107
<i>Porcentaje</i>	21%	41%	35%	43%	13%	29%	37%	
Pago de vivienda y mejora del hogar	24	0	6	4	0	2	4	40
<i>Porcentaje</i>	17%	0%	14%	10%	0%	8%	15%	
Pago de vestimenta	0	15	9	0	7	5	3	39
<i>Porcentaje</i>	0%	25%	21%	0%	47%	21%	11%	
Pago de educación	11	4	0	5	0	0	0	20
<i>Porcentaje</i>	8%	7%	0%	12%	0%	0%	0%	
Ahorros	5	0	0	0	5	1	4	15
<i>Porcentaje</i>	4%	0%	0%	0%	33%	4%	15%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	354

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 11

Razones de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 354 personas con discapacidad que recomiendan la devolución del IVA, en promedio, la opción con mayor porcentaje es la compra de medicinas, con 133 encuestados a favor, en Latacunga con el 51%, Pujilí con el 28%, Salcedo con el 30%, La Mana con el 36%, Saquisilí con el 7%, Pangua con el 38% y Sigchos con el 22%.

La segunda opción, es la compra de alimentos, pero teniendo más peso en cuatro cantones: en Pujilí con el 41%, Salcedo con el 35%, La Mana con el 43% y

Sigchos con el 37%, mientras que en Latacunga es del 21%, Saquisilí con el 13% y Pangua con el 29%.

La tercera razón es para el pago y cuidado del hogar con 40 individuos de acuerdo en: Latacunga con el 17%, Salcedo con 14%, La Mana con 10%, Pangua con 8% y Sigchos con 11%. En las últimas tres opciones con menor número están: Pago de vestimenta con el 39 del total: en Pujilí con el 25%, Salcedo con el 21%, Saquisilí con el 47%, Pangua con el 21% y Sigchos con el 11%; el pago de educación cuenta con la participación de 20 encuestados y ahorros con 15.

Cabe resaltar que, durante la recolección de la información, se mencionó que en mayor medida, percibir el monto ayudaría en satisfacer sus necesidades básicas y sustentarse económicamente al no depender tanto de sus familiares, ya que ellos son quienes cubren los gastos en rehabilitación y demás instrumentos que ocupan para movilizarse.

Tabla 18

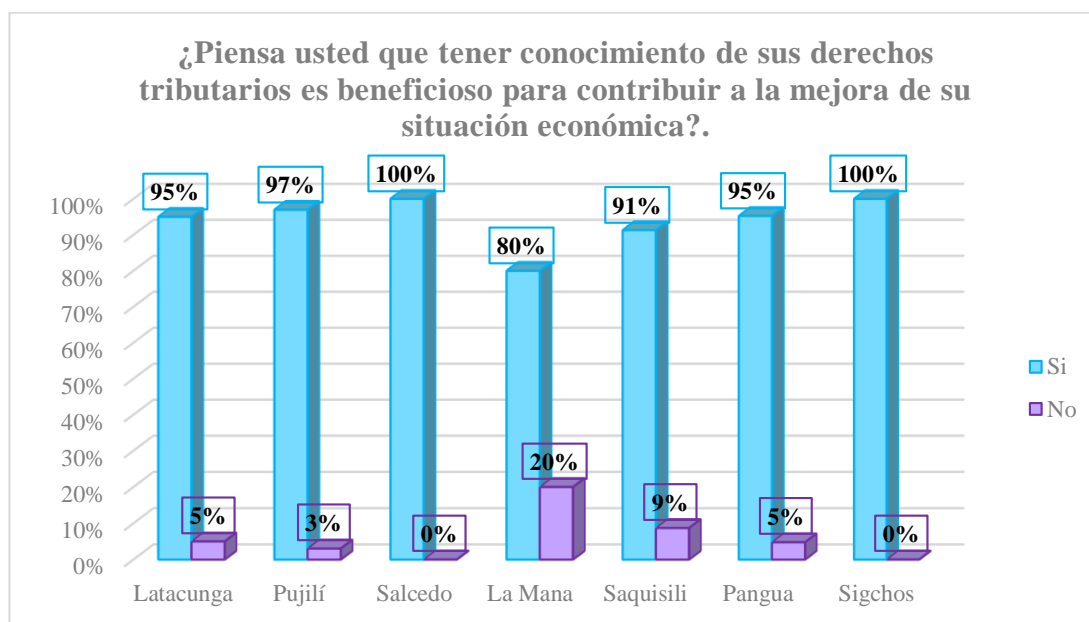
Criterio de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	152	64	60	24	21	20	20	361
Porcentaje	95%	97%	100%	80%	91%	95%	100%	
No	8	2	0	6	2	1	0	19
Porcentaje	5%	3%	0%	20%	9%	5%	0%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 12

Criterio de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Con la aplicación del instrumento, se evidencia que, de la muestra obtenida para las personas de la tercera edad de 380, el 95% (361) indica que la devolución si contribuye a la situación económica de forma positiva, teniendo los siguientes resultados cada cantón: en el caso de Latacunga el 95% (152) indica que si, en Pujilí el 97% (64), en Salcedo el 100% (60), en la Mana el 80% (24), en Saquisilí el 91% (21), en Pangua el 95% (20) y en Sigchos el 100% (20).

Tabla 19

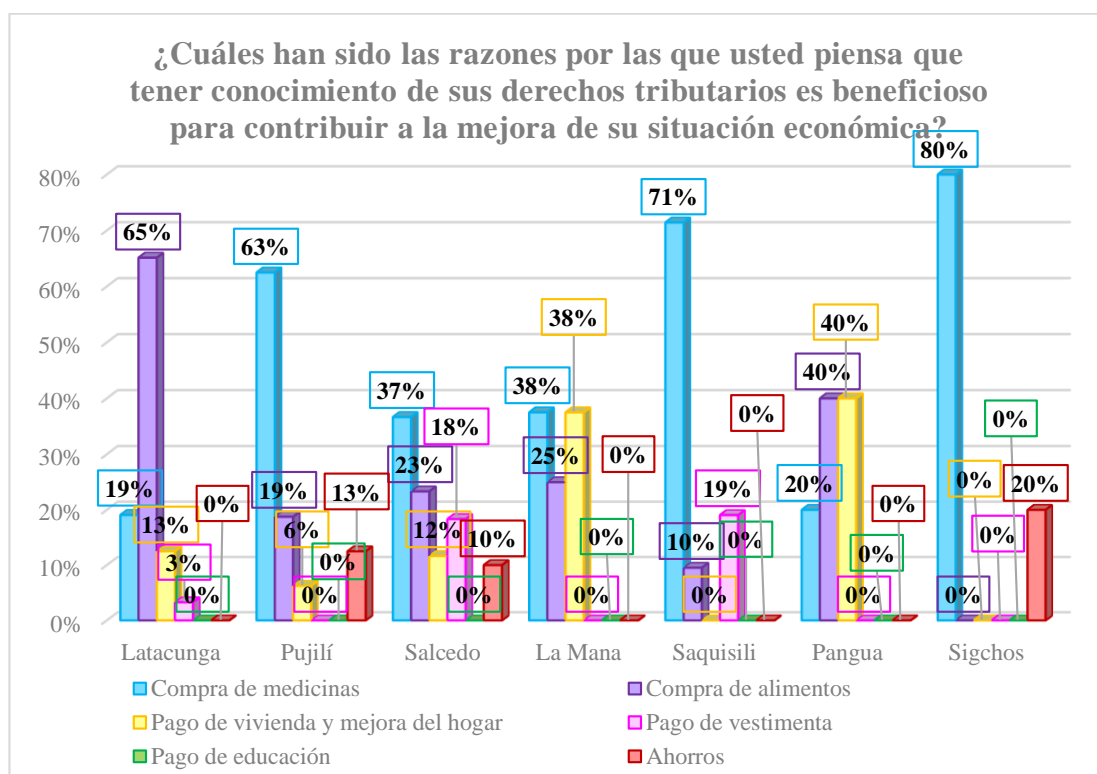
Razones de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Compra de medicinas	29	40	22	9	15	4	16	135
<i>Porcentaje</i>	<i>19%</i>	<i>63%</i>	<i>37%</i>	<i>38%</i>	<i>71%</i>	<i>20%</i>	<i>80%</i>	
Compra de alimentos	99	12	14	6	2	8	0	141
<i>Porcentaje</i>	<i>65%</i>	<i>19%</i>	<i>23%</i>	<i>25%</i>	<i>10%</i>	<i>40%</i>	<i>0%</i>	
Pago de vivienda y mejora del hogar	19	4	7	9	0	8	0	47
<i>Porcentaje</i>	<i>13%</i>	<i>6%</i>	<i>12%</i>	<i>38%</i>	<i>0%</i>	<i>40%</i>	<i>0%</i>	
Pago de vestimenta	5	0	11	0	4	0	0	20
<i>Porcentaje</i>	<i>3%</i>	<i>0%</i>	<i>18%</i>	<i>0%</i>	<i>19%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	
Pago de educación	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Porcentaje</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	
Ahorros	0	8	6	0	0	0	4	18
<i>Porcentaje</i>	<i>0%</i>	<i>13%</i>	<i>10%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>20%</i>	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	361

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 13

Razones de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones, con respecto a si tener conocimiento de la devolución del IVA mejora su situación económica.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Según las 361 personas de la tercera edad que recomiendan y aceptan que la devolución del IVA es beneficiosa, identificando el siguiente orden:

La compra de alimentos es la primera opción, con 141 encuestados a favor, y con más peso en 4 cantones: en Pujilí con el 63%, Salcedo con el 37%, Saquisilí con el 71%, Sigchos con el 80%, mientras que en Latacunga con 19%, La Mana con 38% y Pangua con el 20%.

La segunda opción, es la compra de medicinas, en Latacunga con el 65%, Pangua con el 40%, La Mana con el 25%, Salcedo con el 23%, Pujilí con el 19% y Saquisilí con el 10%. Como tercera razón está el pago y cuidado del hogar con 47 individuos de acuerdo: en Pangua con el 40%, La Mana con el 38%, Salcedo con 12%, Latacunga con 13% y Pujilí con el 6%.

Por otro, las opciones con menor número son: Pago de educación con 0, Ahorros con 18 encuestados del total: en Sigchos con el 20%, Pujilí con el 13% y Salcedo con el 10%, por último, el pago de vestimenta con 20.

Es necesario resaltar, que, a diferencia del grupo con discapacidad, las personas de la tercera edad priorizan sus gastos en alimentación ya que al vivir con sus hijos usualmente, tienden a buscar la forma de cooperar con los gastos del hogar, por lo que al percibir cualquier ingreso ya sea por sus actividades económicas o de otros medios, tratan de ayudar a su familia, dejando de lado a la opción de la educación y la de ahorros.

Pregunta 3: ¿Usted recomienda este beneficio a otras personas pertenecientes a la tercera edad o con discapacidad?

Tabla 20

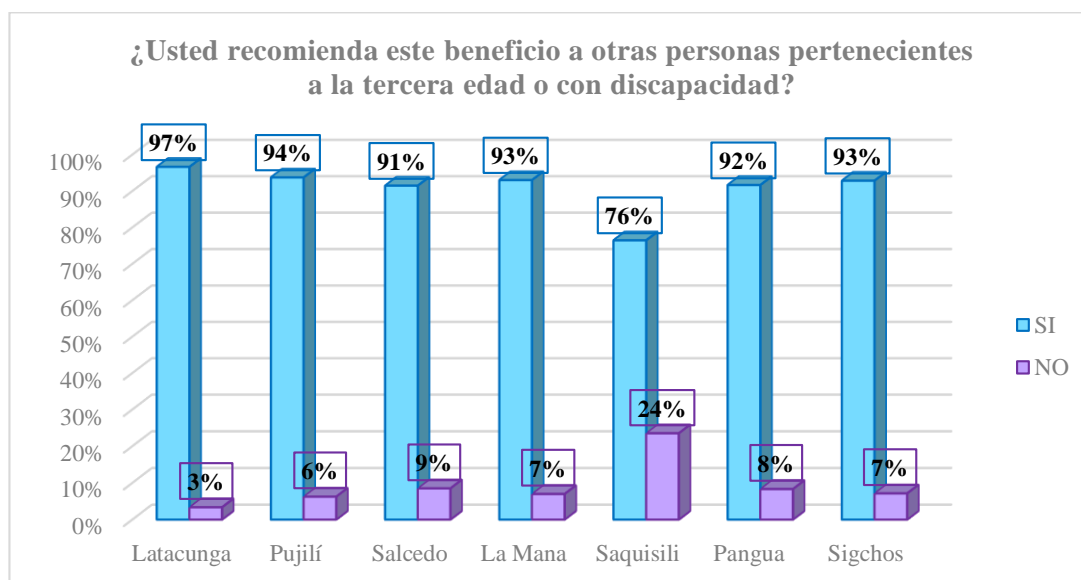
Grado de recomendación de las personas con discapacidad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	144	60	43	40	13	22	26	348
Porcentaje	97%	94%	91%	93%	76%	92%	93%	
No	5	4	4	3	4	2	2	24
Porcentaje	3%	6%	9%	7%	24%	8%	7%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 14

Grado de recomendación de las personas con discapacidad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Con el levantamiento de información culminado, en el caso de las personas con discapacidad, se identifica que de 372, el 94% si recomienda la devolución del IVA a otros, acentuándose en proporciones similares en cada cantón: en Latacunga con un 97% (144) de confirmación, en Pujilí con el 94% (60), en Salcedo el 91% (60), en La Mana el 93% (43), en Pangua el 92% (22), en Sigchos el 93% (26) y siendo Saquisilí la excepción en comparación al resto, manteniendo el mayor nivel de oposición con el 24% .

Es importante indicar que la causa para que los individuos precisen un grado de desacuerdo, está relacionada principalmente con el desconocimiento del tema y la dificultad que puede existir en el trámite, por los requisitos impuestos y por el acceso a internet, además de que la contratación de terceros para el trámite, aunque en menor

proporción también representa un riesgo tanto para personas con discapacidad como de la tercera edad.

Tabla 21

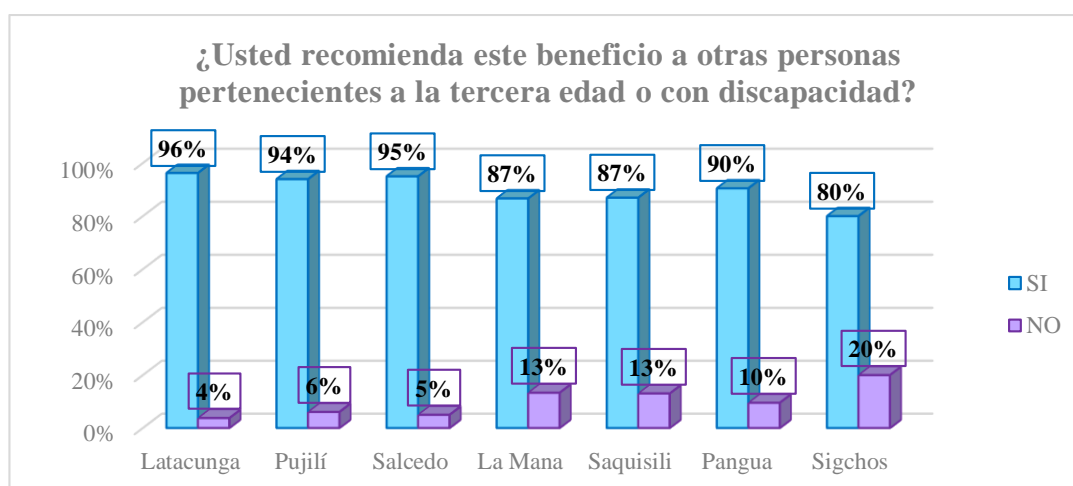
Grado de recomendación de las personas de la tercera edad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	154	62	57	26	20	19	16	354
<i>Porcentaje</i>	96%	94%	95%	87%	87%	90%	80%	
NO	6	4	3	4	3	2	4	26
<i>Porcentaje</i>	4%	6%	5%	13%	13%	10%	20%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 15

Grado de recomendación de las personas de la tercera edad de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: En el caso de las personas de la tercera edad, el número de individuos es de 380, de los que el 93% si recomienda el beneficio a otros,

identificando a nivel cantonal lo siguiente: en Latacunga con un 96% (154) de aceptación, en Pujilí con el 94% (62), en Salcedo el 95% (57), en La Mana el 87% (26), en Pangua el 90% (19), en Sigchos el 93% (26) y siendo Saquisilí la excepción en comparación al resto, manteniendo el mayor nivel de oposición con el 24%.

En ambos sectores vulnerables, de evidencia un alto número de asertividad en cuanto a la recomendación y beneficio de la devolución del IVA, no obstante, apenas 68 personas de 752, perciben el derecho, por lo que es la capacitación por el Servicio de Rentas Internas con campañas y la difusión en medios de comunicación (televisión, radio, redes sociales, etc.) de la normativa, el proceso y la simplicidad del mismo es fundamental.

Pregunta 4: ¿Le gustaría recibir campañas de capacitación que les ayude a obtener información sobre la devolución del IVA?

Tabla 22

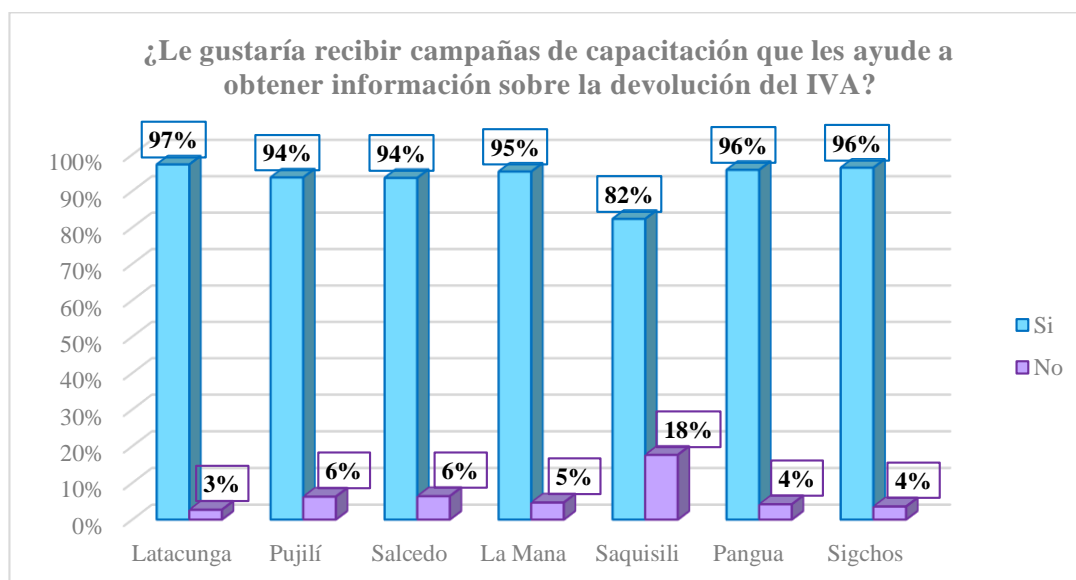
Nivel de aceptación de las personas con discapacidad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	145	60	44	41	14	23	27	354
<i>Porcentaje</i>	97%	94%	94%	95%	82%	96%	96%	
No	4	4	3	2	3	1	1	18
<i>Porcentaje</i>	3%	6%	6%	5%	18%	4%	4%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 16

Nivel de aceptación de las personas con discapacidad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Del total de 372 personas con discapacidad, el 95% respondieron que si asistirían a capacitaciones que les permita conocer del tema y sobre otros aspectos tributarios que otorga el Estado a grupos vulnerables.

En Latacunga el porcentaje de aceptación es del 97%, en Pujilí el 94%, Salcedo el 94%, en la Mana el 95%, en Pangua el 96%, en Sigchos el 96% y Saquisilí al ser el más bajo con el 82%, una proporción de los individuos de este cantón tampoco recomienda el beneficio ni reconoce su importancia.

Cabe mencionar que, el grado de desconocimiento que muestran las personas de discapacidad, así como también la poca percepción del derecho está influenciada por el desconocimiento, por lo que implementar campañas de forma inmediata es

necesario, de esta forma los grupos vulnerables aprovecharían el dinero y se podría reducir la pobreza de estos sectores.

Tabla 23

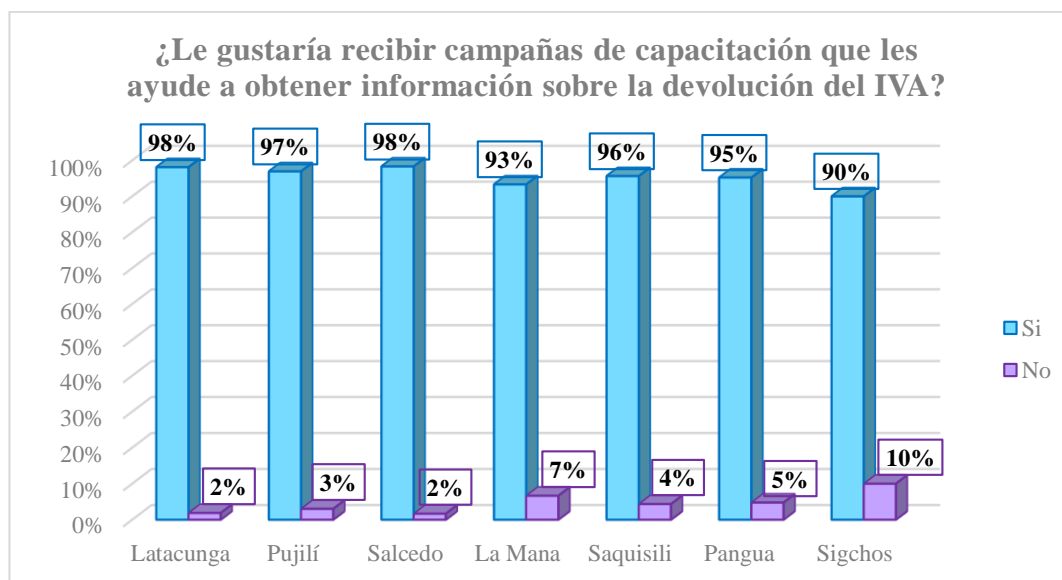
Nivel de aceptación de las personas de la tercera edad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	157	64	59	28	22	20	18	368
Porcentaje	98%	97%	98%	93%	96%	95%	90%	
No	3	2	1	2	1	1	2	12
Porcentaje	2%	3%	2%	7%	4%	5%	10%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 17

Nivel de aceptación de las personas de la tercera edad en cuanto a campañas de capacitación sobre la devolución del IVA



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 380 personas de la tercera edad, el 97% afirma que asistir a campañas para recibir información sobre la devolución del IVA y la normativa relacionada es imprescindible. En el caso de Latacunga con el 98%, Pujili el 97%, Salcedo el 98%, la Mana el 93%, Saquisilí con 96%, Pangua el 95% y Sigchos el 90%

Las capacitaciones realizadas por el Servicio de Rentas Internas deben contemplar ciertas características para que sean afines a un propósito, de este modo estas deben estar enfocadas a educar al individuo, para formar ciudadanos responsables que obedezcan todos los deberes y obligaciones que se imponga y que también conozca todos sus derechos.

7. IMPACTOS (ECONÓMICO, SOCIAL, TÉCNICO AMBIENTAL)

a) Impacto Económico

El Estado como parte de sus obligaciones ha impuesto normas que establecen y limitan la devolución del IVA a sectores vulnerables, ofreciendo una retribución por la compra de bienes y servicios de primera necesidad, una vez ingresada una solicitud donde se adjunten los comprobantes de venta respectivos, siempre y cuando estos se encuentren a nombre del beneficiario, de este modo, representaría tanto para personas con discapacidad como personas de la tercera edad un beneficio considerable, ya que con ello, podrán proveerse sin la ayuda de terceros con: medicamentos, alimentos, vestimenta entre otros y puedan mejorar su calidad de vida.

El IVA al ser impuesto transferible grava sobre el bien o servicio que adquiere la persona natural o jurídica, por lo que es considerado un impuesto indirecto. A lo largo de los años la recaudación tributaria de este, ha representado un gran peso monetario en la situación económica y los ingresos del país, garantizando la

satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos, no obstante, aun cuando la devolución ha sido instituida constitucionalmente.

No obstante, según los datos obtenidos a nivel provincial de la sede del Servicio de Rentas Internas para el estudio, así como también con el análisis complementario proporcionado con la aplicación de las encuestas, se evidencia que de la muestra establecida apenas un mínimo de las personas con discapacidad y de la tercera edad hacen uso de la devolución del IVA.

En consecuencia, esto ha permitido que la situación económica y social de aquellos beneficiarios mejore con la percepción del monto, a diferencia de los que no solicitan, quienes indican que su ingreso se limita a actividades propias (tiendas, cultivo o cuidado de animales) y en mayor número, depende exclusivamente de otros, representando un peso, e influyendo en el nivel de pobreza no solo de una familia, sino en una magnitud nacional.

Cabe mencionar que, entre las razones por las que estos grupos indefensos no se acogen al derecho, está principalmente el desconocimiento por la falta de difusión y capacitación con respecto al uso de la página, de los requisitos y principalmente de la normativa que sufre constantes cambios con el fin de ratificar más seguridad en el trámite, que evite posibles fraudes en los montos devueltos; además la falta de manejo de dispositivos digitales y de internet así como, el temor por la consecución de errores y sanciones por el trámite ha afectado negativamente en su solicitud.

b) Impacto Social

Para muchas personas de la tercera edad y personas con discapacidad, los ingresos pueden ser limitados debido a su situación personal, puesto que estas personas

tienen la dificultad para poder encontrar empleo, eso significa que no pueden laborar a tiempo completo en trabajos dignos y que les permitan ganar un salario adecuado. El Estado ha establecido diversos beneficios dirigidos a estos grupos vulnerables, no obstante, muchos de ellos desconocen la existencia de estos beneficios, como es la devolución del IVA, lo que repercute en su situación económica y social.

La devolución del IVA puede beneficiar a las personas tanto de la tercera edad y personas con discapacidad, ya que les permite recuperar una parte del impuesto que han pagado en sus compras diarias ya sea de alimentos, vestimenta, educación, etc, ayudando a satisfacer sus necesidades básicas, por lo tanto al momento de realizar sus compras deben exigir que se les entreguen las respectivas facturas llenado con sus datos personales, para que el Servicio de Rentas Internas (SRI) devuelvan lo que el contribuyente pago por el concepto de IVA.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El Estado a través de normas y leyes ha definido un conjunto de beneficios tributarios que se otorgan a personas de la tercera edad y personas con discapacidad como: rebajas, descuentos o exoneraciones de vehículos y actividades, no obstante, su uso y aprovechamiento ha quedado relegado a otros aspectos secundarios por la falta de conocimiento y recursos para su solicitud.

Durante el levantamiento de información se pudo evidenciar que el 93% de las personas con discapacidad y el 89% de las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi no solicitan la devolución del IVA por varias razones: como el desconocimiento de los derechos de estos grupos vulnerables con un aproximado del

34% lo que significa que una mayor parte de la población no está informada sobre sus beneficios, falta de información sobre el beneficio tributario con el 28%, le resulta difícil el uso de tecnología el 27% lo que sería un obstáculo para realizar el trámite de la devolución del IVA en línea, temor a perder el bono de desarrollo humano el 7%, el 4% de las personas consideran que contratar los servicios de un contador no es beneficioso y el 1% no posee una cuenta bancaria, lo que podría ser el motivo de no solicitar.

El propósito de esta investigación ha sido definir el impacto de la devolución del IVA en las personas de tercera edad y discapacidad, reconociendo que es una ayuda económica y social para los beneficiarios, no obstante, según los datos obtenidos del SRI, el acceso a la misma entre los trámites solicitados y los tramites atendidos es considerablemente mínima especialmente para las personas con discapacidad, teniendo una mayor conmovición en el año 2022, cuyo porcentaje de aceptación incrementan, pero hay una brecha considerable, entre el nivel de percepción de los adultos mayores y personas con discapacidad, por lo mismo, en concordancia con los resultados de las encuestas se recomienda e indica un grado de aprobación alto en cuanto a campañas de capacitación por parte de las autoridades para conocer más acerca de temas tributarios y los derechos que se otorguen.

Recomendaciones

Es necesario que las Universidades como parte de su vinculación con la sociedad, a través de grupos de apoyo gratuitos empleen talleres y conferencias en los medios de comunicación de mayor alcance, con el propósito de capacitar y dar a conocer los requisitos y los procesos más adecuados no solo para la devolución del

IVA, sino para otros beneficios como exoneraciones o rebajas que garantiza el Estado como parte de su contribución a sectores prioritarios.

Debido al alto nivel de desconocimiento y las dificultades que enfrentan las personas de la tercera edad y discapacidad en el uso de la tecnología, resulta esencial llevar a cabo capacitaciones, cursos y actividades que les permitan comprender de una mejor manera las facilidades que ofrece el internet como un herramienta amigable, con la participación del Servicio de Rentas Internas y la Academia, para así conseguir una mejor factibilidad y acceso a la devolución del IVA a través del servicio en línea, ya que se busca facilitar el proceso y asegurar de que estos sectores vulnerables puedan beneficiarse de esta devolución.

Es recomendable que el Servicio de Rentas Internas, así como los medios de comunicación, mediante campañas o publicidad promuevan el trámite a la devolución del IVA a adultos mayores y personas con discapacidad, con el fin de alcanzar un mayor nivel de conocimiento y aceptación del derecho, beneficiando económicamente a estos grupos vulnerables.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranco, N., Bosch, M., Stampini, M., Azuara, O., Goyeneche, L., Ibararán, P., Torres, E. (2022). *Envejecer en America Latina y el Caribe Protección social y calidad de vida de las personas mayores*. Monografía del BID.
doi:[https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Envejecer-en-America-Latina-y-el-Caribe-proteccion-social-y-calidad-de-vida-de-las-personas-mayores%20\(1\).pdf](https://www.gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Envejecer-en-America-Latina-y-el-Caribe-proteccion-social-y-calidad-de-vida-de-las-personas-mayores%20(1).pdf)
- Caiza, J., y Pullotasig, C. (2019). *Análisis de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi. From <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7600>
- CEPAL. (2004). *En el plano regional de las Naciones Unidas, la Estrategia regional de Implementación para América Latina y el Caribe para el cuarto examen y evaluación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento plantea metas, objetivos y recomend.*
&RQIHUHQFLD5HJLRQDO,QWHUJXEHUQDPHQWDO.
- 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 de Manabí. From <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3723/1/CHOEZ%20MU%c3%91IZ%20%20JENNIFER%20TESIS%20FINAL.pdf>
- Código Tributario . (2016). *Código Tributario* . SRI.
- Condori, P. (2020). *Niveles de investigación*. Academia. Retrieved from <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>

- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). *Estadísticas de Discapacidad*. From <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008, Octubre 20). *Constitución de la Republica del Ecuador*. From Ultima modificación: 21-dic.-2015: www.derechoecuador.com/.../registros-oficiales/2008/.../registro-oficial.
- García, A. (2021). *El derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad ante la Administración Pública*. Universidad de La Laguna. From <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24811/EI%20derecho%20de%20accesibilidad%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20ante%20la%20Administracion%20Publica..pdf?sequence=1>
- García, M., Sánchez, D., y Román, R. (2022). Envejecimiento y estrategias de adaptación a los entornos urbanos desde la gerontología ambiental. *Estudios demográficos y urbanos*, 34(1), En línea. doi:<http://orcid.org/0000-0002-2337-8917>
- González, F. (2021). *Devolución del Impuesto al Valor Agregado para adultos mayores aplicando reformas 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. From <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6139/1/UPSE-TCA-2021-0090.pdf>
- Granda, D., Abambari, M., y Delgado, R. (2019). La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana: período 2014 – 2016. *Revista Publicando*, 6(20), 34-46.

doi:https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2013/pdf_1429

- Granja, C. (2022). *Vulnerabilidad de la población adulta mayor del cantón latacunga para identificar un modelo de desarrollo local*. Universidad Técnica de Cotopaxi. From <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7149/1/MUTC-000718.pdf>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2021). *Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI*. From <https://www.infancia.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/14-Ley-Organica-de-Regimen-Tributario-Interno.pdf>
- MIES. (2022). *Informe del Estado Situacional del Servicio de Cuidado Gerontológico Integral para Personas Adultas Mayores provisionado por el MIES y Entidades Cooperantes*. MIES. From [/2022%20INFORME%20PAM%20MARZO%20\(1\).pdf](/2022%20INFORME%20PAM%20MARZO%20(1).pdf)
- ONU. (2023, Enero 12). *Una población que envejece exige más pensiones y más salud*. From <https://news.un.org/es/story/2023/01/1517857>
- Ramírez, D., Fernández, J., Mendoza, J., y Alonso, E. (2019). Cuba, constitución y Ley de protección al adulto mayor. ¿Sueño o realidad? *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/cuba-proteccion-adulto.html>
- Ramírez, J., Oliva, N., y Andino, M. (2018). *Facturación electrónica en Ecuador: Evaluación de impacto en el cumplimiento tributario*. Banco Interamericano de Desarrollo. From <https://publications.iadb.org/es/facturacion-electronica-en-ecuador-evaluacion-de-impacto-en-el-cumplimiento-tributario>

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC19-00000045 de 2019. [Servicio de Rentas Internas]. Para la cual se establecen las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad. 23 de septiembre de 2019

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC22-00000024 de 2022. [Servicio de Rentas Internas] ESTABLECER DISPOSICIONES EN TORNO A LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS, DE MANERA ELECTRÓNICA. 30 de noviembre de 2022

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 de 2020. [Servicio de Rentas Internas]. Para la cual se establecen las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas adultas mayores. 28 de septiembre de 2020

Sistema Nacional de Información . (2021). *Estimaciones y Proyecciones de Población*. From <https://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos>

SRI. (2018). *Programa de Cultura Tributaria para la Educación General Básica*. /Yo%20construyo%20mi%20Ecuador%20d%C3%A9cimo%20a%C3%B1o. pdf.

SRI. (2022). *Devolución del IVA a personas adultos mayores*. From SRI: <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>

Supe, F. (2019). *Perspectivas que tienen las personas con discapacidad Física pertenecientes a la asociación de personas con discapacidad física de Tungurahua, respecto a su inserción laboral*. UNIANDES. Retrieved from

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10977/1/PIUAMED029-2019.pdf>

Ureña, N. (2016). *Análisis y seguimiento a la devolución del impuesto al valor agregado para las personas de tercera edad en el SRI– zonal 9 y su impacto en los ingresos del presupuesto general del estado*. Universidad Central del Ecuador. From <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11719/1/T-UCE-0003-CA284-2016.pdf>

10. ANEXOS

Anexo 1.- HOJA DE VIDA DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: HIDALGO ACHIG

NOMBRES: MYRIAN DEL ROCIO

ESTADO CIVIL: DIVORCIADA

CEDULA DE CIUDADANÍA: 0502384852

NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES: 2

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: 6 de Octubre 1978

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: García Moreno 1-26 y Melchor de Benavidez

TELÉFONO CONVENCIONAL: 032808789 **TELÉFONO CELULAR:**

0998177968

EMAIL INSTITUCIONAL: myrian.hidalgo12@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD

DE CARNET CONADIS

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTR O	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Licenciada en Contabilidad y Auditoría	03-06-2002	1010-02-140827
	Doctora en Contabilidad y Auditoría	21-03-2003	1010-03-358645
CUARTO	Magister en Contabilidad y Auditoría	11-06-2011	1020-11-732680

HISTORIAL PROFESIONAL

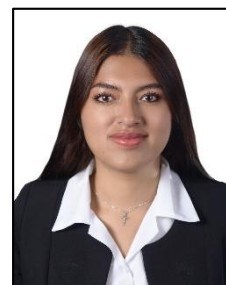
UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:

Ciencias Administrativas y Humanísticas

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Contabilidad y Auditoría

FECHA DE INGRESO A LA UTC: Octubre 2005 – Marzo 2006



Anexo 2.- HOJA DE VIDA PRIMER ESTUDIANTE**DATOS PERSONALES**

NOMBRES Y APELLIDOS : Fransshesca Misshell Caisa Gualan
FECHA DE NACIMIENTO : 11 de marzo del 2002
CEDULA DE CIUDADANÍA : 0504803404
ESTADO CIVIL : Soltera
NÚMEROS TELEFÓNICOS : 0963179593
E-MAIL :
fransshesca.caisa3404@utc.edu.ecmailto:paola.chiliquina0798@utc.ed.ec
DIRECCIÓN DOMICILIARIA : San Felipe, 10 de Agosto y Paraguay
EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Gabriel Caisa
PARENTESCO: Hermano
CONTACTO: 0958710095

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE GRADUACIÓN
PRIMARIA	Educación Básica	09 de julio del 2013
SECUNDARIA	Bachiller en Comercialización y Ventas	26 de julio de 2019
SUPERIOR	Contabilidad y Auditoria	Pendiente

EXPERIENCIA LABORAL

Anexo 3.- HOJA DE VIDA SEGUNDO ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES



NOMBRES Y APELLIDOS : Katherin Gabriela Cando Gervacio
FECHA DE NACIMIENTO : 04 de junio del 2000
CEDULA DE CIUDADANÍA : 055019003-7
ESTADO CIVIL : Soltera
NÚMEROS TELEFÓNICOS : 0987350503
E-MAIL :
 Katherin.cando0037@utc.edu.ecmailto:paola.chiliquinga0798@utc.ed.ec
DIRECCIÓN DOMICILIARIA : Barrio Santo Samana
EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Gloria Margoth Gervacio Arequipa
PARENTESCO: Madre
CONTACTO: 0993256732

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE GRADUACIÓN
PRIMARIA	Educación Básica	06 de julio del 2011
SECUNDARIA	Bachiller Técnico Polivalente Contabilidad y Administración	24 de julio de 2017
SUPERIOR	Contabilidad y Auditoria	Pendiente

EXPERIENCIA LABORAL



Anexo 4.- CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Carrera de
Contabilidad y Auditoría

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a los adultos mayores y personas con discapacidad en la
provincia de Cotopaxi.

Objetivo: Determinar el grado de desconocimiento y el impacto económico al percibir la devolución del IVA en los adultos mayores y personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi.

Datos Informativos

Seleccione con una X al grupo que corresponde:

Persona con Discapacidad

Personas de la Tercera Edad

Género

- a. Masculino
- b. Femenino

Edad

- | | |
|-------------|-------------|
| a. 1 a 20 | a. 65 a 69 |
| b. 21 a 40 | b. 70 a 74 |
| c. 41 a 64 | c. 75 a 79 |
| d. 64 a más | d. 80 y más |

Porcentaje de Discapacidad

- a. 30% a 49%
- b. 50% a 74%
- c. 75% a 84%
- d. 85% a 100%
- e. No tiene discapacidad

Ocupación

- a. Jubilado
- b. Cuenta propia (negocio propio, siembra, cultivo y ganadería)
- c. Empleados (públicos, privados)
- d. Ninguna

Conocimiento general acerca de dispositivos digitales.

1. ¿Cómo calificaría sus conocimientos en el uso de dispositivos inteligentes?

- a) Avanzado
- b) Regular
- c) Nulo

2. ¿En su localidad cuenta con servicios de internet?

- a) Si
- b) No

3. ¿En su domicilio existe algún aparato tecnológico que le permita acceder a internet?

- a) Si
- b) No

Causas de desconocimiento acerca del derecho a la Devolución del IVA

1. ¿Conoce usted su derecho a la devolución del IVA?

- a) Si
- b) No

2. ¿Por qué medio usted conoció acerca de la devolución del IVA?

- a) Desconoce acerca del beneficio tributario
- b) Televisión
- c) Terceras Personas (familiares, amigos, NAF, etc)
- d) Radio
- e) Oficinas SRI
- f) Redes Sociales

3. ¿Usted conoce sobre la normativa vigente en cuanto a la Devolución del IVA?

- a) Si
- b) No
- c) Muy Poco

4. ¿Usted cree que hay suficiente difusión sobre la Devolución del IVA? En el caso de que su respuesta es negativa, indique el porqué.

5. ¿Cuáles han sido las razones por las que usted no realiza el trámite de Devolución del IVA?

- a) Desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores y las personas con discapacidad.
- b) Falta de información sobre el beneficio tributario.
- c) No posee una cuenta bancaria.
- d) Temor a perder el bono de desarrollo humano.
- e) Le resulta difícil el uso de la tecnología.
- f) Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente.

- g) Si accede al beneficio tributario

Conocimiento y complicaciones acerca del proceso relacionado a la Devolución del IVA.

6. ¿Usted solicita facturas cada vez que realiza la adquisición de un bien o la prestación de un servicio?

- a) Si
b) No

7. ¿Ha realizado alguna vez un trámite para solicitar la Devolución del IVA?

- a) Si
b) No

8. ¿Cómo le parece a usted el proceso para acceder al beneficio?

- a) Fácil
b) Difícil
c) No accede al beneficio tributario

9. ¿Cómo le gustaría o prefiere realizar la devolución del beneficio de IVA?

- a) Internet (Ingresando a www.sri.gob.ec y aplicando para la Devolución del IVA Adultos Mayores)
b) Ventanilla (Acercándose a las oficinas del Servicio de Rentas Internas)
c) Automática (Compra en supermercados con un código)

10. ¿En el caso de que usted haya optado por el beneficio, alguna vez su solicitud ha sido rechazada? En el caso de que sea afirmativa, indique por qué.

11. ¿Usted ha solicitado la ayuda de terceras personas para realizar el proceso de Devolución del IVA?

- a) No accede al beneficio tributario
b) No ha solicitado la ayuda de terceros
c) Familiares o amigos
d) Instituciones especializadas (NAF, Asesores contables y tributarios, Contadores, etc.)
e) Centro de Computo

12. ¿Usted ha sido víctima de fraudes por terceras personas al momento de realizar el proceso de devolución del IVA?

- a) Si
b) No
c) No accede al beneficio tributario

Conocimiento acerca del impacto económico de los adultos mayores y personas con discapacidad al percibir la devolución del IVA.

13. ¿Piensa usted que tener conocimiento de sus derechos tributarios contribuye a mejorar su situación económica? Si es afirmativa, indique por qué.

14. ¿En que utilizaría el monto percibido por concepto de devolución del IVA?

- a) Gastos personales (vivienda, salud, vestimenta, alimentación, educación, comunicación, cultura, deporte. Transporte y movilidad)
- b) Ahorros
- c) Mejoras para el hogar

15. ¿Usted recomienda este beneficio a otras personas pertenecientes a la tercera edad o con discapacidad?

- a) Si
- b) No

16. ¿Le gustaría recibir campañas de capacitación que les ayude a obtener información sobre la devolución del IVA?

- a) Si
- b) No

Anexo 5.- Oficio al Servicio de Rentas Internas



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**

**FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS**

Oficio FCAYE – 000232- 2023
Latacunga, mayo 30 de 2023

SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
In. Nace. Desde el 2019

1050120230029515 TRAMITE
PRESENTADO HOY 01 JUN 2023

RECIBIDO POR: MORA: 10:36

HOJAS	CD	CD	SOBRES	CDS	USB	OTROS
5						

Ing.
Virginia Sánchez
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS SRI
Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente reciba un cordial saludo de quien suscribe y a la vez desearte éxitos en sus delicadas funciones.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más comedida se otorgue la apertura e información a los estudiantes Caiza Gualan Fransshesca Misshell, con número de cédula 0504803404 y Cando Gervacio Katherin Gabriela, con cédula 0550190037, estudiantes del 8vo ciclo de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; con la finalidad de que los mencionados estudiantes puedan desarrollar su proyecto de investigación denominado "Análisis de la Devolución del IVA de las personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad en la Provincia de Cotopaxi, periodo 2020 – 2021 -2022", teniendo como tutor a la Dra. Myrián Hidalgo, quien estará acompañando el proceso de investigación.

Por la atención favorable anticipo mis debidos agradecimientos.

Atentamente,

"POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO".



MARCO ANTONIO VELOZ
JARAMILLO



Econ. Marco A. Veloz Jaramillo
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

MAVJ/vj

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

RAZÓN DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTO O EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, artículo 2 dispone: "Los mensajes de datos tendrán igual valor que los documentos escritos".

La norma ibídem artículo 14, establece: "La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos y será admitida como prueba en juicio".

El Código Orgánico Integral Penal, artículo 328, dispone: " La persona que falsifique, destruya o adultere modificando los efectos o sentido de los documentos públicos, privados, timbres o sellos nacionales establecidos por la Ley para la debida constancia de actos de relevancia jurídica será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años(...)"

En atención a la norma citada, su reglamento de aplicación y a petición del requirente: **La Secretaría Distrital de Cotopaxi del Servicio de Rentas Internas**, certifica la entrega de **tres (3) páginas útiles** del Oficio No. **105012023OPLN002000**, documento que reposa en el Archivo de Gestión del Departamento de **Planificación y Control de Gestión del Servicio de Rentas Internas**.

Latacunga, 19/06/2023



Ing. Alexandra Limaico Berrazueta
**SECRETARIO DISTRITAL COTOPAXI
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN DISTRITAL DE COTOPAXI
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

Oficio No.:	105012023OPLN002000
Trámite:	1050120230029515
Asunto:	Atención a trámites
Sujeto pasivo:	CAISA GUALAN FRANSSHESCA MISSHELL
RUC/C.C.:	050480340-4

El artículo 9 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas en concordancia con el artículo 5 de la Resolución NAC-DGERCGC16-00000383 de la Dirección General del Servicio de Rentas Internas, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 838 de 12 de septiembre de 2016 y sus reformas, los directores zonales y distritales ejercerán, dentro de su respectiva jurisdicción, las funciones que el Código Tributario asigna al Director General del Servicio de Rentas Internas.

Mediante Resolución No. NAC-DGERCGC14-00313, publicada en la edición especial del Registro Oficial No. 134 del 30 de mayo de 2014, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas, mismo que fue reformado mediante Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000047, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 161 del 03 de octubre de 2022.

La Disposición General Cuarta del referido estatuto creó la Dirección Zonal 3 con sede en la ciudad de Ambato y competencia en la provincia de Tungurahua, Cotopaxi, Pastaza y Chimborazo.

El sujeto pasivo CAISA GUALAN FRANSSHESCA MISSHELL suscribió el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos" sometiéndose a todas las estipulaciones del mismo y a lo dispuesto en las resoluciones 1065, 0010 y NAC-DGER2005-0178; obteniendo así su respectiva clave de usuario para el uso de los sistemas informáticos que el Servicio de Rentas Internas pone a disposición de los sujetos pasivos por medio de Internet.

Mediante Resolución No. NAC-DNHRNOI23-00000042-E dictada por el Subdirector General de Desarrollo Organizacional, se nombró a la Dra. Ana Cristina Ortega Ortega como Directora Distrital de Cotopaxi del Servicio de Rentas Internas, desde el 01 de abril de 2023.

"El art. 114.1 del Código Tributario establece: "Notificación electrónica. - (Agregado por el Art. 86 de la Ley s/n, O. 587-3S, 29-XI-2021). - La Administración Tributaria podrá realizar la notificación electrónica a través del buzón electrónico del contribuyente y los correos electrónicos expresamente señalados por los sujetos pasivos para notificaciones"

electrónicas, y dicha notificación surtirá los mismos efectos los que cualquiera de las otras notificaciones establecidas en este Código”.

Con fecha 01 de junio de 2023, el sujeto pasivo CAISA GUALAN FRANSSHESCA MISSHELL, presentó a la Administración Tributaria el trámite No. 1050120230029515, en el que solicita:

Yo, Fransshesca Missshell Caisa Gualan, con cedula de ciudadanía 050480340-4, y Katherin Gabriela Cando Gervacio con cedula de ciudadanía 055019003-7 estudiantes de 8vo semestre, de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por medio del presente solicitamos autorice a quien corresponda se nos proporcione información sobre los trámites ingresados, atendidos y los montos devueltos relacionados a la devolución del IVA tanto de personas de la tercera edad como personas con discapacidad de los periodos 2020, 2021 y 2022, información que se utilizada con fines académicos para realizar nuestro proyecto de titulación con el tema “Análisis de la Devolución del IVA a las Personas de la Tercera Edad y Personas con Discapacidad, en la provincia de Cotopaxi, periodo 2020- 2021- 2022”

Al respecto, a continuación, se detalla la información solicitada:

TERCERA EDAD

DETALLE	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
TRAMITES INGRESADOS	6.778	9.143	14.083
TRAMITES ATENDIDOS	6.735	8.831	13.684
MONTO DEVUELTO	385.462,21	528.802,89	736.391,95

Fuente: Base de datos de estadísticas Departamento de Devolución de Impuestos

Filtros: GAP (Grupos de atención prioritaria)

Años: 2020, 2021 y 2022

DISCAPACIDAD

DETALLE	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
TRAMITES INGRESADOS	1.012	1.540	2.196
TRAMITES ATENDIDOS	1.006	1.517	2.115
MONTO DEVUELTO	49.302,01	82.681,97	109.805,32

Fuente: Base de datos de estadísticas del Departamento de Devolución de Impuestos

Filtros: GAP (Grupos de atención prioritaria)

Años: 2020, 2021 y 2022

Adicional le recordamos que usted puede ingresar a nuestra página web www.sri.gob.ec, donde se encuentran varias herramientas en las que puede acceder a información que es de carácter público; como la herramienta Estadísticas Multidimensionales entre otras, que están diseñadas para que el usuario investigador acceda de manera fácil a información agregada de los principales formularios de declaración, catastro de contribuyentes y recaudación.



La herramienta se actualiza mensualmente el día 6, por lo que usted podrá acceder a los reportes completos del último período a partir del día 7; adjuntamos el enlace para su revisión <https://srienlinea.sri.gob.ec/saiku-uj/>.

De conformidad con lo que establece el Código Tributario, la Ley de Comercio Electrónico, Mensajes de Datos y Firma Electrónica, Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000155 publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 14 de abril del 2016 y el Acuerdo de Uso de Medios Electrónicos; se notifica con el contenido del presente oficio en el buzón del contribuyente, y al correo adjunto en el trámite ingresado fransshesca.caixa@utc.edu.ec; y katherin.cando0037@utc.edu.ec.

Particular que informo para los fines pertinentes.

NOTIFÍQUESE.- LATACUNGA a, 16 de junio de 2023

ORTEGA ORTEGA ANA CRISTINA
DIRECTORA DISTRITAL DE COTOPAXI
DOCUMENTO FIRMADO Y NOTIFICADO ELECTRÓNICAMENTE
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



Anexo 6.- Análisis Encuesta

Datos Informativos Género

Tabla 24

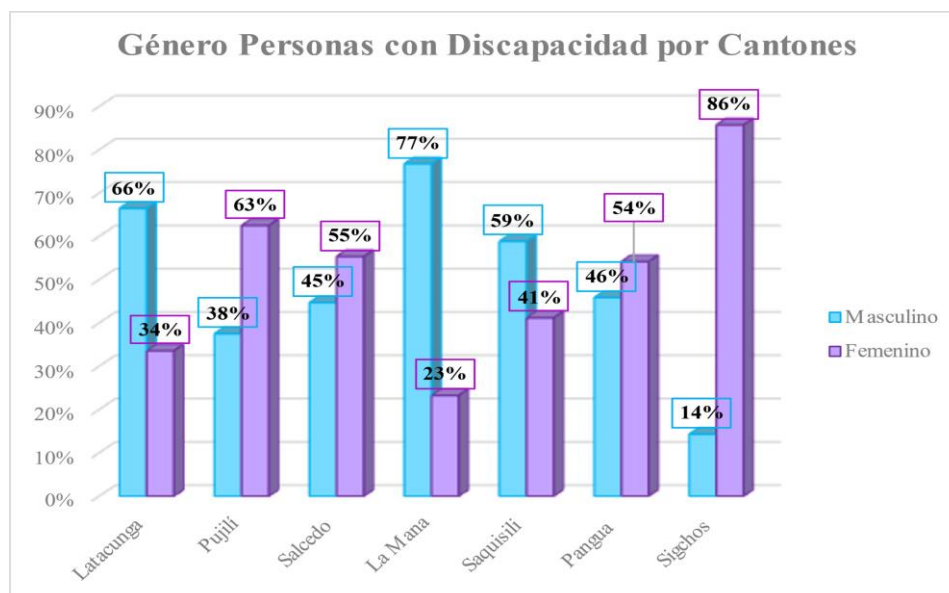
Género de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por Cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Masculino	99	24	21	33	10	11	4	202
Porcentaje	66%	38%	45%	77%	59%	46%	14%	
Femenino	50	40	26	10	7	13	24	170
Porcentaje	34%	63%	55%	23%	41%	54%	86%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 18

Género de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: El tamaño para la muestra de cada cantón se tomó de forma proporcional a la población total, de este modo, para la ciudad de Latacunga el número de encuestados fue de 149, en donde 66% corresponde al género masculino y el 34% al femenino, para Pujilí las entrevistas ejecutadas fueron 64, 37,5% masculino y 63% femenino, en Salcedo se obtuvo un mínimo de 47, identificando un 45% de individuos hombres y 55% mujeres, en La Mana la encuesta fue dirigida a 43, con un 77% de colaboración por el género masculino y el 23% por el género femenino, en Saquisilí, la muestra fue de 17, el 59% pertenece a hombres y el 41% a mujeres, en Pangua los encuestados fueron 24, 46% masculino y 54% femenino, por último en Sigchos el total de documentación conseguida fue de 28 , el 14% está integrado por hombres y 86% por mujeres.

En este sentido, se observa que, en la mayoría de los cantones pertenecientes a Cotopaxi, existe una incidencia para la aplicación de la encuesta por personas con discapacidad del género masculino.

Tabla 25

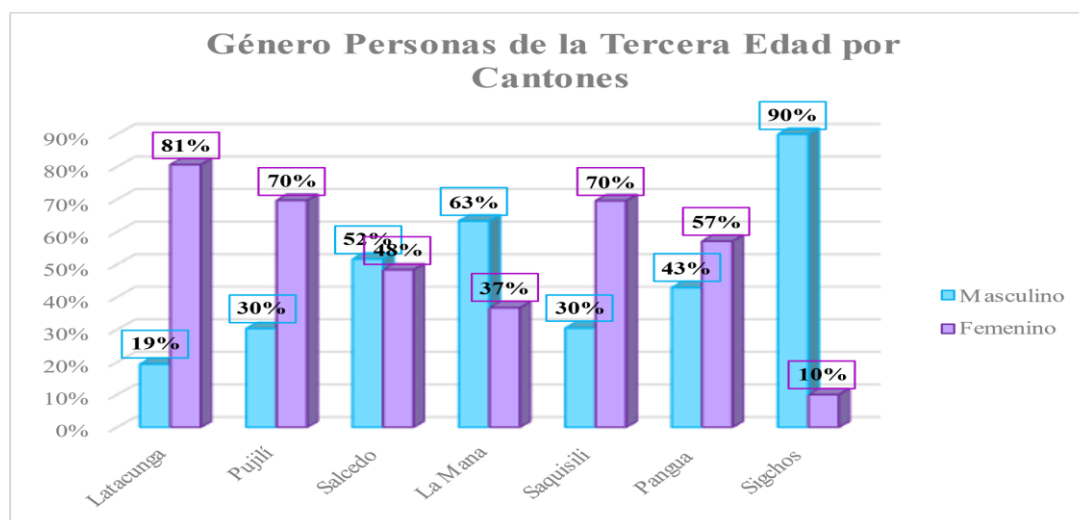
Género de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Masculino	31	20	31	19	7	9	18	135
Porcentaje	19%	30%	52%	63%	30%	43%	90%	
Femenino	129	46	29	11	16	12	2	245
Porcentaje	81%	70%	48%	37%	70%	57%	10%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 19

Género de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Para la ciudad de Latacunga el número de encuestados fue de 160, en donde el 19% corresponde al género masculino y el 81% al femenino, para Pujilí las entrevistas ejecutadas fueron 66, 30% masculino y 70% femenino, en Salcedo se obtuvo un mínimo de 60, identificando un 52% de individuos hombres y 48% mujeres, en La Mana la encuesta fue dirigida a 30, con un 63% de colaboración por el género masculino y el 37% por el género femenino, en Saquisilí, la muestra fue de 23, el 30% pertenece a hombres y el 70% a mujeres, en Pangua los encuestados fueron 21, 43% masculino y 57% femenino, por último en Sigchos el total de documentación conseguida fue de 20, el 90% está integrado por hombres y 10% por mujeres.

De esta forma, se asume que, en la mayoría de los cantones pertenecientes a Cotopaxi, existe una incidencia para la aplicación de la encuesta por personas de la tercera edad del género femenino.

Edad:**Tabla 26**

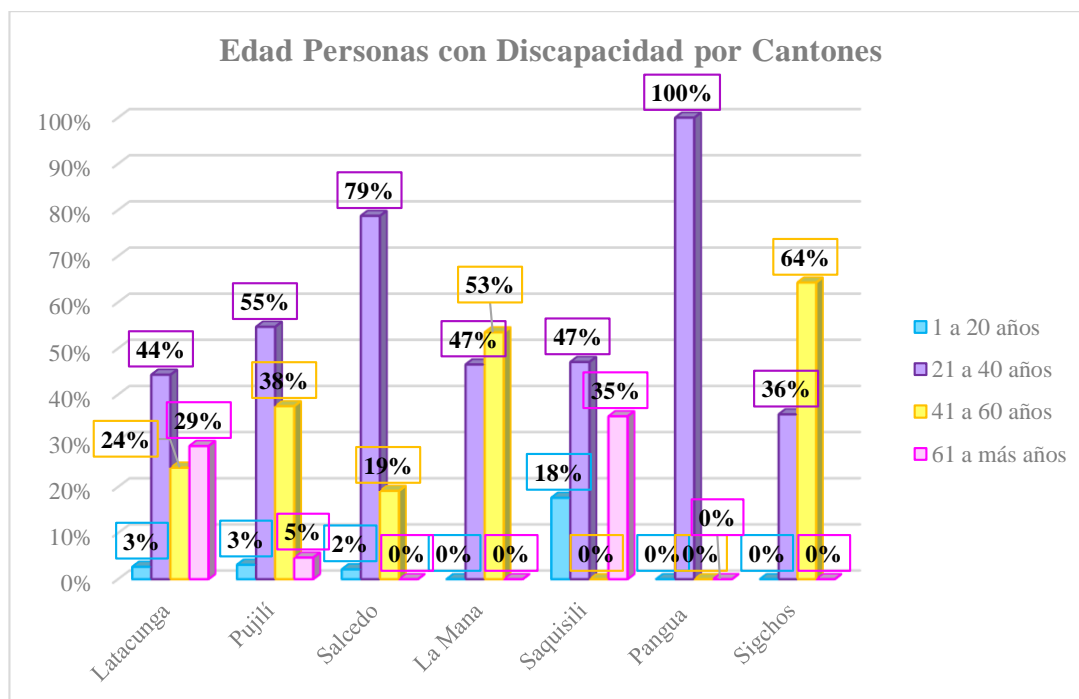
Edad de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
1 a 20 años	4	2	1	0	3	0	0	10
<i>Porcentaje</i>	3%	3%	2%	0%	18%	0%	0%	
21 a 40 años	66	35	37	20	8	24	10	200
<i>Porcentaje</i>	44%	55%	79%	47%	47%	100%	36%	
41 a 60 años	36	24	9	23	0	0	18	110
<i>Porcentaje</i>	24%	38%	19%	53%	0%	0%	64%	
61 a más años	43	3	0	0	6	0	0	52
<i>Porcentaje</i>	29%	5%	0%	0%	35%	0%	0%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 20

Edad de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Para la aplicación de las encuestas al grupo de discapacidad, se define una muestra a nivel cantonal; en la ciudad de Latacunga el número de encuestados fue de 149, en donde el 44% tienen entre 21 a 40 años, el 29% de 61 a más, el 24% de 41 a 60 y finalmente el 3% de 1 a 20. Para Pujilí las entrevistas ejecutadas fueron 64, el 55% a individuos con una edad de 21 a 40 años, el 38% entre 41 a 60, el 5% con una edad de 61 a más y el 3% de uno y 20 años. En Salcedo la encuesta se desarrolló con 47 personas, de los cuales el 79% poseen una edad de 21 a 40, el 19% con 41 a 60 y el 2% entre 1 a 20 años.

En La Mana se visualiza un grado de diferencia, ya que la edad promedio con un 53% es de 41 a 60 años, seguida de un 47% que representa a los encuestados con 21 a 40 años, de igual forma en la ciudad de Sigchos la mayoría de personas de 21 a 40 ocupan el 64% y el 36% restante, está entre uno y 20 años.

En Saquisilí se alcanza un 47% de los 17 individuos estudiados con una edad de 21 a 40, el 35% cuenta con 61 a más años y el 18% entre uno y 20. Para concluir, para el cantón Pangua, la población estudiada mantuvo una edad promedio de 21 a 40 años.

Cabe mencionar que, para el estudio propuesto, en el caso de personas con discapacidad, se considera que el beneficio es efectivo dependiendo del grado de discapacidad del contribuyente (mayor al 30% certificado en el carnet de discapacidad del CONADIS).

Tabla 27

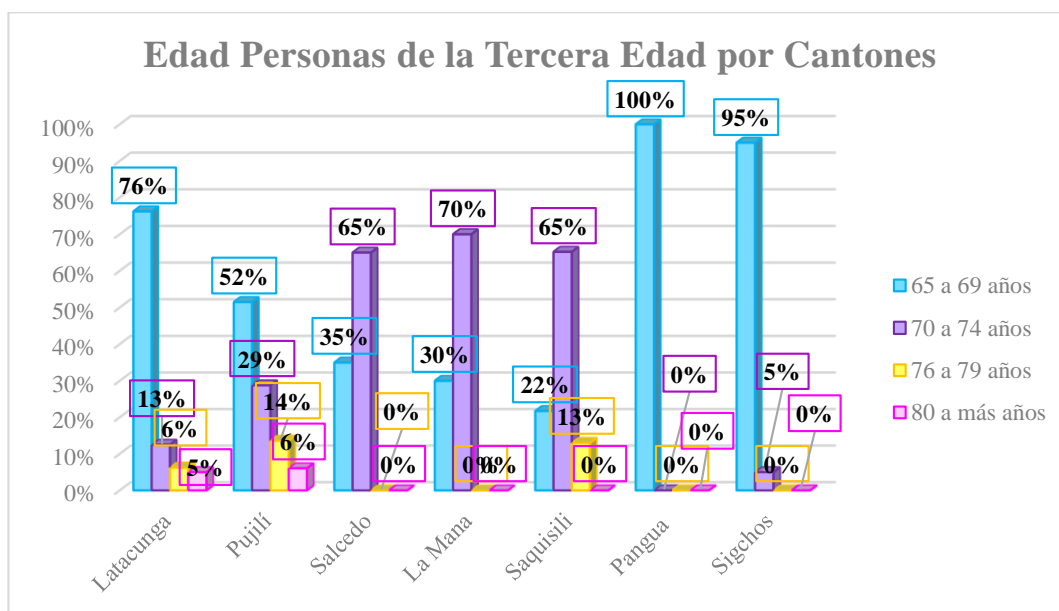
Edad de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
65 a 69 años	122	34	21	9	5	21	19	231
<i>Porcentaje</i>	76%	52%	35%	30%	22%	100%	95%	
70 a 74 años	20	19	39	21	15	0	1	115
<i>Porcentaje</i>	13%	29%	65%	70%	65%	0%	5%	
76 a 79 años	10	9	0	0	3	0	0	22
<i>Porcentaje</i>	6%	14%	0%	0%	13%	0%	0%	
80 a más años	8	4	0	0	0	0	0	12
<i>Porcentaje</i>	5%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 21

Edad de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Para el grupo de la tercera edad se define una muestra a nivel cantonal, en Latacunga el número de encuestados fue de 160, en donde el 76% poseen

de 65 a 69 años, el 13% de 70 a 74, el 6% de 76 a 79 y finalmente el 5% de 80 a más. Para Pujilí las entrevistas ejecutadas fueron 66, el 52% a individuos con una edad de 65 a 69 años, el 29% entre 70 a 74, el 14% con una edad de 76 a 79 y el 6% de 80 a más años. Para el cantón Pangua, la muestra estudiada mantuvo una edad promedio de 65 a 69 años y en Sigchos, el 95% está entre los 65 a 69, y el 5% con 70 a 74 años.

En Salcedo, La Mana y Saquisilí se identifica una variación, ya que la edad promedio es de 70 a 74 años, seguida en menor proporción porcentual por encuestados entre los 65 a 69 años.

Es importante indicar que, para alcanzar el objetivo del estudio, se tomó en cuenta una muestra con una edad mayor o igual a los 65 años, ya que este es el requisito primordial para solicitar la devolución del IVA en el caso de adultos mayores.

Porcentaje de Discapacidad:

Tabla 28

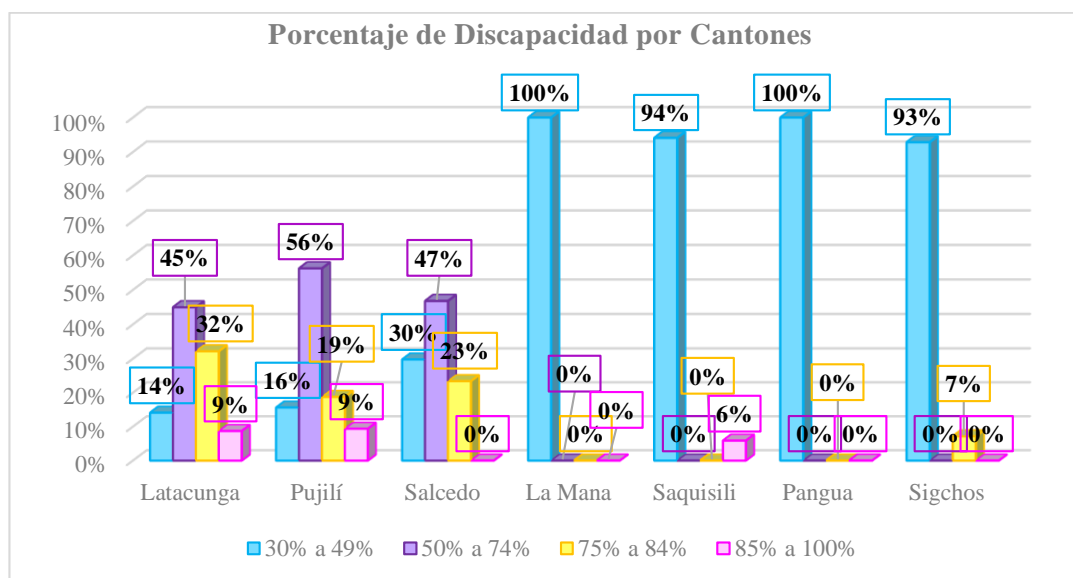
Porcentaje de Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
30% a 49%	21	10	14	43	16	24	26	154
<i>Porcentaje</i>	<i>14%</i>	<i>16%</i>	<i>30%</i>	<i>100%</i>	<i>94%</i>	<i>100%</i>	<i>93%</i>	
50% a 74%	67	36	22	0	0	0	0	125
<i>Porcentaje</i>	<i>45%</i>	<i>56%</i>	<i>47%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	
75% a 84%	48	12	11	0	0	0	2	73
<i>Porcentaje</i>	<i>32%</i>	<i>19%</i>	<i>23%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>7%</i>	
85% a 100%	13	6	0	0	1	0	0	20
<i>Porcentaje</i>	<i>9%</i>	<i>9%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>6%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 22

Porcentaje de Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Con los resultados obtenidos de la encuesta, se identifica que en Latacunga, Pujilí y Salcedo se tuvo una mayor participación por personas con 30% al 40% de discapacidad, en La Mana, Saquisilí, Pangua y Salcedo con una incidencia del 100%, 94%, 100% y 93% respectivamente, los individuos encuestados tienen del 30% al 49% de discapacidad.

Ocupación:

Tabla 29

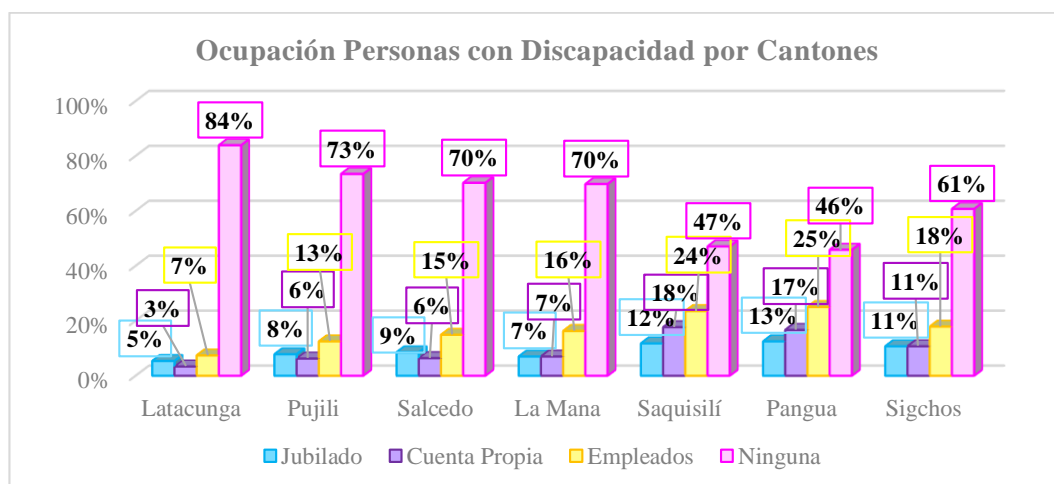
Ocupación de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por Cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Jubilado	8	5	4	3	2	3	3	28
Porcentaje	5%	8%	9%	7%	12%	13%	11%	
Cuenta Propia	5	4	3	3	3	4	3	25
Porcentaje	3%	6%	6%	7%	18%	17%	11%	
Empleados	11	8	7	7	4	6	5	48
Porcentaje	7%	13%	15%	16%	24%	25%	18%	
Ninguna	125	47	33	30	8	11	17	271
Porcentaje	84%	73%	70%	70%	47%	46%	61%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 23

Ocupación de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por Cantones



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Para el grupo de las personas con Discapacidad se define una muestra de 372 a nivel provincial; mediante la encuesta aplicada se puede evidenciar

que el 84% de Latacunga, el 73% de Pujilí, el 70% de Salcedo y La Mana, 61% de Sigchos, el 47% de Saquisilí y el 46% de Pangua no realizan ningún tipo de actividad Laboral, puesto que muchos de ellos se encuentran al cuidado de una persona porque no están en la capacidad para hacerlo por sí mismo; el 25% de Pangua, el 24% de Saquisilí, el 18% de Sigchos, el 16% de La Mana, el 15% de Salcedo, el 13% de Pujilí, y el 7% de Latacunga, son empleados que trabajan en empresas tanto públicas como privadas, por ejemplo en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Arca Continental y Novacero S.A, mientras que el 13% de Pangua, 12% de Saquisilí, el 11% de Sigchos, el 9% de Salcedo, 8% de Pujilí, 7% de La Mana y el 5% de Latacunga, son Jubilados, y por último el 18% de Saquisilí, 17% de Pangua, el 11% de Sigchos, 7% de La Mana, el 6% de Pujilí y Salcedo, y el 3% de Latacunga, mencionaron que se dedican al negocio propio, como el de las tiendas, y muchos de ellos en sus pequeños emprendimientos.

Tabla 30

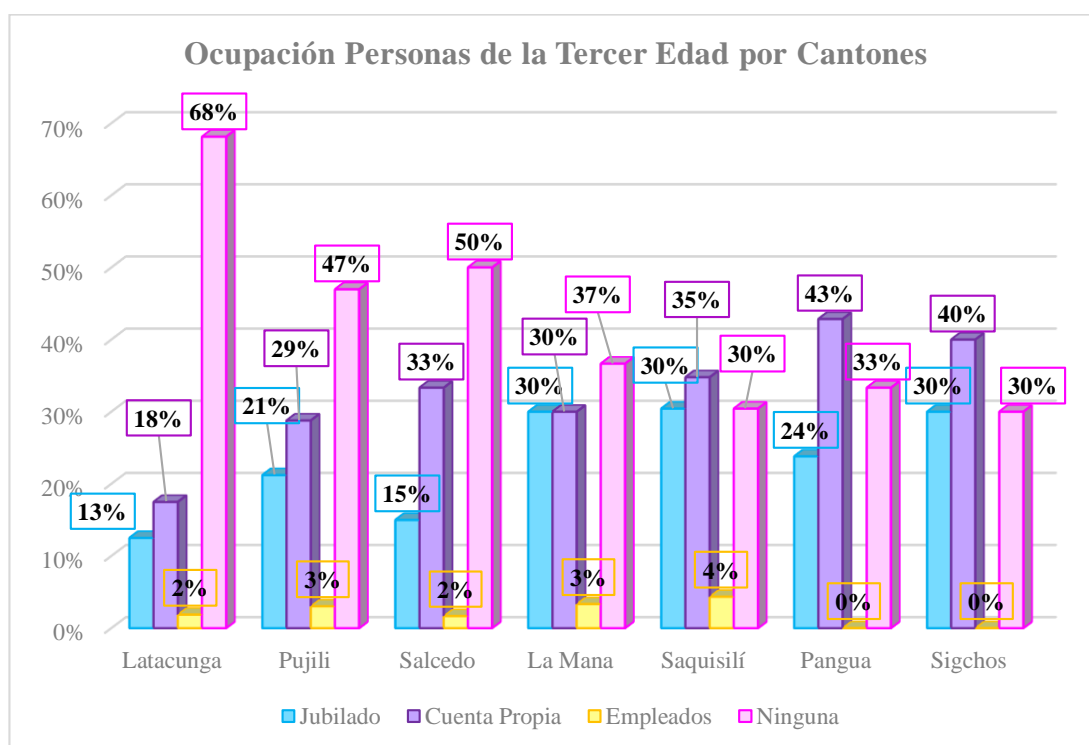
Ocupación de las personas de la Tercer Edad en la provincia de Cotopaxi por Cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Jubilado	20	14	9	9	7	5	6	70
Porcentaje	13%	21%	15%	30%	30%	24%	30%	
Cuenta Propia	28	19	20	9	8	9	8	101
Porcentaje	18%	29%	33%	30%	35%	43%	40%	
Empleados	3	2	1	1	1	0	0	8
Porcentaje	2%	3%	2%	3%	4%	0%	0%	
Ninguna	109	31	30	11	7	7	6	201
Porcentaje	68%	47%	50%	37%	30%	33%	30%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 24

Ocupación de las personas de la Tercer Edad en la provincia de Cotopaxi por Cantones



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Del total de las 380 personas de la tercera edad que fueron encuestados en la provincia de Cotopaxi, se puede evidenciar que el 68% de Latacunga, 50% de Salcedo, el 47% de Pujilí, el 37% de La Mana, el 33% de Pangua y el 30% de Saquisilí y Sigchos, no realizan ningún tipo de actividad Laboral, puesto que muchos de ellos se encuentran al cuidado de sus familiares puesto que ya se encuentran en una edad muy avanzada; mientras que el 43% de Pangua, el 40% de Sigchos, 35% de Saquisilí, 33% de Salcedo, el 30% de La Mana, el 29% de Pujilí y el 18% de Latacunga, son personas que se encargan de su negocio propio, a la siembra, al cultivo, a la ganadería incluso al comercio de los animales, de igual forma el 30%

de La Mana, Saquisilí y Sigchos, el 24% de Pangua, el 21% de Pujilí, el 15% de Salcedo y el 13% de Latacunga son Jubilados pertenecientes a la Asociación de Profesores Jubilados de Cotopaxi, por último el 4% de Saquisilí, el 3% de Pujilí y La Mana y el 2% de Latacunga y Pujilí, son empleados que se encuentran laborando como auxiliar de limpieza y ayudante de cocina.

Conocimiento General

Pregunta 1: ¿Cómo calificaría sus conocimientos en el uso de dispositivos inteligentes?

Tabla 31

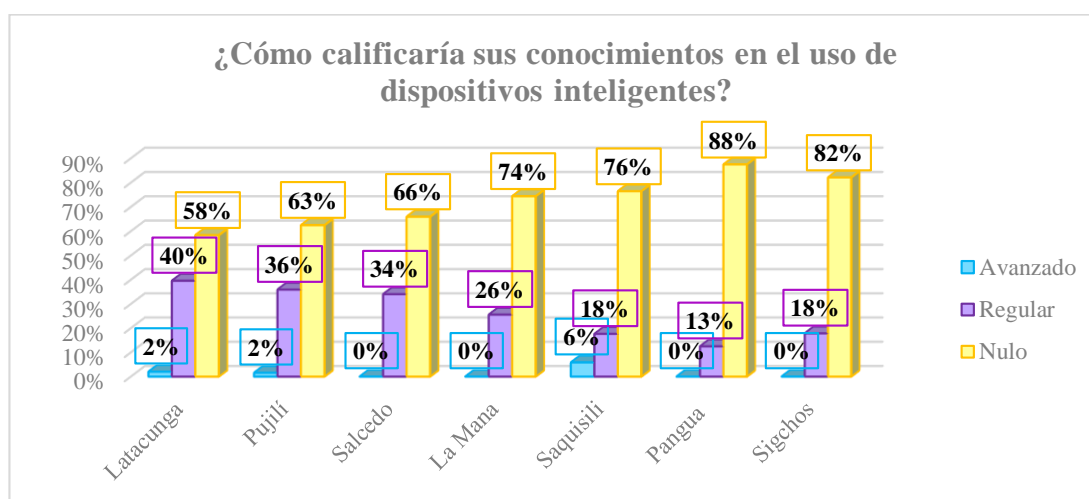
Nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Avanzado	3	1	0	0	1	0	0	5
<i>Porcentaje</i>	2%	2%	0%	0%	6%	0%	0%	
Regular	59	23	16	11	3	3	5	120
<i>Porcentaje</i>	40%	36%	34%	26%	18%	13%	18%	
Nulo	87	40	31	32	13	21	23	247
<i>Porcentaje</i>	58%	63%	66%	74%	76%	88%	82%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	352

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 25

Nivel de conocimiento de las personas con discapacidad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Una vez finalizada la aplicación del instrumento a una muestra de 372, se pudo determinar que, en la provincia de Cotopaxi, el nivel de conocimiento con respecto al empleo de dispositivos inteligentes por parte de las personas con discapacidad en cada cantón es mayormente nulo, siendo Pangua y Sigchos los sectores con mayor dificultad en el uso, teniendo apenas el 13% y 18% respectivamente de su población estimada un conocimiento regular del tema. De igual forma, en La Mana y en Salcedo, aunque con menos repercusión, los encuestados indican que su conocimiento es regular con el 34% y 26%.

Por otro lado, Latacunga, Pujilí y Saquisilí aun cuando evidencian porcentajes de desconocimiento considerables, se refleja un incremento del manejo de la tecnología, teniendo un nivel avanzado del 2% y 6% a diferencia del resto.

Esto debido a que la mayoría de individuos no tiene acceso a dispositivos digitales y no cuentan con servicios de internet propios dificultando el correcto manejo especialmente con los cambios y avances constantes.

Tabla 32

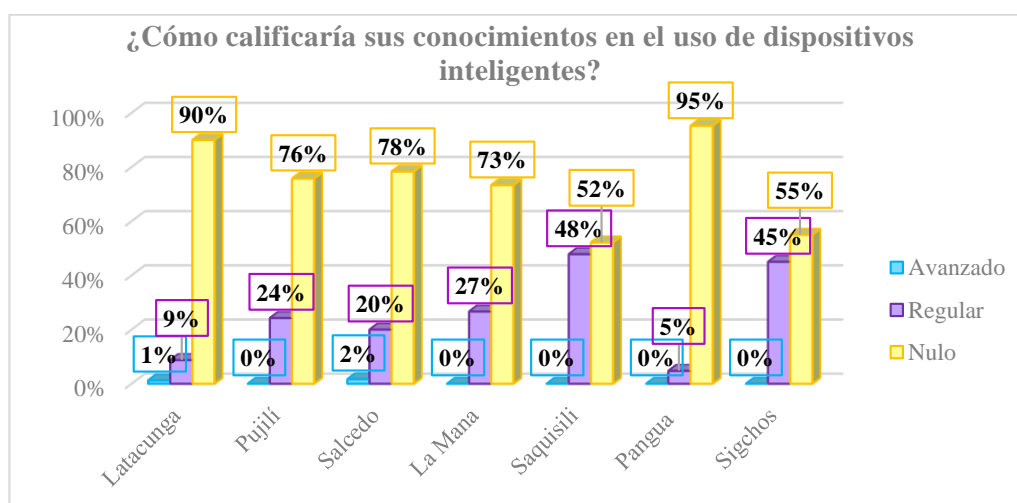
Nivel de conocimiento de las personas de la tercera edad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Avanzado	2	0	1	0	0	0	0	3
Porcentaje	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	
Regular	14	16	12	8	11	1	9	71
Porcentaje	9%	24%	20%	27%	48%	5%	45%	
Nulo	144	50	47	22	12	20	11	306
Porcentaje	90%	76%	78%	73%	52%	95%	55%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 26

Nivel de conocimiento de las personas de la tercera edad en el uso de dispositivos inteligentes en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De la muestra de 380, para el grupo de personas de la tercera edad, en la provincia de Cotopaxi, en Latacunga y Pangua los sectores con mayor dificultad en el uso, teniendo apenas el 9% y 5% respectivamente de su población estimada, un conocimiento regular del tema. De igual forma, en Pujilí, Salcedo y La Mana, el grado de desconocimiento es similar, el análisis indica que en promedio el 76% de los encuestados no saben utilizar un aparato tecnológico.

Por otro lado, en Saquisilí y Sigchos se evidencia que el uso que demuestran los individuos en cierta manera es razonable, debido a que, durante el levantamiento de información, los adultos mayores colaboradores indicaron que el conocer acerca de los dispositivos les ha permitido mantenerse comunicados con sus familiares, por lo tanto, estos cantones reflejan un entendimiento regular del 48% y 45%.

Es importante resaltar, que las personas de la tercera edad reflejan un menor conocimiento sobre el uso de dispositivos electrónicos en comparación a las personas con discapacidad, siendo en una proporción superior en todos los cantones de la provincia nulo.

Pregunta 2: ¿En su localidad cuenta con servicios de internet?

Tabla 33

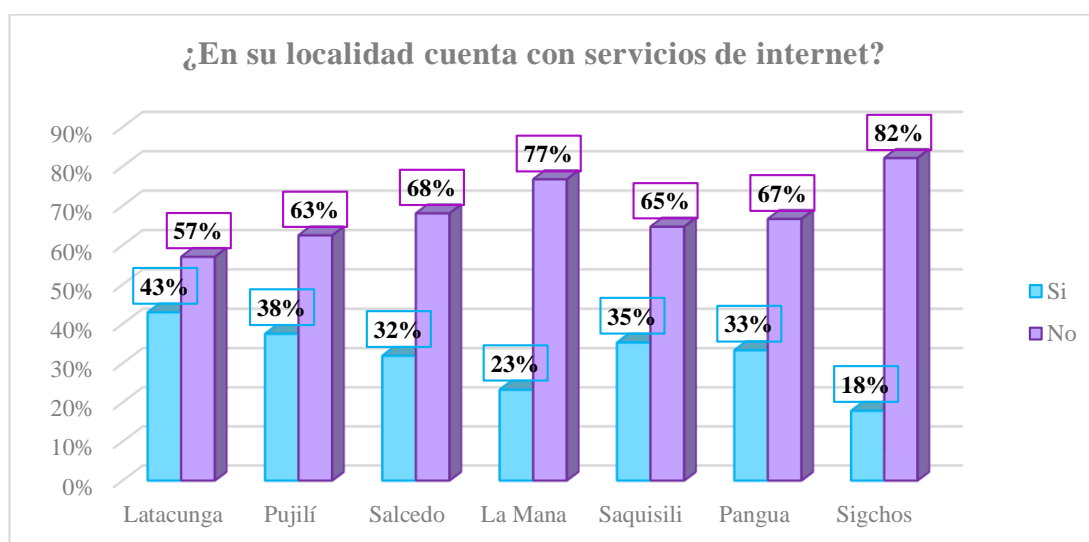
Personas con discapacidad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	64	24	15	10	6	8	5	132
<i>Porcentaje</i>	43%	38%	32%	23%	35%	33%	18%	
No	85	40	32	33	11	16	23	240
<i>Porcentaje</i>	57%	63%	68%	77%	65%	67%	82%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 27

Personas con discapacidad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: En los datos obtenidos con respecto a las personas con discapacidad de una población de 372, se indica que gran proporción de los encuestados no cuentan con servidores de internet. El cantón Sigchos ha sido el más afectado, refleja que, de toda la población estimada para el estudio, solo el 18% si accede, en la Mana se verifica una situación similar con el 23%, Salcedo con el 32%, Pangua con el 33%, Saquisilí con el 35% Pujilí con el 38% y Latacunga con el nivel más alto del 43%

Los encuestados identificaron, que la poca accesibilidad al internet se da por dos razones: los servidores de internet que se ofrecen en cada sector no tienen suficiente señal para llegar a zonas rurales y en muchos casos no poseen el valor monetario para cancelar el costo del servicio.

Tabla 34

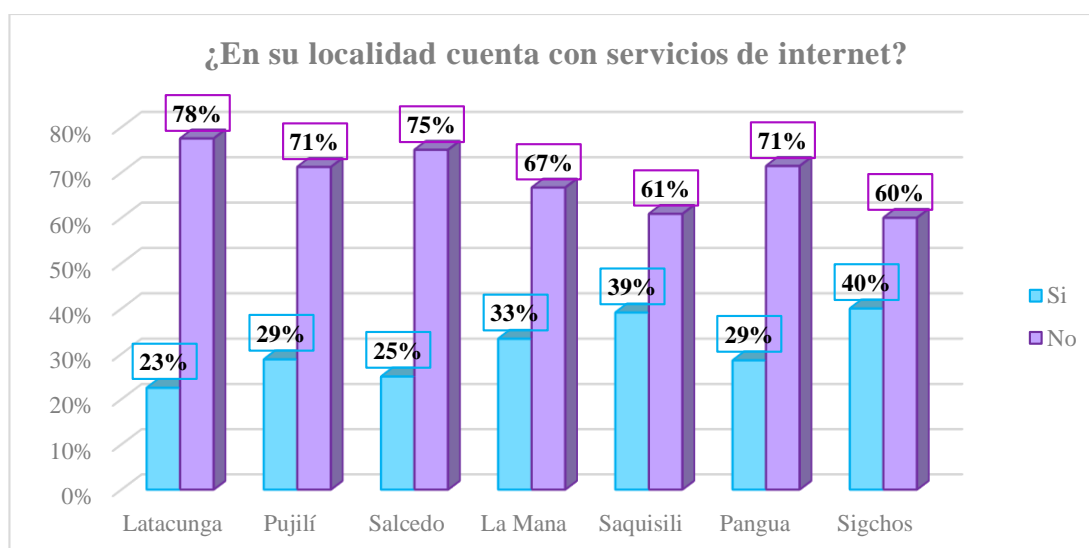
Personas de la tercera edad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	36	19	15	10	9	6	8	103
Porcentaje	23%	29%	25%	33%	39%	29%	40%	
No	124	47	45	20	14	15	12	277
Porcentaje	78%	71%	75%	67%	61%	71%	60%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 28

Personas de la tercera edad que cuentan con servicios de internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Durante el levantamiento de información a las personas de la tercera edad sobre los servicios de internet, se refleja que, de la muestra de 380,

Latacunga es el cantón más perjudicado, ya que de toda la población estimada para el estudio, solo el 23% si accede, en Salcedo se demuestra una situación similar con el 25%, Pujilí con el 29%, Pangua con el 29%, La Mana con el 33%, Saquisilí con el 39% y Sigchos con el nivel más alto del 40%.

Cabe mencionar, que la carencia para contratar o utilizar servicios de internet, implica un nivel de afectación grande, ya que dificulta la comunicación y disminuye los conocimientos que ofrece actualmente la red, siendo mucho más notable para los grupos vulnerables al impedir la participación de estos en beneficios económicos o sociales, como la devolución del IVA, puesto que el Servicio de Rentas Internas, ofrece esta ayuda de manera virtual, con el fin de facilitar el trámite.

Pregunta 3: ¿En su domicilio existe algún aparato tecnológico que le permita acceder a internet?

Tabla 35

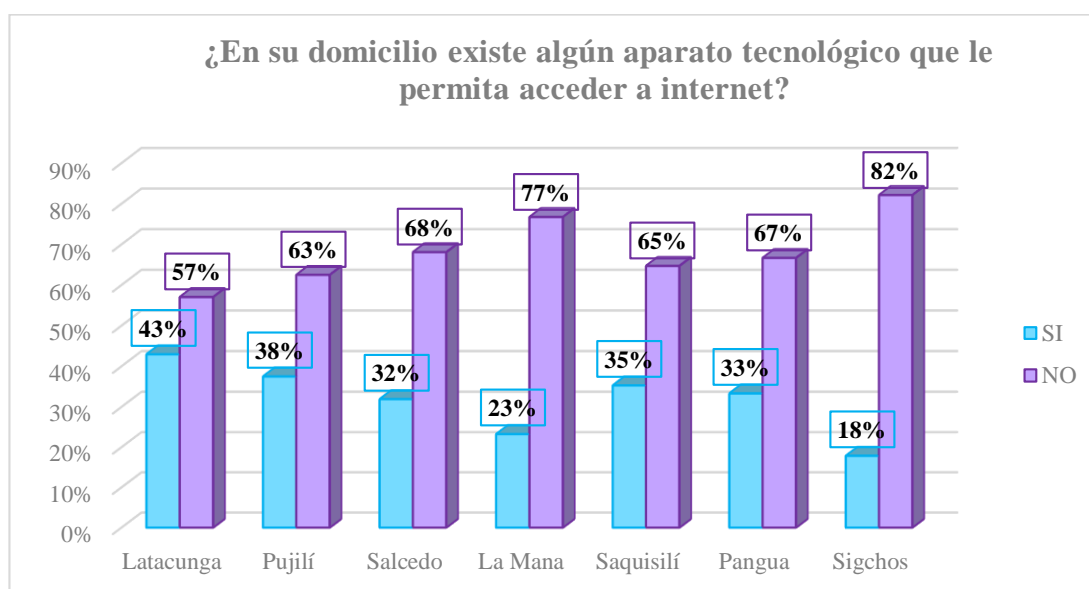
Personas con Discapacidad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	64	24	15	10	6	8	5	132
<i>Porcentaje</i>	43%	38%	32%	23%	35%	33%	18%	
NO	85	40	32	33	11	16	23	240
<i>Porcentaje</i>	57%	63%	68%	77%	65%	67%	82%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 29

Personas con Discapacidad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Según los datos obtenidos, de una población de 372 personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi, se demuestra que la mayoría de las personas en los diferentes cantones que fueron encuestados carecen de aparatos tecnológicos que les permitan acceder a internet. Esta situación se manifiesta de manera más notable en el cantón Sigchos, donde solo el 18% de la población estimada para el estudio tiene dispositivos tecnológicos, La Mana con un 23%, Salcedo con un 32%, Pangua el 33%, Saquisilí con el 35%, Latacunga y Pujilí tienen los niveles más altos que cuentan con aparatos tecnológicos, con un 43% y un 38%.

Durante el levantamiento de información mencionaron que muchos de ellos no cuentan con aparatos tecnológicos, ya que tienen discapacidad visual, como baja

visión, ceguera y daltonismo; discapacidad física, como incapacidad para usar el teléfono o la computadora y dificultad para controlar el movimiento.

Tabla 36

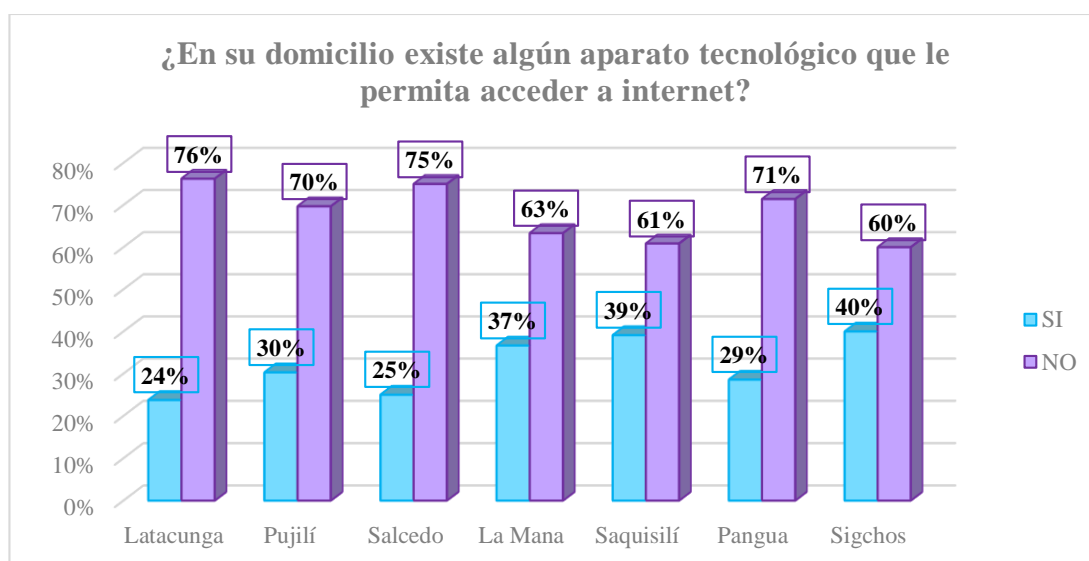
Personas de la Tercera Edad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	38	20	15	11	9	6	8	107
<i>Porcentaje</i>	24%	30%	25%	37%	39%	29%	40%	
NO	122	46	45	19	14	15	12	273
<i>Porcentaje</i>	76%	70%	75%	63%	61%	71%	60%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 30

Personas de la Tercera Edad que cuentan con aparatos tecnológicos para acceder a Internet en su localidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De la muestra de 380 personas de la tercera edad de la Provincia de Cotopaxi, el Cantón más perjudicado es Latacunga, ya que solo el 24% cuentan con aparatos tecnológico, los demás cantones también enfrentan desafíos similares, en Salcedo con el 25%, Pangua con el 29%, Pangua con el 29%, Pujilí con el 30%, La Mana con el 37%, Sigchos y Saquisilí con el nivel más alto del 40% y el 39%.

Debido a que las personas mientras la edad sigue avanzando, es común que les puede dificultar su capacidad para poder mantenerse al día con los avances tecnológicos, es decir el uso de aplicaciones o plataformas digitales, y algunos lo ven a la tecnología como algo innecesario.

Causas de Desconocimiento Acerca del Derecho a la Devolución del IVA

Pregunta 1: ¿Conoce usted su derecho a la devolución del IVA?

Tabla 37

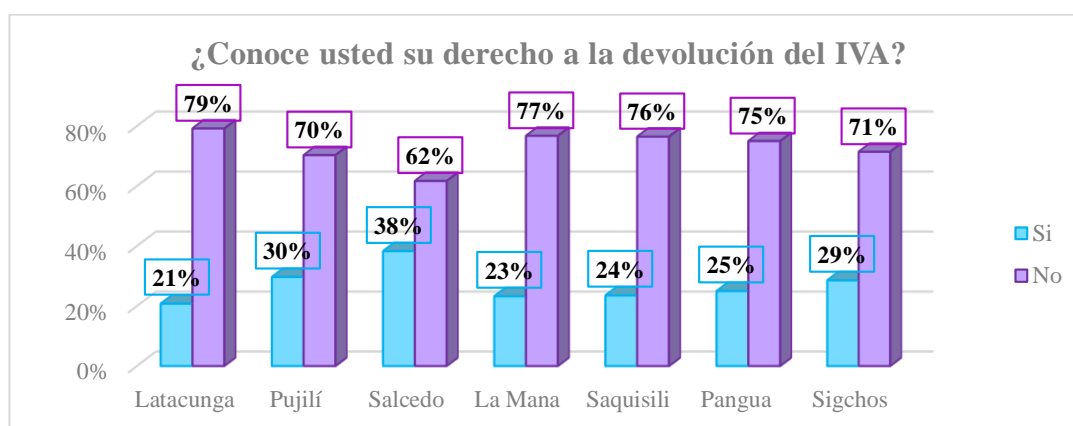
Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	31	19	18	10	4	6	8	96
Porcentaje	21%	30%	38%	23%	24%	25%	29%	
No	118	45	29	33	13	18	20	276
Porcentaje	79%	70%	62%	77%	76%	75%	71%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 31

Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Los datos permiten interpretar que Latacunga es el sector con mayor número de encuestados que desconocen sobre la devolución del IVA, con un 79%, La Mana presenta un valor similar de 77%, Saquisilí con 76%, Pangua con 75% Sigchos con 71%, Pujilí con 70% y Salcedo con el 62%, siendo la zona con mayor conocimiento a diferencia del resto.

Tabla 38

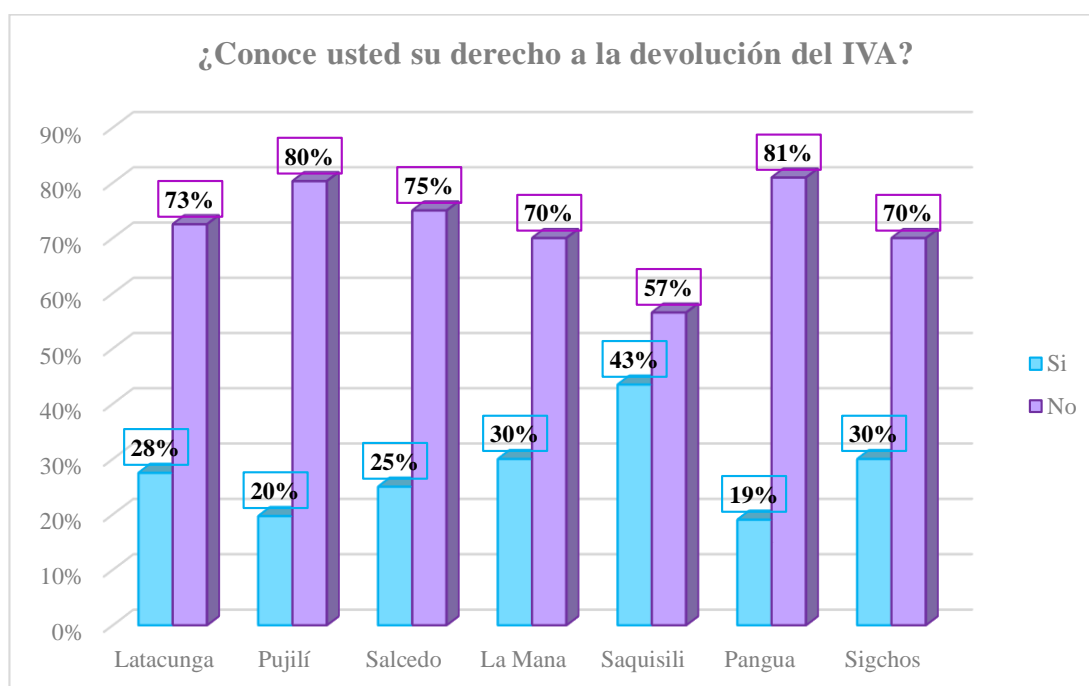
Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	44	13	15	9	10	4	6	101
Porcentaje	28%	20%	25%	30%	43%	19%	30%	
No	116	53	45	21	13	17	14	279
Porcentaje	73%	80%	75%	70%	57%	81%	70%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 32

Nivel de conocimiento acerca de la devolución del IVA por las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Una vez terminado con el levantamiento de información a las personas de la tercera edad, se puede asumir que Pangua es el cantón cuyo nivel de desconocimiento es superior al resto con el 81%, Pujilí con el 80%, Salcedo con el 75%, Latacunga con el 73%, La Mana con el 70%, Sigchos con el 70% y por último Saquisilí con un nivel más alto de entendimiento con respecto al tema, con el 57%.

Cabe mencionar, que la mayoría de los encuestados tanto con discapacidad como de la tercera edad dependen económicamente de familiares para subsistir (hijos, hermanos, padres, tíos, etc.), y en muchos casos ellos mismos buscan una fuente de ingreso, por lo que conocer sobre la devolución del IVA representaría un apoyo económico para cubrir sus necesidades básicas.

Pregunta 2: ¿Por qué medio usted conoció acerca de la devolución del IVA?**Tabla 39**

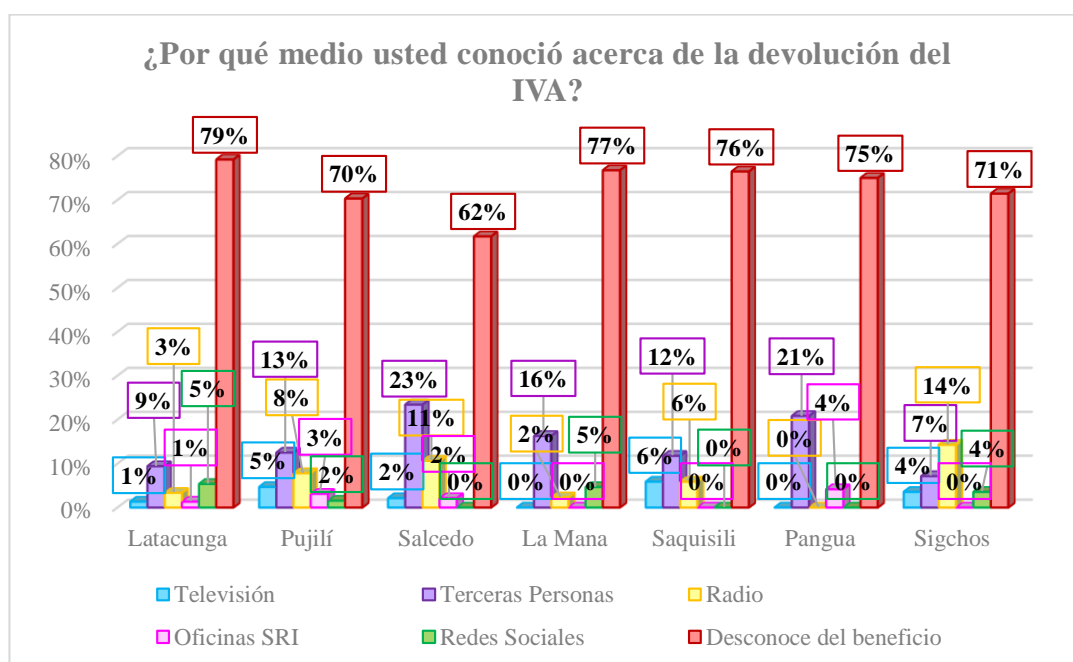
Medio por el cual las personas con discapacidad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Televisión	2	3	1	0	1	0	1	8
<i>Porcentaje</i>	<i>1%</i>	<i>5%</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>	<i>6%</i>	<i>0%</i>	<i>4%</i>	
Terceras Personas	14	8	11	7	2	5	2	49
<i>Porcentaje</i>	<i>9%</i>	<i>13%</i>	<i>23%</i>	<i>16%</i>	<i>12%</i>	<i>21%</i>	<i>7%</i>	
Radio	5	5	5	1	1	0	4	21
<i>Porcentaje</i>	<i>3%</i>	<i>8%</i>	<i>11%</i>	<i>2%</i>	<i>6%</i>	<i>0%</i>	<i>14%</i>	
Oficinas SRI	2	2	1	0	0	1	0	6
<i>Porcentaje</i>	<i>1%</i>	<i>3%</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>4%</i>	<i>0%</i>	
Redes Sociales	8	1	0	2	0	0	1	12
<i>Porcentaje</i>	<i>5%</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>	<i>5%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>4%</i>	
Desconoce del beneficio tributario	118	45	29	33	13	18	20	276
<i>Porcentaje</i>	<i>79%</i>	<i>70%</i>	<i>62%</i>	<i>77%</i>	<i>76%</i>	<i>75%</i>	<i>71%</i>	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 33

Medio por el cual las personas con discapacidad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Después de aplicar la herramienta a las personas con discapacidad, se pudo determinar que, de un total de 372, apenas el 26% conoce de la devolución, es decir, 276 encuestados han perdido este derecho por no reconocer su existencia.

Del 26% (96 individuos), se subdivide por cantones, en donde el medio de comunicación sobre el beneficio de mayor incidencia ha sido a través de terceras personas, teniendo en Latacunga, Pujilí, Salcedo, La Mana, Saquisilí y Pangua un 9%, 13%, 23%, 16%, 12% y 21% respectivamente, y la radio es el segundo método más importante, siendo Sigchos la única diferencia, cuyo medio más relevante es la Radio con 14% y después la difusión por terceros con 7%.

Se identifica que la televisión es el tercer instrumento más efectivo para dar a conocer el beneficio, en Latacunga con 1%, Salcedo con 2%, Saquisilí con 6% y Sigchos con 4%, dejando a Pangua y La Mana de lado, ya que los encuestados de estos sectores no emplean estos medios.

En cuanto a las redes sociales, cuatro cantones hacen uso de estas para conocer la ayuda: Latacunga con el 5%, Pujilí con 2%, la Mana con el 5% y Sigchos con el 4%. Por último, se reconoce que el recurso con menos participación para difundir el derecho han sido las oficinas del Servicio de Rentas Internas según los individuos, en Latacunga, solo tienen el 1%, en Pujilí 3%, en Salcedo 2% y en Pangua 4%.

Tabla 40

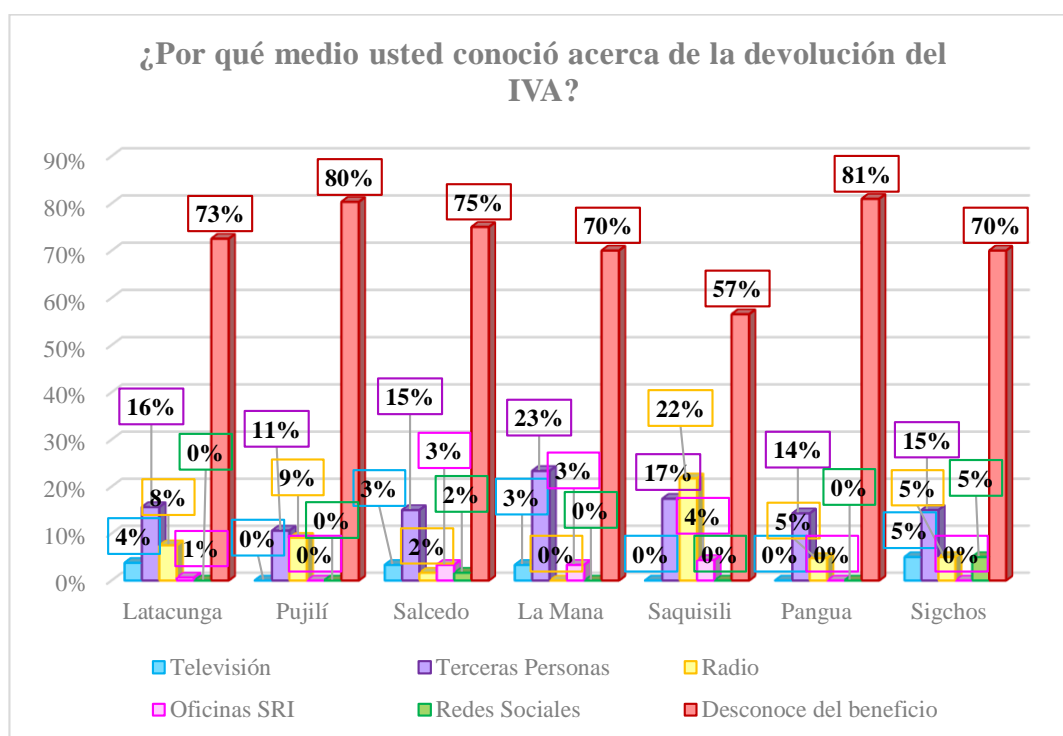
Medio por el cual las personas de la tercera edad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Televisión	6	0	2	1	0	0	1	10
<i>Porcentaje</i>	4%	0%	3%	3%	0%	0%	5%	
Terceras Personas	25	7	9	7	4	3	3	58
<i>Porcentaje</i>	16%	11%	15%	23%	17%	14%	15%	
Radio	12	6	1	0	5	1	1	26
<i>Porcentaje</i>	8%	9%	2%	0%	22%	5%	5%	
Oficinas SRI	1	0	2	1	1	0	0	5
<i>Porcentaje</i>	1%	0%	3%	3%	4%	0%	0%	
Redes Sociales	0	0	1	0	0	0	1	2
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	2%	0%	0%	0%	5%	
Desconoce del beneficio tributario	116	53	45	21	13	17	14	279
<i>Porcentaje</i>	73%	80%	75%	70%	57%	81%	70%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 34

Medio por el cual las personas de la tercera edad conocieron acerca de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Se pudo determinar que, de un total de 380, apenas el 27% conoce de la devolución, es decir, 279 encuestados han perdido este derecho por no reconocer su existencia.

Del 27% (101 individuos), se subdivide por cantones, en donde el medio de comunicación sobre el beneficio de mayor incidencia ha sido a través de terceras personas, teniendo en Latacunga, Pujilí, Salcedo, La Mana, Pangua y Sigchos un 16%, 11%, 15%, 23%, 14% y 15% respectivamente, y la radio es el segundo método más importante, siendo Saquisilí la única diferencia, cuyo medio más relevante es la Radio con 22% y después la difusión por terceros con 17%.

Se identifica que la televisión es el tercer instrumento más efectivo para dar a conocer el beneficio, en Latacunga con 4%, Salcedo con 3%, La Mana con 3% y Sigchos con 6%, dejando a Pujilí y Pangua de lado, ya que los encuestados de estos sectores no emplean estos medios.

En cuanto a las oficinas del Servicio de Rentas Internas, cuatro cantones hacen uso de estas para conocer la ayuda: Latacunga con el 1%, Salcedo con 3%, la Mana con el 3% y Saquisilí con el 4%. Por último, se reconoce que el recurso con menos participación para difundir el derecho, a diferencia del grupo de personas con discapacidad han sido las redes sociales, en Salcedo solo tiene el 2%, y en Sigchos un 5%.

Pregunta 3: ¿Usted conoce sobre la normativa en cuanto a la devolución del IVA?

Tabla 41

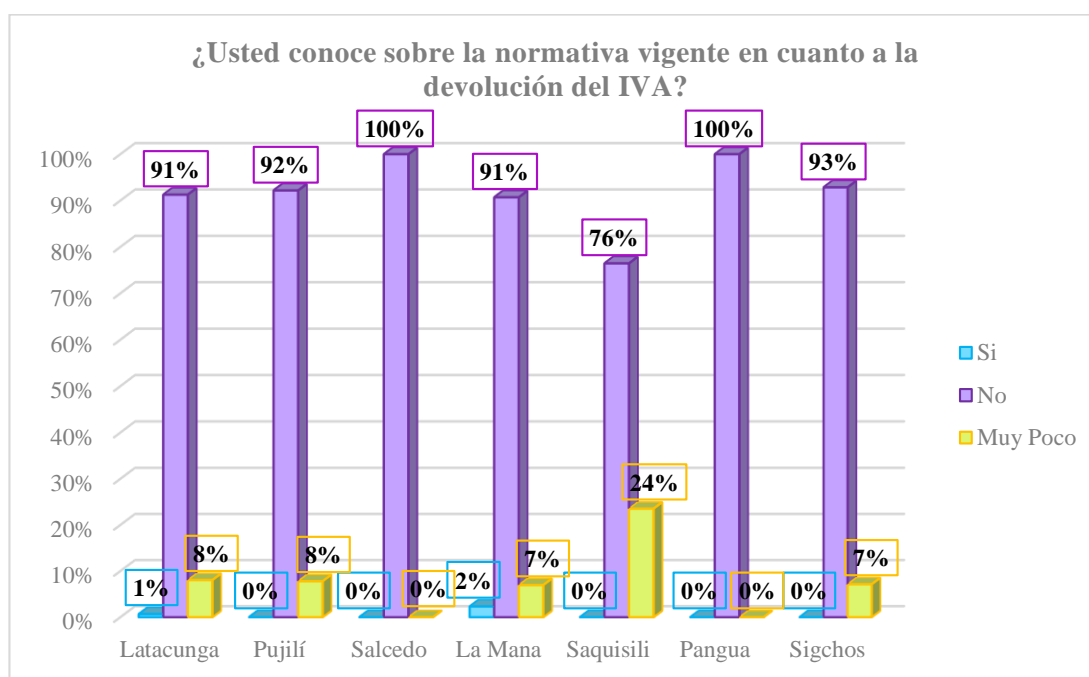
Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	1	0	0	1	0	0	0	2
<i>Porcentaje</i>	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	
NO	136	59	47	39	13	24	26	344
<i>Porcentaje</i>	91%	92%	100%	91%	76%	100%	93%	
MUY POCO	12	5	0	3	4	0	2	26
<i>Porcentaje</i>	8%	8%	0%	7%	24%	0%	7%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 35

Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Luego de haber aplicado la encuesta a 372 personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi, se puede demostrar que Salcedo y Pangua son los sectores con mayor cantidad de personas encuestadas que desconocen sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA, con un 100%, Sigchos sigue con un 93%, Pujilí con el 92%, mientras tanto que Latacunga y La Mana con un 91% y Saquisilí con un 76% siendo la ciudad con muy poco conocimiento del 24% a diferencia de los demás cantones.

Tabla 42

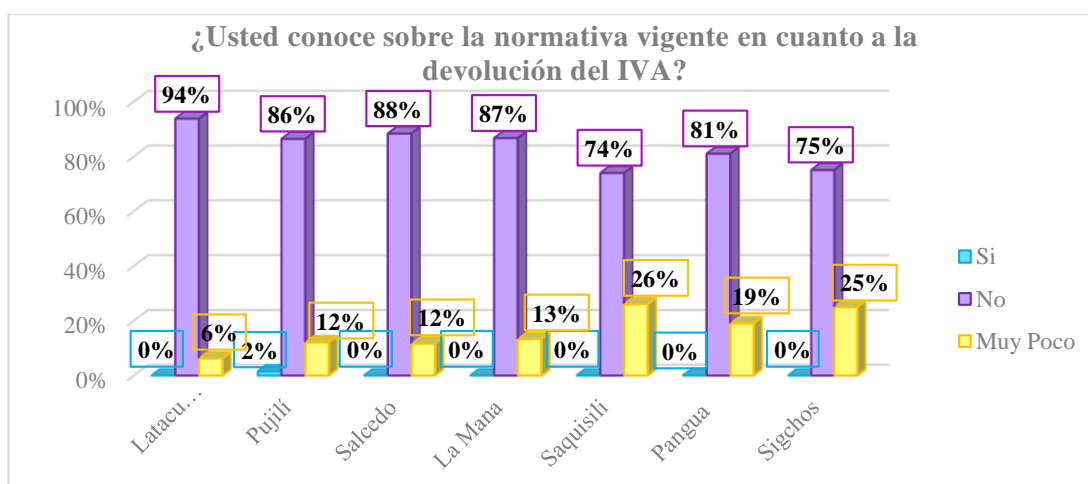
Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Porcentaje</i>	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	
NO	150	57	53	26	17	17	15	335
<i>Porcentaje</i>	94%	86%	88%	87%	74%	81%	75%	
MUY POCO	10	8	7	4	6	4	5	44
<i>Porcentaje</i>	6%	12%	12%	13%	26%	19%	25%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 36

Conocimiento sobre la normativa vigente en cuanto a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: El Gráfico muestra los resultados de la encuesta realizada a 380 personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi, en dicho gráfico se destaca

que Latacunga es el cantón con un mayor nivel de desconocimiento alcanzando el 94%, le sigue Salcedo con un 88%, La Mana con 87%, Pujilí con un 86%, Pangua con el 81%, Sigchos con el 75%, y finalmente, Saquisilí con el 74%, siendo la ciudad con muy poco conocimiento con respecto al tema con un 26% a diferencia con las otras ciudades.

En las encuestas aplicadas se pudo evidenciar que tanto para las personas con discapacidad como para las personas de la tercera edad, las leyes pueden ser complicadas y difíciles de entender, y que las leyes se cambian con el tiempo y los contribuyentes pueden no estar al tanto de las actualizaciones o modificaciones que se realicen en ella.

Pregunta 4: ¿Usted cree que hay suficiente difusión sobre la devolución del IVA?

Tabla 43

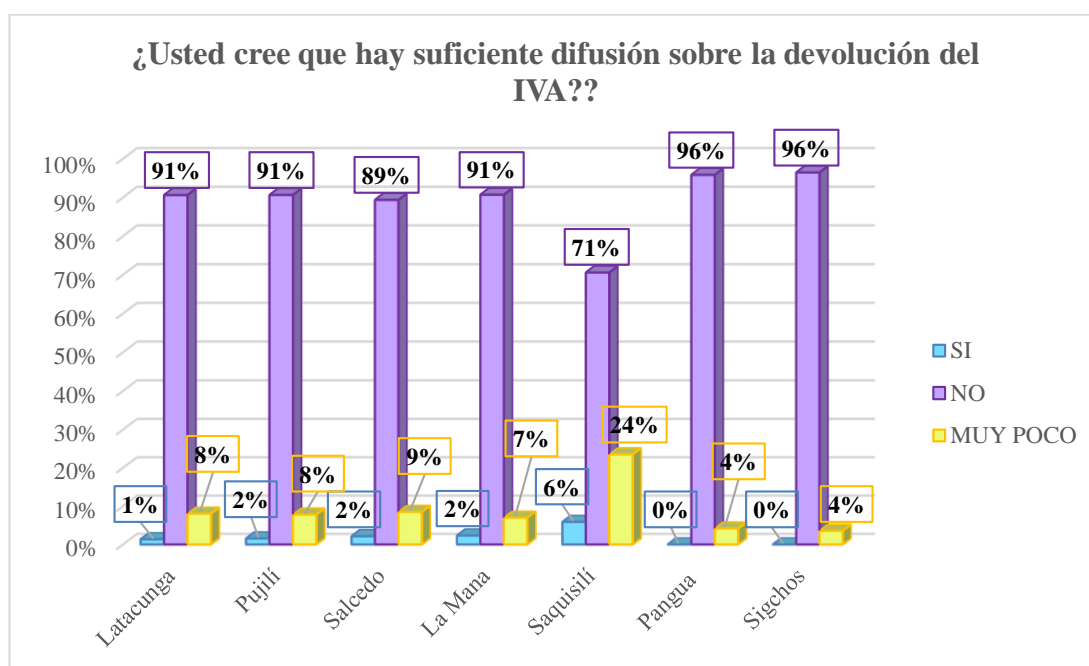
Difusión sobre la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	2	1	1	1	1	0	0	6
<i>Porcentaje</i>	1%	2%	2%	2%	6%	0%	0%	
NO	135	58	42	39	12	23	27	336
<i>Porcentaje</i>	91%	91%	89%	91%	71%	96%	96%	
MUY POCO	12	5	4	3	4	1	1	30
<i>Porcentaje</i>	8%	8%	9%	7%	24%	4%	4%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 37

Difusión sobre la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Luego de haber analizado la encuesta aplicada a 372 personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi, se puede mencionar que Pangua y Sigchos son los cantones con una mayor cantidad de personas que mencionaron que no existe suficiente difusión sobre el beneficio tributario con un porcentaje del 96%, le sigue Latacunga, Pujilí y La Mana con un el 91%, Salcedo con el 89%, y Saquisilí con el 71%, este siendo el cantón que mencionaron que existe muy poca difusión con el 24% diferente a los demás cantones.

¿Por qué?

Tabla 44

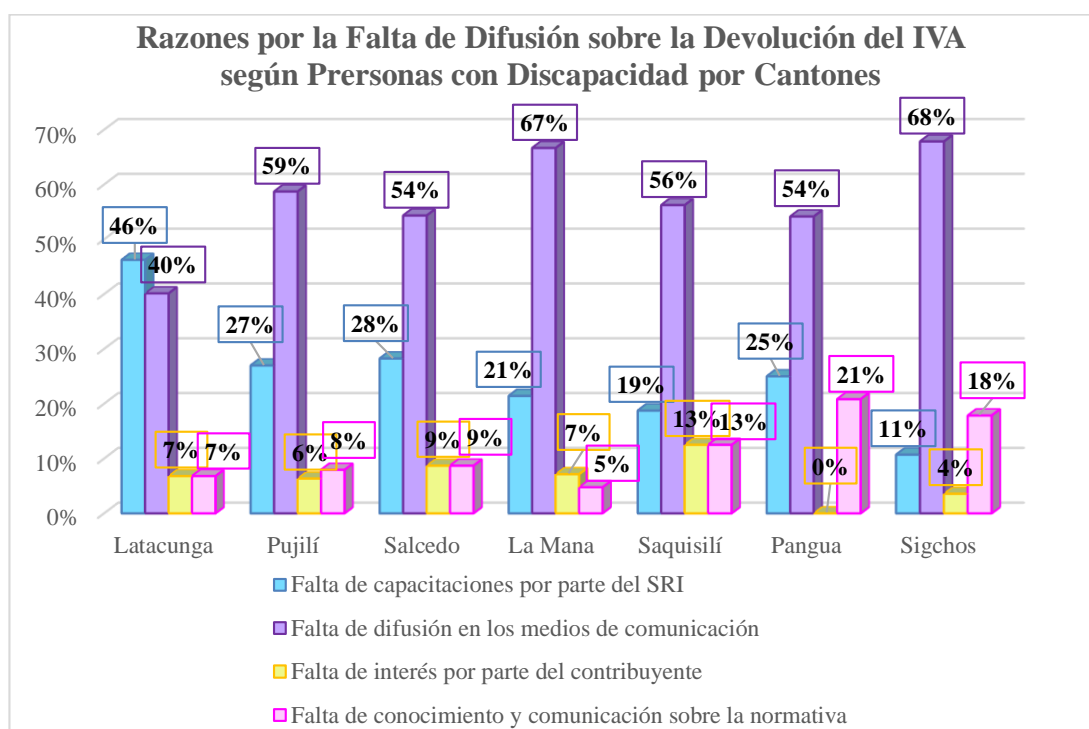
Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas con Discapacidad por Cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Falta de capacitaciones por parte del SRI	68	17	13	9	3	6	3	119
<i>Porcentaje</i>	46%	27%	28%	21%	19%	25%	11%	
Falta de difusión en los medios de comunicación	59	37	25	28	9	13	19	190
<i>Porcentaje</i>	40%	59%	54%	67%	56%	54%	68%	
Falta de interés por parte del contribuyente	10	4	4	3	2	0	1	24
<i>Porcentaje</i>	7%	6%	9%	7%	13%	0%	4%	
Falta de conocimiento y comunicación sobre la normativa	10	5	4	2	2	5	5	33
<i>Porcentaje</i>	7%	8%	9%	5%	13%	21%	18%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	366

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 38

Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas con Discapacidad por Cantones



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Según las 366 personas con discapacidad que participaron en la encuesta, se evidencia que existe carencia en la difusión sobre el beneficio tributario, entre las razones más mencionadas se encuentra que es por la falta de difusión en los medios de comunicación en distintos cantones, como Sigchos con el 68%, La Mana con el 67%, Pujilí con el 59%, Saquisilí con el 56%, Salcedo y Pangua con el 54%, y Latacunga con el 40%, otra de las razones más evidentes expuestas por varios encuestados es la falta de capacitación por parte del Servicio de Rentas Internas, siendo Latacunga el cantón con el mayor porcentaje en mencionar esta razón con un 46%.

Tabla 45

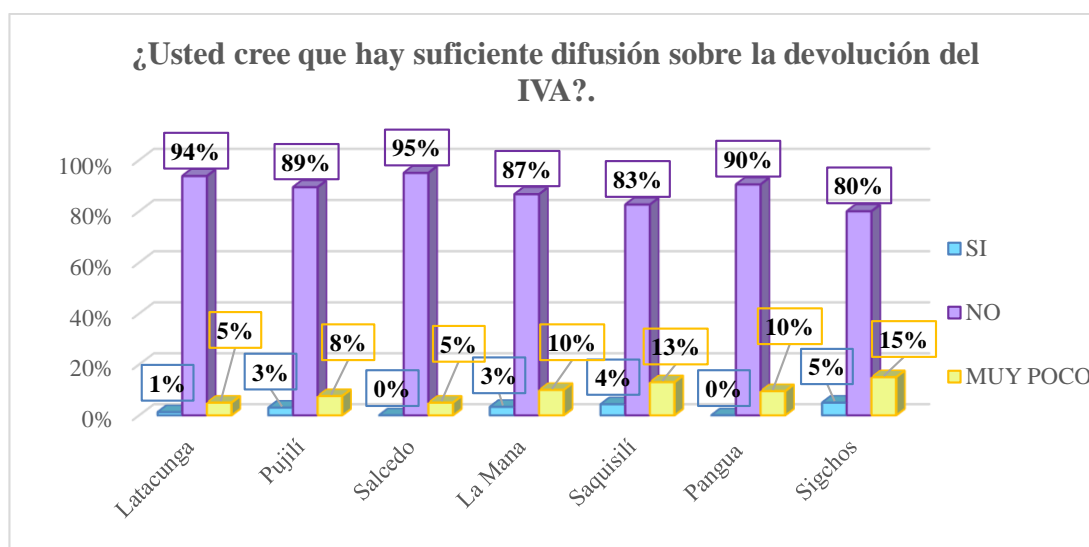
Difusión sobre la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	2	2	0	1	1	0	1	7
<i>Porcentaje</i>	1%	3%	0%	3%	4%	0%	5%	
NO	150	59	57	26	19	19	16	346
<i>Porcentaje</i>	94%	89%	95%	87%	83%	90%	80%	
MUY POCO	8	5	3	3	3	2	3	27
<i>Porcentaje</i>	5%	8%	5%	10%	13%	10%	15%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 39

Difusión sobre la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por Cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 380 personas de la Tercera Edad encuestadas, se puede evidenciar que Salcedo y Latacunga son los sectores con un porcentaje muy alto de personas que mencionaron que no hay suficiente difusión sobre la devolución del IVA del 95% y 94%, similares a ellos se encuentra Pangua con el 90%, Pujilí con el 89%, La Mana 87%, Saquisilí con el 83% y el cantón Sigchos con el 80%, siendo también el cantón con un porcentaje considerable que mencionan que existe muy poca difusión de un 15%.

¿Por qué?

Tabla 46

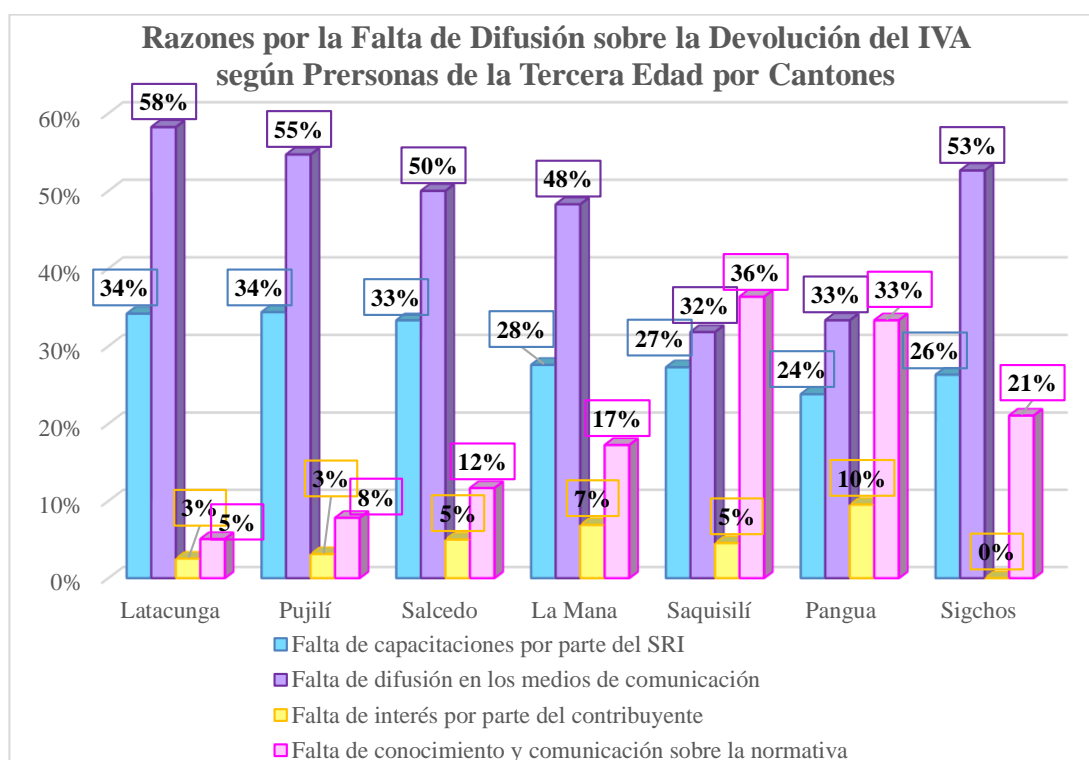
Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas de la Tercera Edad por Cantones

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Falta de capacitaciones por parte del SRI	54	22	20	8	6	5	5	120
<i>Porcentaje</i>	34%	34%	33%	28%	27%	24%	26%	
Falta de difusión en los medios de comunicación	92	35	30	14	7	7	10	195
<i>Porcentaje</i>	58%	55%	50%	48%	32%	33%	53%	
Falta de interés por parte del contribuyente	4	2	3	2	1	2	0	14
<i>Porcentaje</i>	3%	3%	5%	7%	5%	10%	0%	
Falta de conocimiento y comunicación sobre la normativa	8	5	7	5	8	7	4	44
<i>Porcentaje</i>	5%	8%	12%	17%	36%	33%	21%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	373

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 40

Razones por la falta de difusión sobre la Devolución del IVA según Personas de la Tercera Edad por Cantones



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Una vez aplicado el análisis de datos, se puede evidenciar que la muestra es de 380 personas de la tercera edad, de los cuales el 91% mencionan que no existe suficiente difusión sobre el beneficio tributario y el 7% que existe muy poca difusión dando un total de 373 que mencionan cuales son las razones, siendo Latacunga y Pujilí los cantones con mayor porcentaje de encuestados que mencionan que es por la falta de difusión por los medios de comunicación con el 58% y 55%, le sigue Sigchos con el 53%, Salcedo con el 50%, La Mana con un 48%, Pangua y Saquisilí con el 33% y 32%, otro de las razones por las cuales los cantones como

Latacunga y Pujilí con alto porcentaje mencionaron es por la falta de capacitaciones por parte del servicio de Rentas Internas con 34%.

Mediante la aplicación de la encuesta a las personas con Discapacidad y Tercera Edad, se evidencia que la función principal del SRI es recaudar dinero para poder financiar al Presupuesto General del Estado, por tal motivo carece de importancia la difusión y promoción de la devolución del IVA en forma masiva, debido a que el presupuesto asignado a la Institución es únicamente para cumplir con el objetivo de recaudar impuestos, por lo que no permite dar a conocer estos temas a los sectores más vulnerables.

Conocimiento y Complicaciones Acerca del Proceso Relacionado a la Devolución del IVA

Pregunta 5: ¿Usted solicita facturas cada vez que realiza la adquisición de un bien o la prestación de un servicio?

Tabla 47

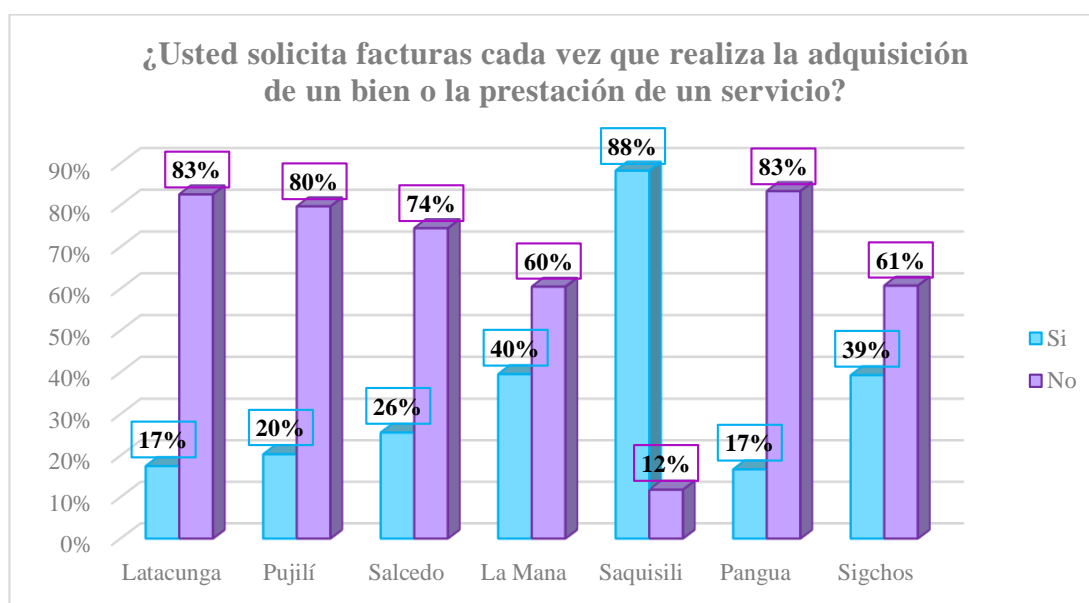
Grado de solicitud de facturas por personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	26	13	12	17	15	4	11	98
Porcentaje	17%	20%	26%	40%	88%	17%	39%	
No	123	51	35	26	2	20	17	274
Porcentaje	83%	80%	74%	60%	12%	83%	61%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 41

Grado de solicitud de facturas por personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Una vez culminado el levantamiento de información se identifica que las 372 personas con discapacidad, apenas el 23% solicita los comprobantes de venta, es decir 98, de los cuales, solo Saquisilí alcanza un 88% de cumplimiento, seguido por La Mana con 40%, Sigchos con el 39%, Salcedo con el 26%, Pujilí con el 20% y Latacunga y Pangua con el 20% cada una.

Como consecuencia, la inexistencia de documentos que fundamenten las compras realizadas por los solicitantes, también ha impedido el acceso al beneficio y puede influir negativamente en la disminución del monto percibido.

Es importante mencionar que, aunque el Servicio de Rentas Internas define cinco deberes formales para los contribuyentes, en donde la emisión de comprobantes

de venta es obligatoria, muchas veces esta imposición es vulnerada e impide sustentar la adquisición de algún bien o servicio por el consumidor.

Tabla 48

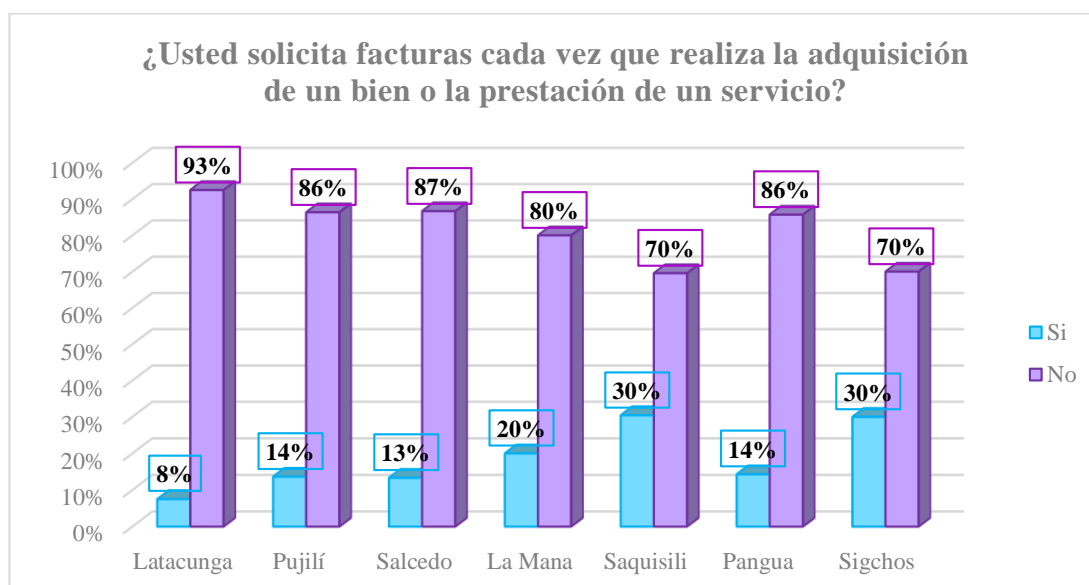
Grado de solicitud de facturas por personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	12	9	8	6	7	3	6	51
Porcentaje	8%	14%	13%	20%	30%	14%	30%	
No	148	57	52	24	16	18	14	329
Porcentaje	93%	86%	87%	80%	70%	86%	70%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 42

Grado de solicitud de facturas por personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De un total de 380 personas de la tercera edad, el 87% no solicita los comprobantes de venta, es decir 329, de los cuales, Latacunga ocupa el lugar más alto de incumplimiento con el 93%, Salcedo 87% Pujilí y Pangua con el 86%, La Mana con el 80% y Saquisilí con el 70%.

De este modo, se refleja que, entre ambos grupos, las personas de la tercera edad evitan con mayor frecuencia solicitar facturas, esto debido al desconocimiento de la obligación por parte del vendedor, además de que nivel nacional, se impone una cultura carente de entendimiento sobre normas o leyes.

Pregunta 6: ¿Ha realizado alguna vez un trámite para solicitar la devolución del IVA?

Tabla 49

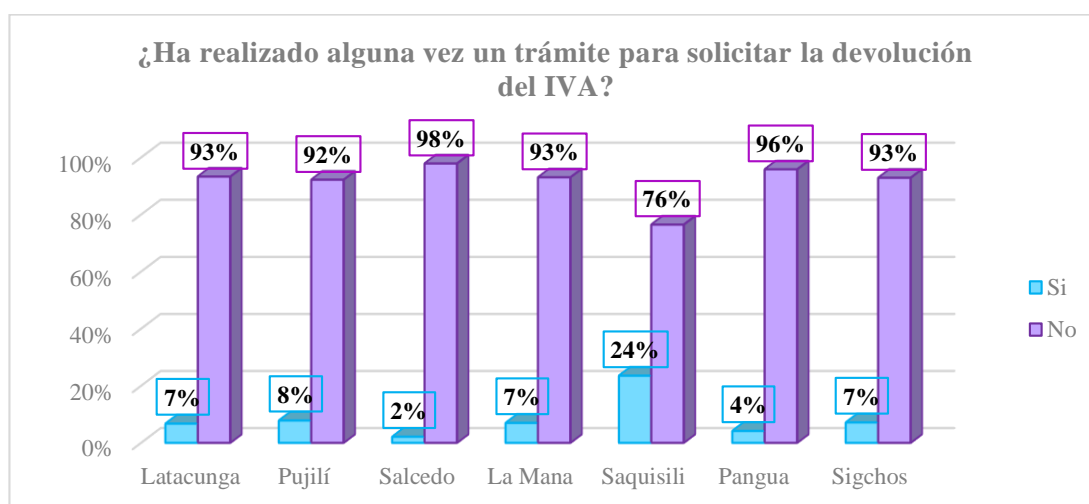
Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	10	5	1	3	4	1	2	26
<i>Porcentaje</i>	7%	8%	2%	7%	24%	4%	7%	
No	139	59	46	40	13	23	26	346
<i>Porcentaje</i>	93%	92%	98%	93%	76%	96%	93%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 43

Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas con discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Mediante la encuesta analizada, se determina que, dentro de las 372 personas con discapacidad, el 93% no ha solicitado la devolución del IVA, es decir, tan solo 26 personas (7%) del total disponen de este beneficio.

El gráfico permite visualizar la muestra definida a nivel cantonal y el grado de aceptación con respecto al derecho, por lo que se establece que Saquisilí con un 24% es el sector con más beneficiarios, después Pujilí con un 8%, Latacunga, La Mana y Sigchos con el 7% cada uno y Salcedo apenas con el 2%.

Se plasma que la principal razón de las personas con discapacidad para no solicitar, es el desconocimiento sobre sus derechos y de la normativa relacionada, además de tener dificultades en el uso de dispositivos móviles, y no poseer la documentación suficiente para realizar el proceso tanto en requisitos como con facturas.

Tabla 50

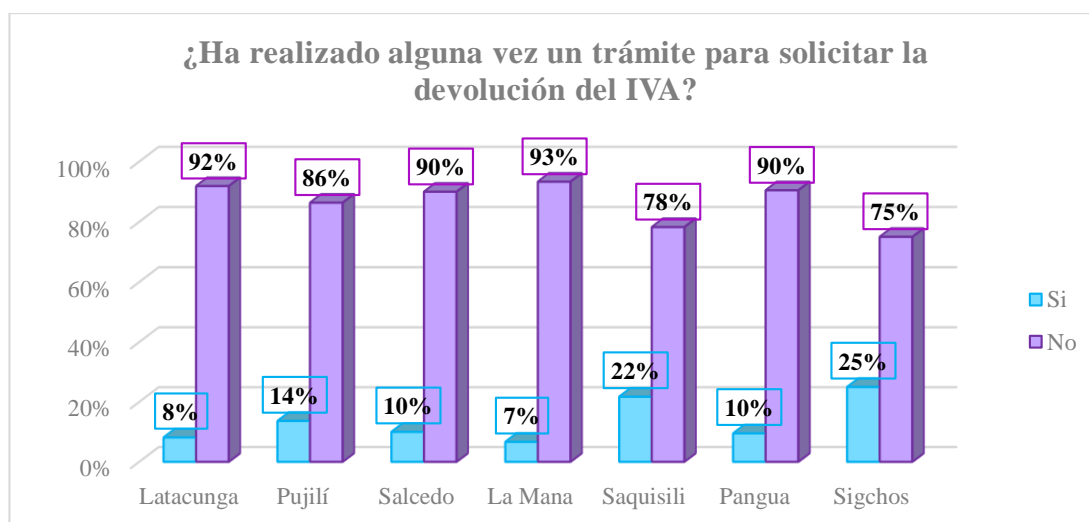
Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Si	13	9	6	2	5	2	5	42
Porcentaje	8%	14%	10%	7%	22%	10%	25%	
No	147	57	54	28	18	19	15	338
Porcentaje	92%	86%	90%	93%	78%	90%	75%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 44

Solicitud del trámite para la devolución del IVA por parte de las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Dentro de las 380 personas de la tercera edad el 89% no ha solicitado la devolución del IVA, es decir, tan solo 42 personas (11%) del total disponen de este beneficio.

El gráfico permite visualizar la muestra definida a nivel cantonal y el grado de aceptación con respecto al derecho, por lo que se establece que Sigchos con un 25% es el sector con más beneficiarios, después Saquisilí con un 22%, Pujilí, Salcedo y Pangua con el 10% cada uno, Latacunga con el 8% y la Mana apenas con el 7%.

De este modo, se pudo observar que, entre ambos grupos de estudio, las personas de la tercera edad tienen menor dificultad para acceder al beneficio, ya que, con la ayuda de familiares o terceras personas, se encuentran un poco más informados y obtienen ayuda de una manera más efectiva y pronta, en comparación a las personas con discapacidad que tienen un mayor profesos de movilización

Pregunta 7: ¿Cómo le parece a usted el proceso para acceder al beneficio tributario?

Tabla 51

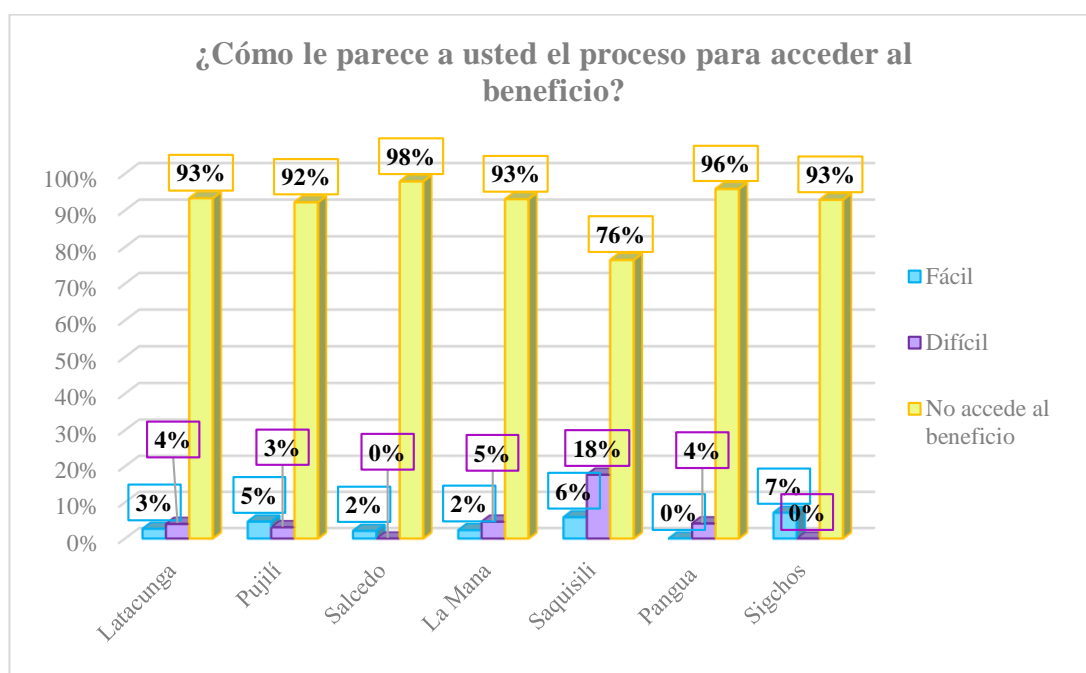
Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas con Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Fácil	4	3	1	1	1	0	2	12
<i>Porcentaje</i>	3%	5%	2%	2%	6%	0%	7%	
Difícil	6	2	0	2	3	1	0	14
<i>Porcentaje</i>	4%	3%	0%	5%	18%	4%	0%	
No accede al beneficio tributario	139	59	46	40	13	23	26	346
<i>Porcentaje</i>	93%	92%	98%	93%	76%	96%	93%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 45

Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas con Discapacidad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De la población de 372 personas con discapacidad encuestadas en los distintos cantones de la provincia de Cotopaxi el 93% no acceden al beneficio tributario, mientras que otras ciudades como Sigchos con el 7%, Saquisilí con el 6%, Pujilí con el 5%, Latacunga con el 3%, La Mana y Salcedo con el 2% mencionan que el proceso es fácil, Saquisilí es el único cantón que menciona que el proceso para acceder al beneficio es difícil con el 18% a diferencia de los demás cantones.

Tabla 52

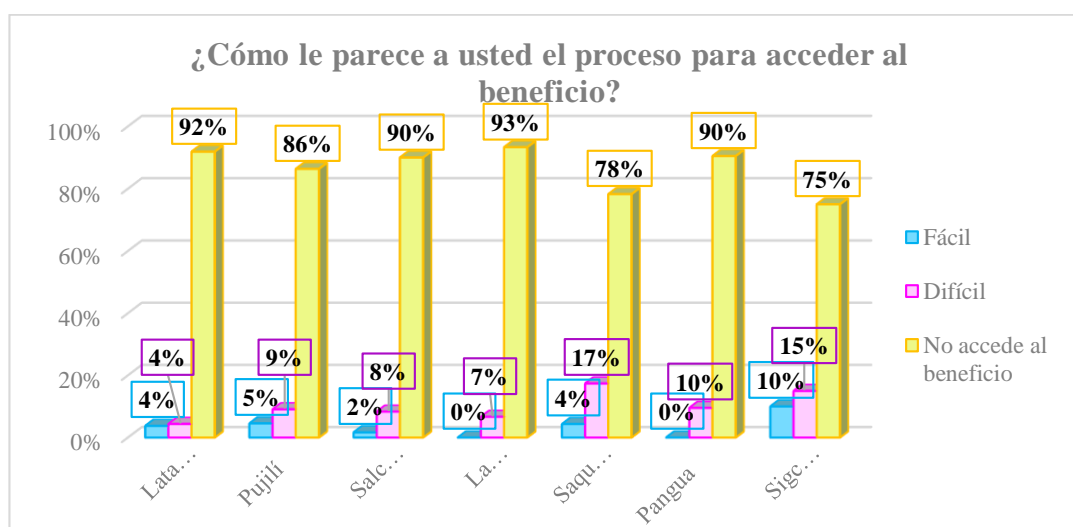
Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas de la Tercera Edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisili	Pangua	Sigchos	Total
Fácil	6	3	1	0	1	0	2	13
<i>Porcentaje</i>	4%	5%	2%	0%	4%	0%	10%	
Difícil	7	6	5	2	4	2	3	29
<i>Porcentaje</i>	4%	9%	8%	7%	17%	10%	15%	
No accede al beneficio tributario	147	57	54	28	18	19	15	338
<i>Porcentaje</i>	92%	86%	90%	93%	78%	90%	75%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 46

Proceso para acceder a la devolución del IVA por parte de las personas de la Tercera Edad en la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Luego del análisis de la encuesta aplicada a 380 personas de la tercera edad de los distintos cantones de la provincia de Cotopaxi el 89% no acceden al beneficio tributario, mientras que otras ciudades como Sigchos con el 10%, Pujilí con el 5%, Latacunga y Saquisilí con el 4% y Salcedo con el 2% mencionan que el proceso es fácil, siendo también Saquisilí y Sigchos los únicos cantones que mencionan que el proceso para acceder al beneficio es difícil con el 17% y 15% a diferencia de los demás.

Pregunta 8: ¿En el caso de que usted haya optado por el beneficio, alguna vez su solicitud ha sido rechazada?

Tabla 53

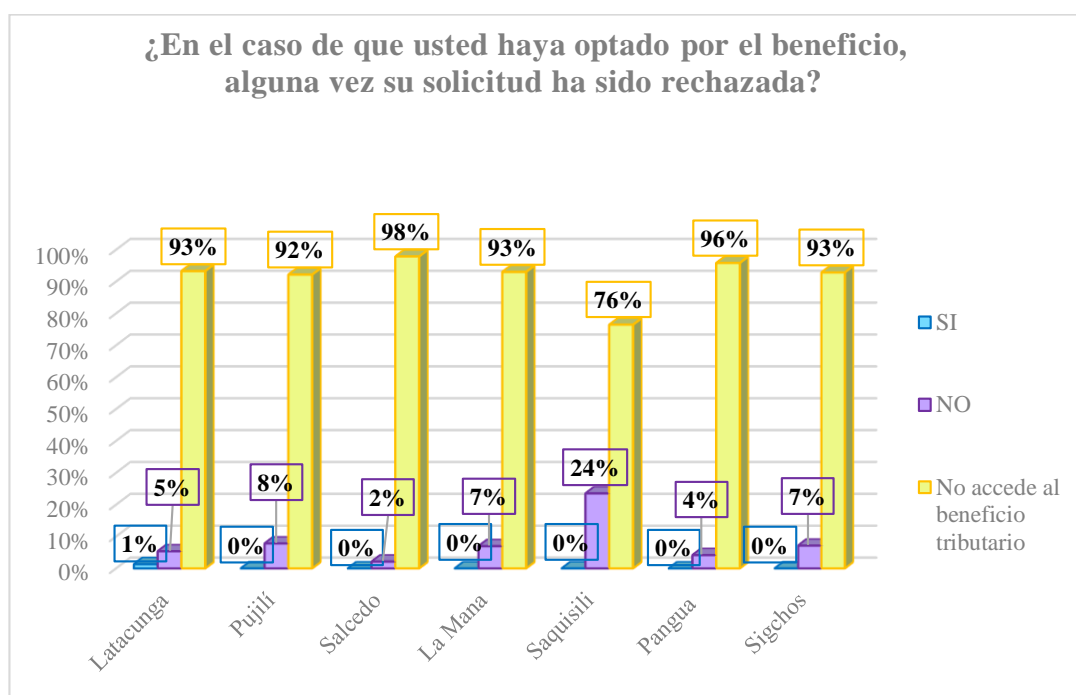
Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>Porcentaje</i>	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
NO	8	5	1	3	4	1	2	24
<i>Porcentaje</i>	5%	8%	2%	7%	24%	4%	7%	
No accede al beneficio tributario	139	59	46	40	13	23	26	346
<i>Porcentaje</i>	93%	92%	98%	93%	76%	96%	93%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 47

Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 372 personas con discapacidad encuestadas, el 93% del total de la población no acceden al derecho de la devolución del IVA, varias ciudades como Saquisilí con el 24%, Pujilí con el 8%, La Mana y Sigchos con el 7%, Latacunga con el 5%, Pangua 4% y Salcedo con el 2% mencionan que nunca la solicitud ha sido rechazada, mientras que en la ciudad de Latacunga con el 1% afirma que su solicitud fue rechazada por las siguientes razones:

¿Por qué?

Tabla 54

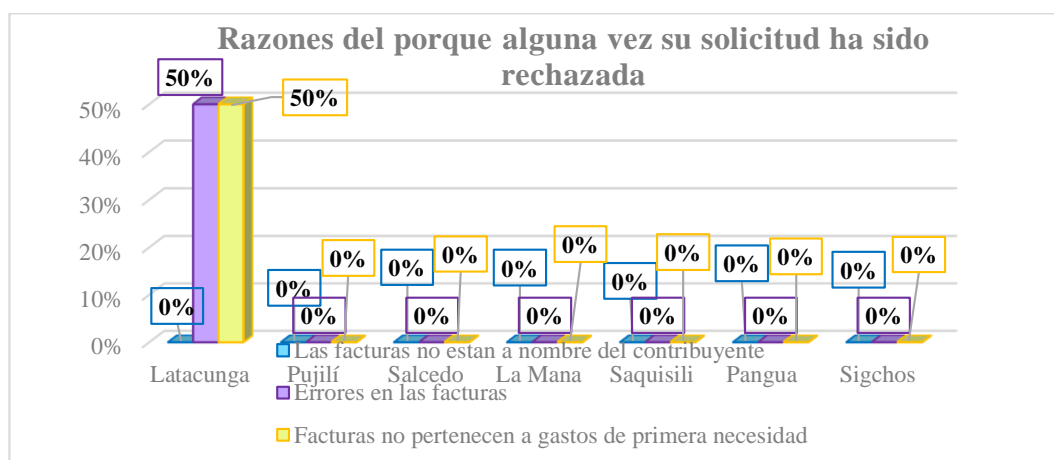
Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Las facturas no están a nombre del contribuyente	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Errores en las facturas	1	0	0	0	0	0	0	1
Porcentaje	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Facturas no pertenecen a gastos de primera necesidad	1	0	0	0	0	0	0	1
Porcentaje	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 48

Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas con discapacidad de la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 2 personas con Discapacidad de la ciudad de Latacunga se puede evidenciar en la gráfica el 50% manifiesta que el que su solicitud fue rechazada porque las facturas presentaban errores, y el otro 50%, las facturas no pertenecen a gastos de primera necesidad por lo que la solicitud tuvo que ser rechazada.

Tabla 55

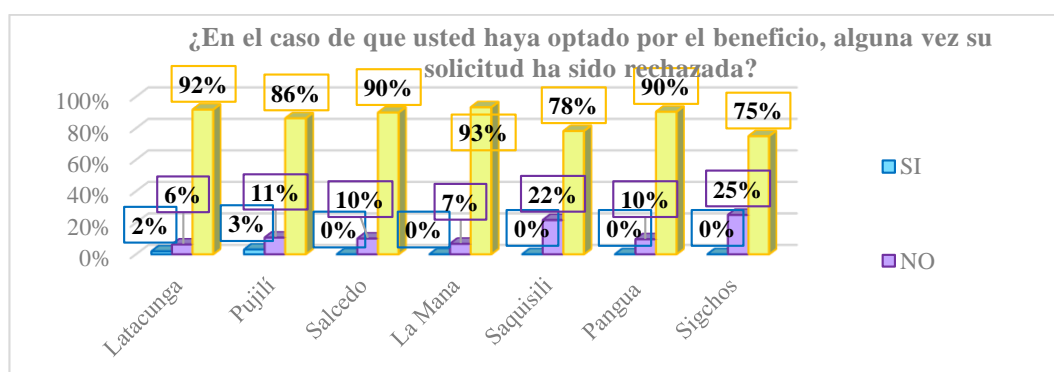
Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	3	2	0	0	0	0	0	5
<i>Porcentaje</i>	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	
NO	10	7	6	2	5	2	5	37
<i>Porcentaje</i>	6%	11%	10%	7%	22%	10%	25%	
No accede al beneficio tributario	147	57	54	28	18	19	15	338
<i>Porcentaje</i>	92%	86%	90%	93%	78%	90%	75%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 49

Nivel de rechazo de solicitud a la devolución del IVA personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: El resultado de las encuestas realizadas a las personas de la Tercera Edad determina que, el 89% del total de la población no acceden al beneficio tributario, ciudades como Sigchos con el 25%, Saquisilí con el 22%, Pujilí con el 11%, Salcedo y Pangua con el 10%, La Mana con el 7% y Latacunga con el 6%, mencionan que nunca la solicitud ha sido rechazada, mientras que en la ciudad de Latacunga con el 1% y Pujilí con el 3% afirman que su solicitud fue rechazada por las siguientes razones:

¿Por qué?

Tabla 56

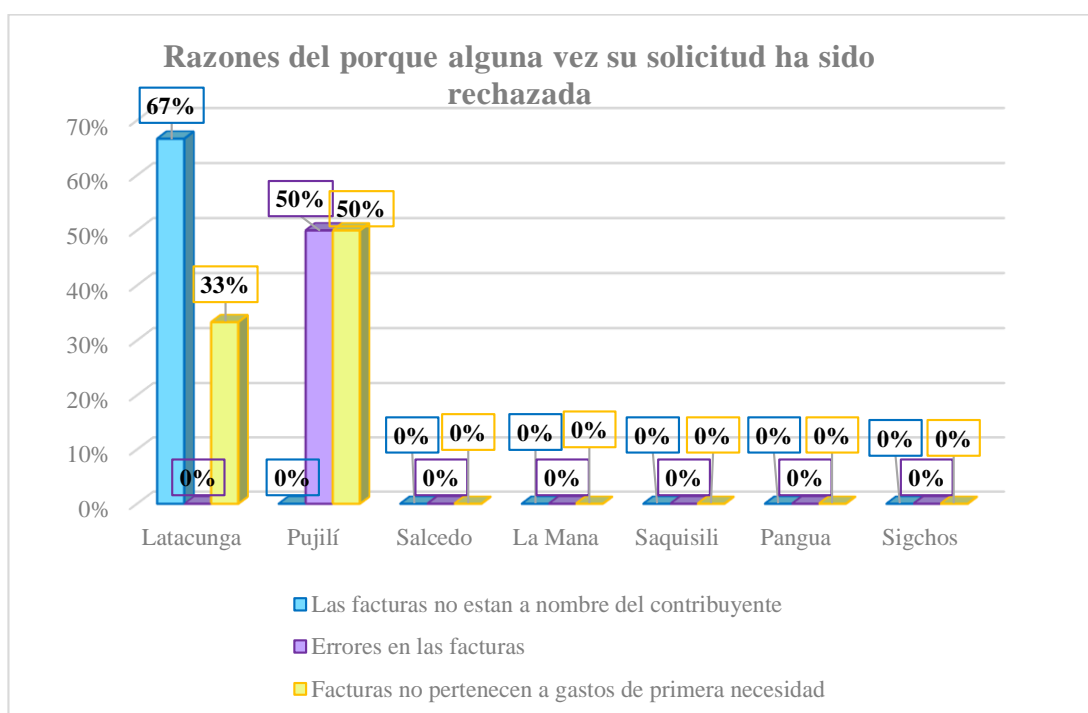
Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Las facturas no están a nombre del contribuyente	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>Porcentaje</i>	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Errores en las facturas	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Porcentaje</i>	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	
Facturas no pertenecen a gastos de primera necesidad	1	1	0	0	0	0	0	2
<i>Porcentaje</i>	33%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	
	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	5

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 50

Razones del porque alguna vez su solicitud a la devolución del IVA ha sido rechazada personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las personas adultas mayores que respondiendo que su solicitud fue rechazada, se puede evidenciar que en la ciudad de Latacunga, como el 67% manifiesta que el que su solicitud fue rechazada porque las facturas no están a nombre del contribuyente, y el 33% menciona que, las facturas no pertenecen a gastos de primera necesidad, mientras que en Pujilí el 50% menciona que fue rechazada porque existen errores en la factura, y el otro 50% porque el comprobante no pertenece a gastos de primera necesidad.

Pregunta 8: ¿Usted ha solicitado la ayuda de terceras personas para realizar el proceso de devolución del IVA?

Tabla 57

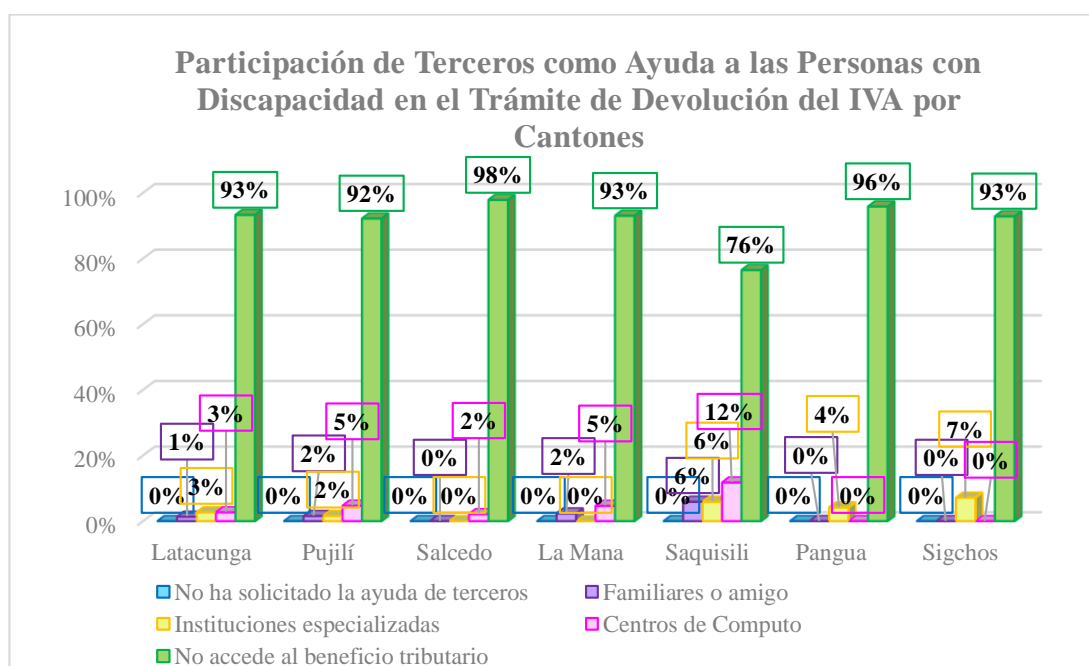
Participación de Terceros como ayuda a las Personas con Discapacidad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
No ha solicitado la ayuda de terceros	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Familiares o amigo	2	1	0	1	1	0	0	5
<i>Porcentaje</i>	1%	2%	0%	2%	6%	0%	0%	
Instituciones especializadas	4	1	0	0	1	1	2	9
<i>Porcentaje</i>	3%	2%	0%	0%	6%	4%	7%	
Centros de Computo	4	3	1	2	2	0	0	12
<i>Porcentaje</i>	3%	5%	2%	5%	12%	0%	0%	
No accede al beneficio tributario	139	59	46	40	13	23	26	346
<i>Porcentaje</i>	93%	92%	98%	93%	76%	96%	93%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 51

Participación de Terceros como ayuda a las Personas con Discapacidad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 372 personas con discapacidad que se aplicó la encuesta en la provincia de Cotopaxi, el 93% no acceden al beneficio tributario, mientras que el 7% de Sigchos y el 6% de Saquisilí, 4% de Pangua, 3% Latacunga y el 2% de Pujilí acuden a instituciones especializadas como Contadores, Asesoría contables y tributarios, entre otros, por otro lado el 12% de Saquisilí, el 5% de Pujilí y La Mana, el 3% de Latacunga y el 2% de salcedo, realizan sus devoluciones en centros de cómputo, así como también el 6% de Saquisilí, el 2% de Pujilí y La Mana, y el 1% de Latacunga, realizan el proceso con la guía de un familiar o amigo cercano.

Esto se da ya que las personas con discapacidad, no cuentan con el conocimiento necesario, ni los aparatos tecnológicos que faciliten realizar la devolución del IVA.

Tabla 58

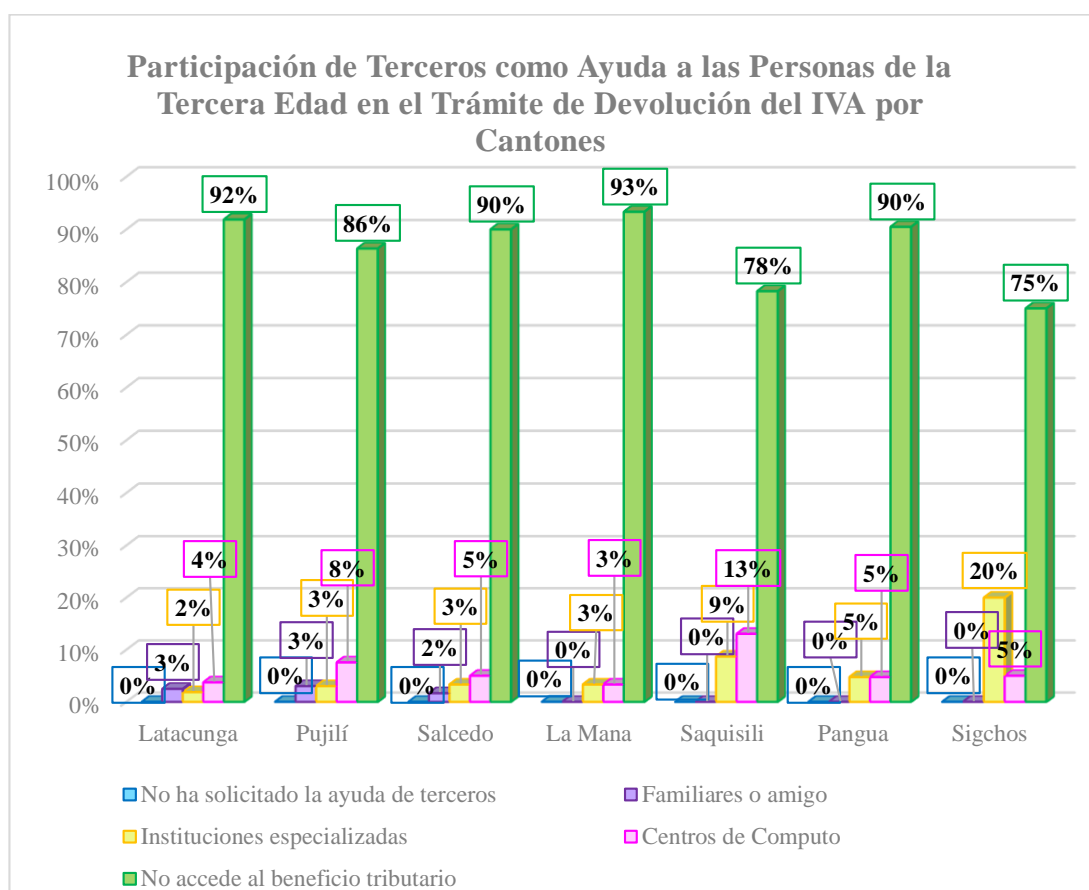
Participación de Terceros como ayuda a las Personas de la Tercera Edad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
No ha solicitado la ayuda de terceros	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Familiares o amigo	4	2	1	0	0	0	0	7
<i>Porcentaje</i>	3%	3%	2%	0%	0%	0%	0%	
Instituciones especializadas	3	2	2	1	2	1	4	15
<i>Porcentaje</i>	2%	3%	3%	3%	9%	5%	20%	
Centros de Computo	6	5	3	1	3	1	1	20
<i>Porcentaje</i>	4%	8%	5%	3%	13%	5%	5%	
No accede al beneficio tributario	147	57	54	28	18	19	15	338
<i>Porcentaje</i>	92%	86%	90%	93%	78%	90%	75%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 52

Participación de Terceros como ayuda a las Personas de la Tercera Edad en el trámite de devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Franshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 380 encuestas aplicadas a las personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, varios cantones acuden a Instituciones especializadas como Contadores, NAF y Asesorías Contables y Tributarias como son: Sigchos con el 20%, Saquisilí el 9%, Pangua el 5%, Pujilí, Salcedo, La Mana, el 3% y Latacunga el 2%. También realizan sus devoluciones en centros de cómputo, Cantones como: Saquisilí el 13%, Pujilí 8%, Salcedo, Pangua y Sigchos el 5%, Latacunga el 4% y La Mana con el 3%. Mientras que otros cantones realizan el proceso del beneficio

tributario con la guía de un familiar o amigo cercano como: Latacunga y Pujili con el 3% y Salcedo con el 2%.

Mediante la aplicación de la encuesta se puede evidenciar que las personas de la tercera edad, debido a la falta de conocimiento sobre el beneficio tributario y por la capacidad limitada para poder acceder a sistemas digitales o para realizar trámites administrativos necesitan ayuda de terceras personas.

Pregunta 9: ¿Usted ha sido víctimas de fraudes por terceras personas al momento de realizar el proceso de devolución del IVA?

Tabla 59

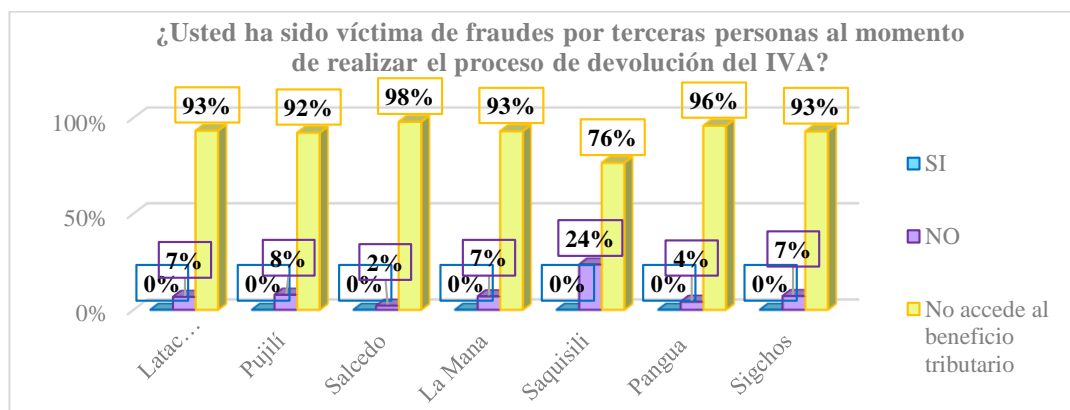
Fraude a las personas con Discapacidad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
NO	10	5	1	3	4	1	2	26
<i>Porcentaje</i>	7%	8%	2%	7%	24%	4%	7%	
No accede al beneficio tributario	139	59	46	40	13	23	26	346
<i>Porcentaje</i>	93%	92%	98%	93%	76%	96%	93%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 53

Fraude a las personas con Discapacidad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De la población total de 372 personas con Discapacidad encuestadas en la Provincia de Cotopaxi, el 93% no acceden al beneficio tributario, mientras que de las 26 personas que si reciben este beneficio, el 24% de Saquisilí, el 8% de Pujilí, el 7% de Latacunga, La Mana y Sigchos, el 4% de Pangua y el 2% de Salcedo mencionaron que nunca han sido víctimas de fraude por terceras persona.

Tabla 60

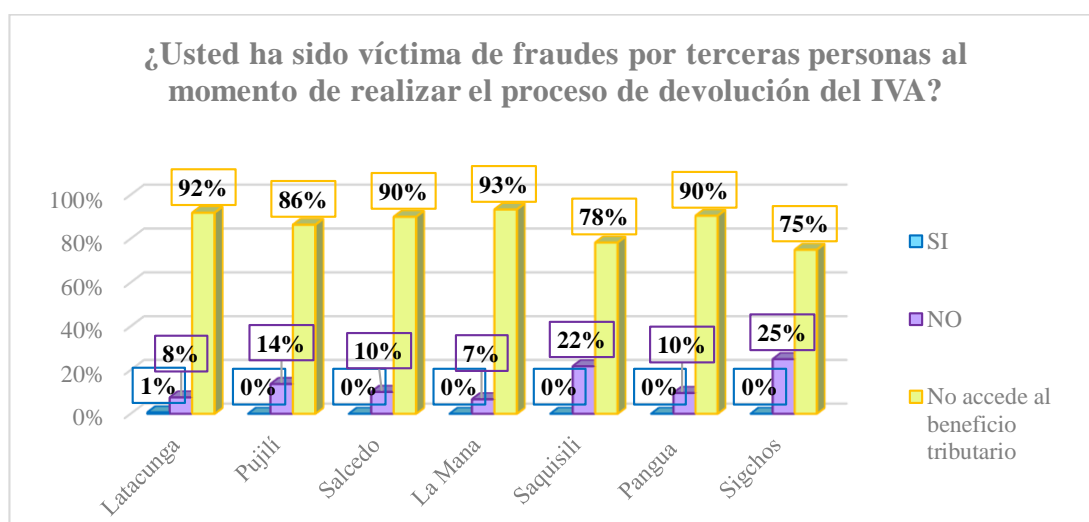
Fraude a las personas de la Tercera Edad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
SI	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>Porcentaje</i>	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
NO	12	9	6	2	5	2	5	41
<i>Porcentaje</i>	8%	14%	13%	5%	29%	8%	18%	
No accede al beneficio tributario	147	57	54	28	18	19	15	338
<i>Porcentaje</i>	99%	89%	115%	65%	106%	79%	54%	
	107%	103%	128%	70%	135%	88%	71%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 54

Fraude a las personas de la Tercera Edad en el trámite de la devolución del IVA de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Se muestra en la gráfica de las 380 personas encuestadas, el 89% no accede al beneficio tributario. De las 42 personas que acceden a este beneficio, el 25% de Sigchos, el 22% de Saquisilí, el 14% de Pujili, el 10% de Salcedo y Pangua, el 8% de Latacunga y el 7% de la Mana mencionaron que nunca han sido víctimas de fraude, mientras que el 1% de Latacunga menciono que si ha sido victimas de fraude por terceras personas, ya que acudía donde una persona capacitada en realizar devoluciones y le cobraba un valor muy alto por el servicio y el monto que recibía era menor, por segunda ocasión el personal emitía facturas falsas de bienes o servicios a nombre del contribuyente, para realizar las devoluciones.

Pregunta 10: ¿En que utilizaría el monto percibido por concepto de devolución del IVA?

Tabla 61

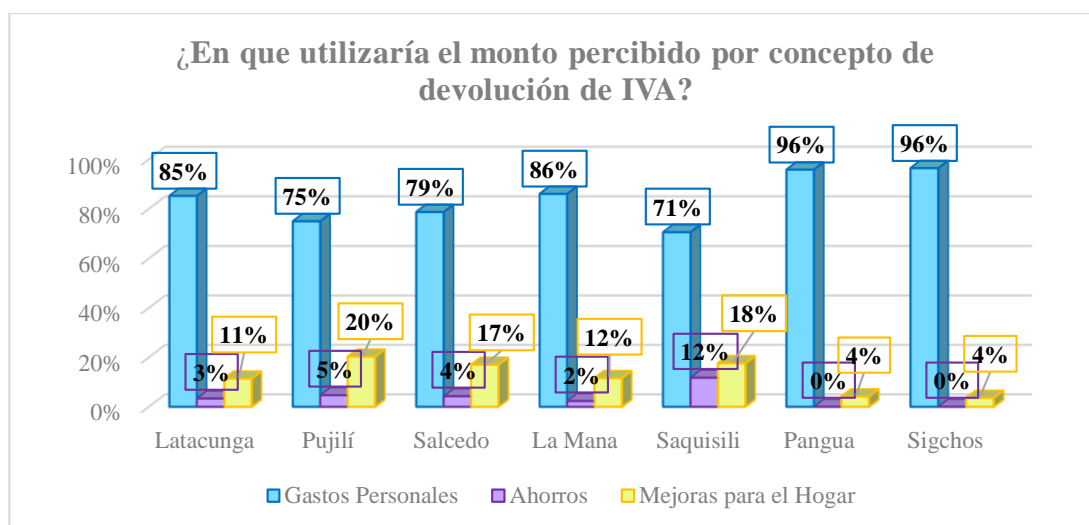
Utilización del monto según las personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Gastos								311
Personales	127	48	37	37	12	23	27	
Porcentaje	85%	75%	79%	86%	71%	96%	96%	
Ahorros	5	3	2	1	2	0	0	13
Porcentaje	3%	5%	4%	2%	12%	0%	0%	
Mejoras para el								48
Hogar	17	13	8	5	3	1	1	
Porcentaje	11%	20%	17%	12%	18%	4%	4%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	372

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 55

Utilización del monto según las personas con Discapacidad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: De las 372 personas con Discapacidad de la Provincia de Cotopaxi, el 96% de los encuestados mencionaron que sus montos recibidos serán utilizados en Gastos Personales como la salud, vestimenta, alimentación, educación, deporte, transporte y movilidad, le sigue Pangua y Sigchos con el 96%, La Mana con el 86%, Latacunga el 85%, Salcedo el 79%, Pujilí el 75%, y Saquisilí el 71% por otro lado el 20% de Pujilí, 18% de Saquisilí, 17% de salcedo, 12% La Mana, 11% Latacunga y el 4% de Pangua y Sigchos, mencionaron que lo utilizaran para mejoras del hogar, como renovación de cocinas y baños , mientras que el 12% de Saquisilí, 5% Pujilí, 4% de Salcedo, 3% Latacunga y el 2% de La Maná, manifestaron que el monto recibido serán utilizados para ahorros.

Tabla 62

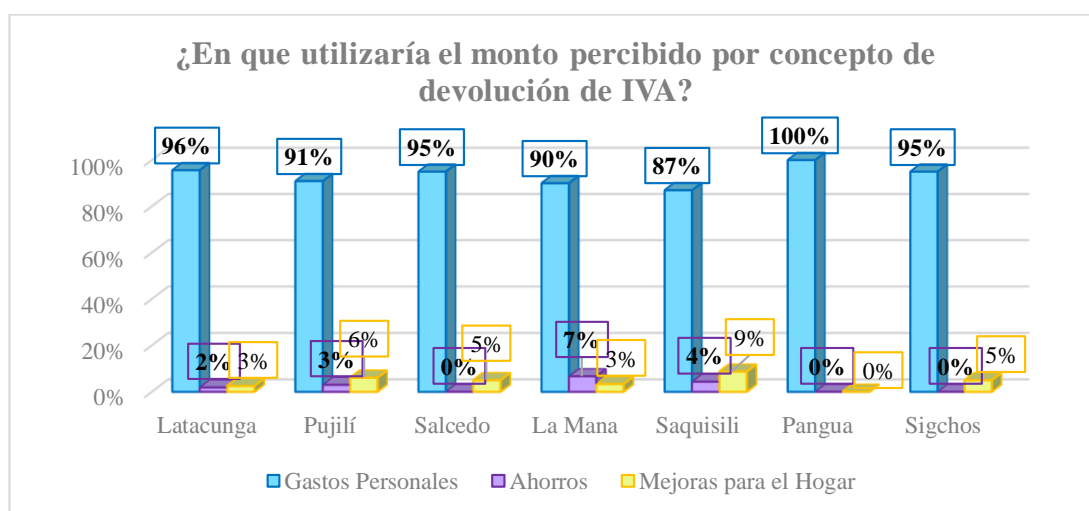
Utilización del monto según las personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.

RESPUESTA	Latacunga	Pujilí	Salcedo	La Mana	Saquisilí	Pangua	Sigchos	Total
Gastos Personales	153	60	57	27	20	21	19	357
<i>Porcentaje</i>	96%	91%	95%	90%	87%	100%	95%	
Ahorros	3	2	0	2	1	0	0	8
<i>Porcentaje</i>	2%	3%	0%	7%	4%	0%	0%	
Mejoras para el Hogar	4	4	3	1	2	0	1	15
<i>Porcentaje</i>	3%	6%	5%	3%	9%	0%	5%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	380

Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Figura 56

Utilización del monto según las personas de la Tercera Edad de la provincia de Cotopaxi, por cantones.



Nota: Elaborado por Fransshesca Caisa y Katherin Cando.

Interpretación: Se puede evidenciar en la figura que de las 380 personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi, el 100% perteneciente al Canto Pangua manifestaron que sus montos percibidos serán utilizados en Gastos Personales como la salud, vestimenta, alimentación, educación y transporte, le sigue Latacunga con el 96%, Salcedo y Sigchos con el 95%, Pujilí el 91%, La Mana el 90% y por ultimo Saquisilí con el 87%, por otro lado el 9% de Saquisilí lo utilizaran para mejoras del hogar, así como también el 6% de Pujilí, el 5% de Salcedo y Sigchos y el 3% de Latacunga y Pangua, mientras que el 7% de La Mana, 4% de Saquisilí, 3% de Pujilí y el 2% de Latacunga, el monto recibido lo utilizaran para ahorros.