



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA  
TERCERA EDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI**

**Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros  
en Contabilidad y Auditoría, CPA.**

**Autores:**

Caiza Pullotasig José Agustín

Pullotasig Guanoluisa Carla Patricia

**Tutor:**

Ing. Jeanette Lorena Moscoso Cordova

**Latacunga – Ecuador**

**Febrero – 2019**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **CAIZA PULLOTASIG JOSÉ AGUSTÍN Y PULLOTASIG GUANOLUISA CARLA PATRICIA**, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “**ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI**”, siendo la Ing. Jeanette Lorena Moscoso Cordova tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Caiza Pullotasig José Agustín

C.I.: 050380626-7



Pullotasig Guanoluisa Carla Patricia

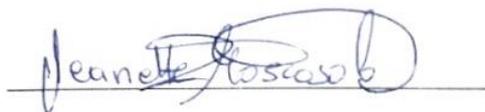
C.I.: 050337502-4

## **AVAL DEL TUTOR DE 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 EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, de **CAIZA PULLOTASIG JOSÉ AGUSTÍN Y PULLOTASIG GUANOLUISA CARLA PATRICIA**, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto, que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2019

El Tutor



**Ing. Jeanette Lorena Moscoso Cordova**

**C.I.: 180314809-5**

## 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; por cuanto, los postulantes: **CAIZA PULLOTASIG JOSÉ AGUSTÍN Y PULLOTASIG GUANOLUISA CARLA PATRICIA** con el título de Proyecto de Investigación: **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, febrero del 2019

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

**Ing. Isabel Regina Armas Heredia**

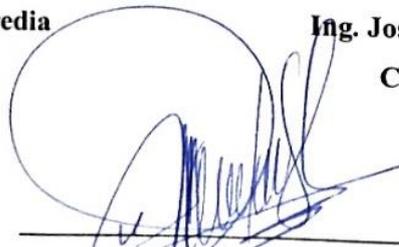
**CC: 050229848-2**



Lector 2

**Ing. José Javier Erazo Castillo**

**CC: 060302337-5**



Lector 3

**Dr. Luis David Moreano Martínez**

**CC: 050230796-0**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por acompañarme todos los días a superar todos los obstáculos y permitirme cumplir mi sueño anhelado. A mi hermana Yolanda y mi sobrina Lesly que con su apoyo incondicional nunca me abandonaron en mis días difíciles, gracias querida hermana por todo la motivación y apoyo que me dieron para cumplir con esta etapa de mi vida. Mi afecto y gratitud imperecedera a mis distinguidos docentes, compañeros y amigos de quienes me llevo los más gratos recuerdos. Agradezco a mi padre Rafael y a mi madre Luisa por ser apoyo en mi carrera, en mis logros, en todo brindándome siempre su cariño de familia.*

*A mis hermanos por ser unas maravillosas personas que junto a ellos hemos pasados momentos inolvidables.*

*A al Ing. Freddy Miranda y la Ing. Janeth Moscoso por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.*

**José Agustín**

## **AGRADECIMIENTO**

*El mundo es una fábrica de conceder deseos, por ello se debe vivir sin límites, soñar sin miedos. Agradezco a Dios por el regalo de la vida, además, por darme la fuerza para alcanzar uno de mis anhelos más deseados y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo porque cada día sea una nueva oportunidad. Mi eterna gratitud a mis padres, por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.*

*A la Dra. Viviana Panchi por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo e impartir sus conocimientos que fueron de gran ayuda en la realización de este proyecto de investigación. Finalmente, a mis amigos y a todas las personas que me apoyaron y compartirán conmigo este nuevo triunfo.*

**Carla Patricia**

## **DEDICATORIA**

*Al culminar una etapa más de mi vida universitaria dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme otorgado fuerza, perseverancia y paciencia para poder alcanzar mi objetivo y cumplir mi formación profesional. A mis padres Rafael Caiza y a mi madre Luisa Pullotasig y a mi ñaña Yolanda Caiza y todos mis hermanos y a las personas a quienes aprecio mucho por todo el esfuerzo que hicieron por darme una oportunidad para triunfar, por eso siempre serán mi pilar fundamental para seguir adelante, a mis maestros y compañeros por hacer que cada momento cuente como un recuerdo inolvidable durante cada clase.*

**José Agustín**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto de investigación va dedicado a mi hermano, compañero y amigo incondicional Jonathan Paúl, aunque te has ido muy pronto de mi vida, siempre me acuerdo de tí, en cualquier lugar, momento, día, noche, extraño tus palabras, tu sonrisa y la infinidad de ocurrencias que alegraban mi vida, simplemente extraño todo de tí, me cuesta tanto aceptar que solo me quedan tus recuerdos, aquellos momentos maravillosos que vivimos juntos. Es realmente difícil superar tu ausencia me haces mucha falta, siempre hablábamos de alcanzar esta meta y que lo celebraríamos juntos, estoy segura que estarías orgulloso de mi, por eso te dedico hoy este triunfo y que seguiré realizando todo lo que un día nos planteamos, por los dos, porque tu recuerdo me da la fortaleza para seguir adelante a pesar de los obstáculos, porque si quiero ver el arcoíris, debo enfrentar la lluvia.*

**Carla Patricia**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TÍTULO: “ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.”**

**Autor/es:** Caiza Pulloasig José Agustín  
Pulloasig Guanoluisa Carla Patricia

**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad analizar la devolución del IVA a las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi. Mediante la aplicación de la metodología deductiva e instrumentos de investigación, se realizó el análisis del problema de lo general a lo particular, se utilizaron datos estadísticos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la información que se obtuvo de las encuestas que se realizaron a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi, para determinar los factores que impiden que este sector no efectúe el trámite de devolución de IVA. Entre las principales razones que impide a los adultos mayores acceder a este beneficio tributario; es la difícil situación económica de este sector, debido a la finalización de las actividades a las que se habían dedicado durante varias décadas, su economía los obliga a adquirir productos que gravan 0% de IVA y en sitios que no emiten comprobantes de venta, a esto se suma el desconocimiento de los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, la falta de difusión acerca de los mismos es evidente, por lo cual manifestaron que se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas. La mayoría de la muestra encuestada afirmó ser beneficiario del Bono de Desarrollo Humano, razón por la cual evitan realizar trámites que involucren exponer sus ingresos económicos, pues temen perder ese ingreso que los ayuda a subsistir. Otra causa que establecieron es el problema que tienen a la hora de amoldarse a los cambios tecnológicos, puesto que, quedan excluidos de muchos procesos que en la actualidad están completamente informatizados, como lo es el trámite de devolución del IVA. Si bien cabe recalcar que el proceso de devolución se simplificó, en la actualidad se puede realizar la solicitud por internet (a excepción de la solicitud por primera vez que se lo realiza personalmente en el SRI), dando así la oportunidad de efectuar la misma desde su hogar y evitar trámites burocráticos, sin embargo, la población adulta mayor prefiere no adentrarse en el mundo de la tecnología.

**Palabras Claves:** Devolución de IVA, Simplicidad Administrativa, Adulto mayor.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**THEME: “ANALYSIS OF THE IVA REFUND TO THE ELDERLY PEOPLE IN THE COTOPAXI PROVINCE.**

**Autors:** Caiza Pullotasig José Agustín  
Pullotasig Guanoluisa Carla Patricia

**ABSTRACT**

Analyzing the IVA refund for the elderly in Cotopaxi province was the purpose of this research. By the deductive methodology application and research instruments, the problem analysis from the general to the particular was carried out, statistical data provided by the Service of Rents Internal (SRI) and the information that was obtained from the surveys that were carried out on the elderly in the Cotopaxi province to determine the factors that prevent this sector from carrying out the IVA refund process. Among the main reasons that prevent older adults from accessing this tax benefit; it is the difficult economic situation of this sector, because of completion of the activities to which they had dedicated during several decades, their economy forces them to acquire products that 0% IVA tax and in places that do not issue sales receipts, to this is added the rights ignorance they have from 65 years old, the lack of dissemination about them is evident, for which they said they feel abandoned by public institutions. The majority of the surveyed sample claimed to be a beneficiary from Bonus of Development Human, which is why they avoid carrying out procedures that involve exposing their income, as they fear losing that income that helps them to subsist. Another cause that they established is the problem they have when adapting to technological changes, since they are excluded from many processes that are currently completely computerized, such as the refund process from IVA. While it should be noted that the refund process was simplified, the application can now be made online (with the exception of the application for the first time that is done personally in the SRI), thus giving the opportunity to carry out the same from their home and avoid bureaucratic procedures however, the older population prefers not to enter to the technology world.

**Key words:** Return from IVA, Administrative Simplicity, Elderly.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

## ***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 del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por el señor y señorita Egresados de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la Facultad de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: CAIZA PULLOTASIG JOSÉ AGUSTÍN y PULLOTASIG GUANOLUISA CARLA PATRICIA**, cuyo título versa **“ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DEL IVA A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.”**, lo realizó 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 los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, **FEBRERO** del **2019**

Atentamente,

**LIDIA REBECA YUGLA LEMA**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
**C.C. 050265234-0**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	2
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	3
3.1 Beneficiarios directos.....	3
3.2 Beneficiarios indirectos .....	3
4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
5 OBJETIVOS .....	6
5.1 General.....	6
5.2 Específicos .....	6
6 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
7 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	8
7.1 Análisis de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi.....	8
7.2 El sistema tributario en Ecuador .....	9
7.3 Principios Constitucionales Tributarios del Ecuador.....	9
7.3.1 Principio de Generalidad.....	10
7.3.2 Principio de Progresividad.....	10
7.3.3 Principio de Eficiencia.....	10
7.3.4 Principio de Irretroactividad .....	11
7.3.5 Principio de Equidad.....	11
7.3.6 Principio de Transparencia .....	11
7.3.7 Principio de Suficiencia Recaudatoria .....	12
7.3.8 Principio de Simplicidad Administrativa.....	12
7.4 Tributos .....	12
7.5 Clasificación de los tributos.....	13
7.5.1 Tasas .....	13

7.5.2	Contribuciones Especiales .....	14
7.5.3	Impuestos .....	14
7.6	Clasificación de los Impuestos.....	15
7.6.1	Impuestos Municipales .....	15
7.6.2	Impuestos Tributarios .....	17
7.7	Impuesto al Valor Agregado (IVA) .....	18
7.7.1	Hecho Generador .....	19
7.7.2	Base Imponible .....	19
7.7.3	Sujetos de la obligación tributaria IVA .....	20
7.7.4	Bienes exentos de IVA.....	21
7.7.5	Transferencias no objeto de IVA .....	22
7.7.6	Transferencia de bienes y servicios con tarifa 0% .....	23
7.7.7	Bienes y servicios con tarifa 12% .....	26
7.8	Facturación electrónica .....	28
7.9	Los beneficios tributarios de las personas de la tercera edad .....	33
7.10	Devolución del IVA .....	34
7.11	Devolución del IVA a personas adultas mayores .....	35
7.11.1	Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000462 - Establecer las normas para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado por las personas adultas mayores.....	36
7.11.2	Procedimiento para la devolución del IVA a personas adultas mayores .....	38
7.11.3	Flujograma del proceso de devolución del IVA a personas adultas mayores...41	
8	PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	43
9	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	44
9.1	Método de investigación .....	44
9.2	Niveles de investigación .....	44
9.2.1	Descriptiva .....	44
9.2.2	Explicativa .....	44
9.3	Diseño de la investigación .....	45
9.3.1	Investigación documental .....	45
9.3.2	Investigación de campo.....	45
9.4	Población y Muestra .....	45
9.4.1	Población.....	45
9.4.2	Muestra .....	46

9.5	Procedimientos.....	48
9.5.1	Técnicas .....	48
9.5.2	Instrumentos.....	49
10	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	50
10.1	Ficha de análisis de datos estadísticos .....	50
10.2	Análisis e interpretación de resultados de encuesta aplicada en la provincia de Cotopaxi.....	54
10.3	Análisis y discusión de la entrevista a un funcionario del SRI – Cotopaxi .....	71
10.3.1	Análisis de la entrevista realizada a un funcionario del SRI – Cotopaxi acerca de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad.....	74
10.4	Análisis del cumplimiento del principio de simplicidad administrativa en el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad .....	76
11	IMPACTOS (ECONÓMICO, SOCIAL, TÉCNICO Y AMBIENTAL) .....	79
11.1	Impacto económico .....	79
11.2	Impacto social .....	80
11.3	Impacto técnico .....	81
11.4	Impacto ambiental.....	81
12	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	83
13	CONCLUSIONES .....	84
14	RECOMENDACIONES.....	85
15	BIBLIOGRAFÍA .....	87
16	ANEXOS .....	89
16.1	Equipo de Trabajo.....	89
16.2	Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores 92	
16.3	Listado de comprobantes para la devolución de IVA a personas adultas mayores 94	
16.4	Cuestionario encuesta .....	95
16.5	Cuestionario entrevista.....	97
16.6	Ficha de análisis de datos estadísticos .....	98
16.7	Número de beneficiarios de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad de los años 2012 al 2017 de la provincia de Cotopaxi .....	100
16.8	Montos solicitados y montos devueltos del IVA a las personas de la tercera edad de los años 2014 al 2017 de la provincia de Cotopaxi.....	102
16.9	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Latacunga.....	104
16.10	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Pujilí.....	121

16.11	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Salcedo.....	128
16.12	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón La Mana .....	144
16.13	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Saquisilí .....	151
16.14	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Pangua.....	158
16.15	Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Sigchos.....	165
16.16	Cuadro comparativo.....	172
16.17	Guía práctica devolución del IVA tercera edad.....	173

### Índice de figuras

<b>Figura 1:</b>	Proceso devolución por ventanilla .....	41
<b>Figura 2:</b>	Proceso devolución por internet.....	42
<b>Figura 3:</b>	Género .....	104
<b>Figura 4:</b>	Edad.....	105
<b>Figura 5:</b>	Ocupación.....	106
<b>Figura 6:</b>	Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	107
<b>Figura 7:</b>	Ha solicitado su primera solicitud física .....	108
<b>Figura 8:</b>	Razón por la cual no realiza el trámite de devolución del IVA .....	108
<b>Figura 9:</b>	Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ....	110
<b>Figura 10:</b>	¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?.....	111
<b>Figura 11:</b>	Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA.....	112
<b>Figura 12:</b>	¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?....	113
<b>Figura 13:</b>	¿Cuáles? .....	114
<b>Figura 14:</b>	¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario? .	115
<b>Figura 15:</b>	¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA? .....	116
<b>Figura 16:</b>	¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?.....	117
<b>Figura 17:</b>	¿Por qué? .....	118
<b>Figura 18:</b>	Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA.....	119
<b>Figura 19:</b>	Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI.	120
<b>Figura 20:</b>	Género .....	121
<b>Figura 21:</b>	Edad.....	122
<b>Figura 22:</b>	Ocupación.....	123
<b>Figura 23:</b>	Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	124
<b>Figura 24:</b>	Ha solicitado su primera solicitud física .....	125
<b>Figura 25:</b>	Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	125
<b>Figura 26:</b>	Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	127
<b>Figura 27:</b>	Género .....	128
<b>Figura 28:</b>	Edad.....	129
<b>Figura 29:</b>	Ocupación.....	130
<b>Figura 30:</b>	Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	131
<b>Figura 31:</b>	Ha solicitado su primera solicitud física .....	132

<b>Figura 32:</b> Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	133
<b>Figura 33:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	134
<b>Figura 34:</b> ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?.....	135
<b>Figura 35:</b> Monto máximo a recibir .....	136
<b>Figura 36:</b> Impedimentos al solicitar la devolución de IVA.....	137
<b>Figura 37:</b> ¿Cuáles? .....	138
<b>Figura 38:</b> Tiempo que viene siendo beneficiario .....	139
<b>Figura 39:</b> ¿Cada qué tiempo solicita la devolución del IVA?.....	140
<b>Figura 40:</b> Alguna vez su solicitud fue rechazada .....	141
<b>Figura 41:</b> Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA.....	142
<b>Figura 42:</b> La solicitud electrónica es:.....	143
<b>Figura 43:</b> Género .....	144
<b>Figura 44:</b> Edad.....	145
<b>Figura 45:</b> Ocupación.....	146
<b>Figura 46:</b> Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	147
<b>Figura 47:</b> Ha solicitado su primera solicitud física .....	148
<b>Figura 48:</b> Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	149
<b>Figura 49:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	150
<b>Figura 50:</b> Género .....	151
<b>Figura 51:</b> Edad.....	152
<b>Figura 52:</b> Ocupación.....	153
<b>Figura 53:</b> Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	154
<b>Figura 54:</b> Ha solicitado su primera solicitud física .....	155
<b>Figura 55:</b> Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	156
<b>Figura 56:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	157
<b>Figura 57:</b> Género .....	158
<b>Figura 58:</b> Edad.....	159
<b>Figura 59:</b> Ocupación.....	160
<b>Figura 60:</b> Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	161
<b>Figura 61:</b> Ha solicitado su primera solicitud física .....	162
<b>Figura 62:</b> Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	163
<b>Figura 63:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	164
<b>Figura 64:</b> Género .....	165
<b>Figura 65:</b> Edad.....	166
<b>Figura 66:</b> Ocupación.....	167
<b>Figura 67:</b> Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	168
<b>Figura 68:</b> Ha solicitado su primera solicitud física .....	169
<b>Figura 69:</b> Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA .....	170
<b>Figura 70:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA ...	171
<b>Figura 71:</b> Género .....	54
<b>Figura 72:</b> Edad.....	55
<b>Figura 73:</b> Ocupación.....	56
<b>Figura 74:</b> Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad.....	57

<b>Figura 75:</b> Ha solicitado su primera solicitud física .....	58
<b>Figura 76:</b> Razón por la cual no realiza el trámite de devolución del IVA .....	59
<b>Figura 77:</b> Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA .....	60
<b>Figura 78:</b> ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?.....	61
<b>Figura 79:</b> Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA.....	62
<b>Figura 80:</b> ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?.....	63
<b>Figura 81:</b> ¿Cuáles? .....	64
<b>Figura 82:</b> ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario? ...	65
<b>Figura 83:</b> ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?.....	66
<b>Figura 84:</b> ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?.....	67
<b>Figura 85:</b> ¿Por qué?.....	68
<b>Figura 86:</b> Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA.....	69
<b>Figura 87:</b> Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI...	70

### Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	7
<b>Tabla 2:</b> Resolución NAC-DGERCGC14-00366, Registro Oficial 257 de 30/5/2014 .	29
<b>Tabla 3:</b> Resolución NAC-DGERCGC14-00157, Registro Oficial 215 de 31/3/2014 .	30
<b>Tabla 4:</b> Resolución NAC-DGERCGC15-0004, Registro Oficial 414 de 12/1/2015 ...	30
<b>Tabla 5:</b> Plazo para el reintegro del IVA .....	35
<b>Tabla 6:</b> Población de adultos mayores de la provincia de Cotopaxi .....	45
<b>Tabla 7 :</b> Población de la provincia de Cotopaxi .....	47
<b>Tabla 8:</b> Distribución de la muestra de acuerdo número de habitantes de la provincia de Cotopaxi .....	47
<b>Tabla 9:</b> Solicitudes de devolución del IVA .....	50
<b>Tabla 10:</b> Monto de devolución de IVA a personas de la tercera edad .....	52
<b>Tabla 11:</b> Género.....	54
<b>Tabla 12:</b> Edad .....	55
<b>Tabla 13:</b> Ocupación .....	56
<b>Tabla 14:</b> Exige usted factura por las compras de consumo personal .....	57
<b>Tabla 15:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	58
<b>Tabla 16:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	58
<b>Tabla 17:</b> ¿Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente? .....	60
<b>Tabla 18:</b> ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA? .....	61
<b>Tabla 19:</b> Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA .....	62
<b>Tabla 20:</b> Impedimento al solicitar la devolución del IVA.....	63
<b>Tabla 21:</b> ¿Cuáles? .....	64
<b>Tabla 22:</b> ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?.....	65
<b>Tabla 23:</b> ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?.....	66
<b>Tabla 24:</b> ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada? .....	67
<b>Tabla 25:</b> ¿Por qué? .....	68

<b>Tabla 26:</b> Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA .....	69
<b>Tabla 27:</b> Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI ....	70
<b>Tabla 28:</b> Presupuesto .....	83
<b>Tabla 29:</b> Solicitudes de devolución del IVA .....	98
<b>Tabla 30:</b> Monto de devolución de IVA.....	99
<b>Tabla 31:</b> Género.....	104
<b>Tabla 32:</b> Edad .....	105
<b>Tabla 33:</b> Ocupación .....	106
<b>Tabla 34:</b> Exige usted factura por las compras de consumo personal .....	107
<b>Tabla 35:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	108
<b>Tabla 36:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	108
<b>Tabla 37:</b> ¿Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente? .....	110
<b>Tabla 38:</b> ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA? .....	111
<b>Tabla 39:</b> Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA .....	112
<b>Tabla 40:</b> Impedimento al solicitar la devolución del IVA.....	113
<b>Tabla 41:</b> ¿Cuáles? .....	114
<b>Tabla 42:</b> ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?...	115
<b>Tabla 43:</b> ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?.....	116
<b>Tabla 44:</b> ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada? .....	117
<b>Tabla 45:</b> ¿Por qué? .....	118
<b>Tabla 46:</b> Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA .....	119
<b>Tabla 47:</b> Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI ..	120
<b>Tabla 48:</b> Género.....	121
<b>Tabla 49:</b> Edad .....	122
<b>Tabla 50:</b> Ocupación .....	123
<b>Tabla 51:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal .....	124
<b>Tabla 52:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	125
<b>Tabla 53:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	125
<b>Tabla 54:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	127
<b>Tabla 55:</b> Género.....	128
<b>Tabla 56:</b> Edad .....	129
<b>Tabla 57:</b> Ocupación .....	130
<b>Tabla 58:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal .....	131
<b>Tabla 59:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	132
<b>Tabla 60:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	132
<b>Tabla 61:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	134
<b>Tabla 62:</b> ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA? .....	135
<b>Tabla 63:</b> Monto máximo a recibir .....	136
<b>Tabla 64:</b> Impedimentos al solicitar la devolución de IVA .....	137
<b>Tabla 65:</b> ¿Cuáles? .....	138

<b>Tabla 66:</b> Tiempo que viene siendo beneficiario.....	139
<b>Tabla 67:</b> ¿Cada qué tiempo solicita la devolución del IVA?.....	140
<b>Tabla 68:</b> Alguna vez su solicitud fue rechazada.....	141
<b>Tabla 69:</b> Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA .....	142
<b>Tabla 70:</b> La solicitud electrónica es: .....	143
<b>Tabla 71:</b> Género.....	144
<b>Tabla 72:</b> Edad .....	145
<b>Tabla 73:</b> Ocupación .....	146
<b>Tabla 74:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal.....	147
<b>Tabla 75:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	148
<b>Tabla 76:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	148
<b>Tabla 77:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	150
<b>Tabla 78:</b> Género.....	151
<b>Tabla 79:</b> Edad .....	152
<b>Tabla 80:</b> Ocupación .....	153
<b>Tabla 81:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal.....	154
<b>Tabla 82:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	155
<b>Tabla 83:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	155
<b>Tabla 84:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	157
<b>Tabla 85:</b> Género.....	158
<b>Tabla 86:</b> Edad .....	159
<b>Tabla 87:</b> Ocupación .....	160
<b>Tabla 88:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal.....	161
<b>Tabla 89:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	162
<b>Tabla 90:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	162
<b>Tabla 91:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	164
<b>Tabla 92:</b> Género.....	165
<b>Tabla 93:</b> Edad .....	166
<b>Tabla 94:</b> Ocupación .....	167
<b>Tabla 95:</b> Exige usted facturas por las compras de consumo personal.....	168
<b>Tabla 96:</b> Ha solicitado su primera solicitud física.....	169
<b>Tabla 97:</b> Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.....	169
<b>Tabla 98:</b> Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente .....	171
<b>Tabla 99:</b> Cuadro comparativo simplicidad administrativa en el proceso de devolución del IVA.....	172

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** Análisis de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi.

**Fecha de inicio:** Abril del 2018

**Fecha de finalización:** Febrero del 2019

**Lugar de ejecución:** Provincia de Cotopaxi

**Facultad que auspicia:** Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Contabilidad y Auditoría

**Proyecto de investigación vinculado:** N/A

**Equipo de Trabajo:**

**Postulantes:**

- Caiza Pullozasig José Agustín - C.I. 050380626-7
- Pullozasig Guanoluisa Carla Patricia - C.I. 0503375024

**Tutor:**

Ing. Jeanette Lorena Moscoso Cordova

C.I. 180314809-5

**Área de Conocimiento:** Contabilidad - Auditoría

**Línea de investigación:** La Administración y Economía para el desarrollo humano y social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Sistemas Integrados de Contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## 2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Los tributos se crean con el objeto de recaudar los recursos necesarios para el Presupuesto General de Estado ecuatoriano, el cual se encarga de gestionar la redistribución para la ejecución de obras sociales y de desarrollo del país, pero el beneficio de la devolución del IVA tercera edad compensa a los adultos mayores por todos sus años de servicio a la patria a través del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por esto es importante investigar este beneficio en el período 2014 - 2017 y analizar las acciones emprendidas por la Administración Tributaria para facilitar y desburocratizar este derecho de acuerdo con el principio constitucional tributario de simplicidad administrativa, así también determinar las causas que impiden hacer uso de este beneficio.

El beneficio de devolución del IVA tercera edad se obtiene cuando haya presentado la solicitud de devolución de forma mensual, esta reintegración de fondos es un ingreso extra para este grupo vulnerable de la sociedad y donde las necesidades son más vistosas. Es un deber de todo buen ciudadano ecuatoriano contribuir a divulgar y difundir este beneficio a favor del adulto mayor con la finalidad de crear una sociedad de buen vivir.

Los involucrados en la realización de este proyecto son dos estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi en calidad de investigadores con fines académicos, y la población de estudio son los adultos mayores de 65 años de edad de la provincia de Cotopaxi, el interés perseguido por la investigación es contribuir con datos relevantes a la Administración Tributaria acerca de la percepción y el sentir del adulto mayor sobre el beneficio, además este estudio servirá para que las autoridades e instituciones interesadas tomen conciencia sobre la difusión de derechos a esta parte importante de la población para fomentar la cultura tributaria.

Existe factibilidad necesaria para la realización de la investigación por el hecho de contar información relevante y suficiente sobre la devolución de IVA a la tercera edad, proporcionado por el Servicio de Rentas Internas – Cotopaxi, inclusive se cuenta con las facilidades técnicas y asesoramiento por parte del tutor de investigación, es necesario resaltar que los investigadores serán quienes asumirán los costos inherentes a la investigación; donde los beneficiarios principales son los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi.

### **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 graduación.

#### **3.2 Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos serán el Servicio de Rentas Internas (SRI), las instituciones públicas (MIES, Asamblea Constituyente, etc.) y la población adulto mayor.

### **4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los factores que impiden acceder al derecho de devolución del IVA a los adultos mayores?

A partir del 2001 los ecuatorianos que hayan cumplido 65 años tienen derecho a la devolución del IVA por sus gastos de primera necesidad, sin embargo, la participación de los beneficiarios ocupó niveles menores al 5%, de acuerdo a los registros del Servicio de Rentas Internas, publicados en la prensa nacional (Diario El Mercurio, 2011) aclaró que este beneficio creció del 2006 al 2010, de 20 a 350 trámites mensuales en promedio.

La resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGER2008-0566 solicitaba que los adultos mayores acudan a las oficinas del SRI, a llenar un formulario y adjuntar las facturas en las que conste el IVA pagado en sus adquisiciones de bienes y servicios de primera necesidad, el tiempo de espera era de 15 días para recibir la notificación de aceptabilidad de la solicitud. Durante ese lapso de tiempo se efectuaba el control posterior, que a través del sistema de trazabilidad se identificaban los comprobantes de venta, con el objeto de verificar los rubros sobre los cuales procede la devolución de IVA y controlar los valores solicitados, así como el cumplimiento de requisitos de llenado, una vez realizado este proceso de control se recuperaba el valor del IVA.

Sin embargo, en el caso de verificarse la devolución de valores superiores a los establecidos en la ley o devoluciones indebidas, la Administración Tributaria procederá a compensar automáticamente dichos valores, incluyendo intereses, con futuras solicitudes de devolución que presenten el peticionario o terceros (apoderados).

Desde el año 2014 el trámite para la devolución del IVA para los adultos mayores se puede efectuar vía ventanilla (físico) o por internet, de acuerdo a la resolución No. NAC-DGERCGC13-00636, mediante esta normativa los pasos para el trámite de devolución se redujeron a cuatro, puesto que en el 2013 eran ocho (ver anexo 18.16), ocasionando que el proceso sea burocrático y tedioso debido a que debían acudir a las oficinas del SRI de acuerdo al último dígito de su cédula y así realizar los demás trámites correspondientes. Otra causante para simplificar este proceso es que para finalizar el año 2015, se estimaba que el Servicio de Rentas Internas recibiría unas 260.000 solicitudes de devolución de IVA pertenecientes a personas mayores de 65 años, mismas que llegan acompañadas de sus respectivas facturas físicas, al mismo tiempo un promedio de 21.666 expedientes mensuales.

Esta acumulación de documentos genera la necesidad de disponer el espacio equivalente a una bodega mensual, exigiendo así la ampliación de la infraestructura física del SRI. Sin embargo, esto no era viable, por lo cual se emitió la resolución DGERGC15-00000745 del SRI, misma que expresa que a partir del 31 de octubre del 2015 deja de ser exigible presentar todos los comprobantes de venta físicos.

Bajo estos nuevos parámetros para el año 2016 las solicitudes vía internet fueron de 134.063, mientras que por ventanilla alcanzaron los 230.626 trámites procesados. En el período 2017 se presentaron un total de 610.453 solicitudes de devolución de IVA, correspondientes a personas de la tercera edad de las cuales el 63% se realizaron a través de la plataforma de servicios en línea, de acuerdo al informe de gestión presentado por el SRI.

La zona de planificación 3 (Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza) ve a esta medida como la aplicación del principio de simplicidad administrativa en los trámites que ejecuta la Administración Tributaria. Ante esto los adultos mayores ya no deben acudir a

las oficinas del SRI para solicitar aquel beneficio, lo pueden hacer desde su casa y la solicitud será atendida en menor tiempo, según informó Tarquino Patiño Director Zonal 3 del Servicio de Rentas Internas. Sin embargo, a pesar de que la gestión es ágil, la acreditación en las cuentas bancarias se demora hasta varios meses. Según la rendición de cuentas emitida por el Servicio de Rentas Internas, en el año 2016 el número de trámites asciende a 17.950, mismos que presentaron tanto físicamente como vía web, mientras que en el 2017 las solicitudes presentadas por ventanilla e internet suman 28.266.

Frente a lo expuesto anteriormente, se puede inferir que la Administración Tributaria ha efectuado modificaciones en el proceso para la devolución del IVA, mismos que optimizan la accesibilidad a este beneficio, sin embargo, en la provincia de Cotopaxi el número de beneficiarios en el año 2017 asciende a 735, según estadísticas del departamento de devoluciones del SRI, mientras que la población de adultos mayores es de 37.113 de acuerdo a las proyecciones poblacionales del Ecuador, a partir del VII censo de población y VI de Vivienda 2010, es así que tan solo el 2% hace uso de este derecho.

La mayoría de los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi no acceden al beneficio debido al desconocimiento de la ley o el mecanismo, así también tienen el hábito de no solicitar facturas con datos, es decir solo se registra como consumidor final, a esto se suma la falta de interés por parte de las instituciones públicas y sus familiares, por lo cual para las personas de la tercera edad el no obtener la devolución del IVA resulta negativo, debido a que no recuperan parte del dinero que emplean en la compra de sus bienes o servicios con tarifa 12%, cabe recalcar que los ingresos mensuales de la mayoría de las personas que aglutinan a este sector vulnerable no alcanzan al valor de la canasta familiar básica.

## **5 OBJETIVOS**

### **5.1 General**

Analizar los factores que inciden para que los adultos mayores omitan acceder al beneficio de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi, a través de la investigación bibliográfica y de campo para la verificación del cumplimiento del principio de simplicidad en su proceso.

### **5.2 Específicos**

- Desarrollar la fundamentación teórica sobre la devolución del IVA para las personas de la tercera, a fin de sustentar el proyecto de investigación.
- Diagnosticar la accesibilidad de los adultos mayores al beneficio tributario de la devolución del IVA, a través de técnicas de investigación y datos estadísticos.
- Analizar los resultados que se obtuvieron en el levantamiento de información para la determinación de los factores que impiden el acceso a la devolución del IVA a los adultos mayores.

## 6 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 1:** Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivo	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad
Desarrollar la fundamentación teórica sobre la devolución del IVA para las personas de la tercera, a fin de sustentar el proyecto de investigación.	Recopilar información teórica y conceptual de fuentes bibliográficas.	Obtener información que permita sustentar el proyecto de investigación.	<b>Técnica:</b> Análisis documental <b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas científicas, Libros físicos, Libros virtuales y Fichas bibliográficas.</li> </ul>
Diagnosticar la accesibilidad de los adultos mayores al beneficio tributario de la devolución del IVA, a través de técnicas de investigación y datos estadísticos.	Investigar los métodos y técnicas de investigación para realizar análisis de datos estadísticos, que ayude a diagnosticar la accesibilidad a la devolución del IVA a la tercera edad.	Aplicar las técnicas de investigación y el análisis de datos estadísticos que ayude a extraer información acerca de los adultos mayores.	<b>Técnicas:</b> Encuesta, Entrevista y Análisis documental. <b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista: Estructurada y no estructurada.</li> <li>• Encuesta: estructurada</li> <li>• Ficha de análisis de datos estadísticos.</li> </ul>
Analizar los resultados que se obtuvieron en el levantamiento de información para la determinación de los factores que impiden el acceso a la devolución del IVA a los adultos mayores.	Recopilar información obtenida en las técnicas de investigación y análisis de datos estadísticos para el respectivo análisis.	Detallar los resultados obtenidos en la investigación a través de las respectivas conclusiones.	<b>Técnica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de contenido</li> </ul> <b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la encuesta</li> <li>• Análisis de entrevistas.</li> <li>• Interpretación de datos estadísticos.</li> </ul>

**NOTA:** Fuente: Propia (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

## **7 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **7.1 Análisis de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en la provincia de Cotopaxi**

#### **Antecedentes relacionados al problema de investigación**

De acuerdo con nuestro proyecto de investigación, no existen estudios similares en la provincia de Cotopaxi, pero si en otras provincias y cantones, que se cita a continuación:

Según Solano & Solano (2013) en su proyecto de investigación “Análisis e impacto de la devolución del IVA para los contribuyentes de la tercera edad en la provincia del Azuay durante el año 2012” de acuerdo con la base datos del SRI, el valor total de la devolución del IVA solicitado por los contribuyentes en la provincia del Azuay para el ejercicio fiscal 2012 es de \$ 31'545.064,82 figurando como el 0,9133% del total de IVA recaudado, pero el valor devuelto por el SRI en el caso del IVA a los contribuyentes de la tercera edad en la provincia de Azuay es \$ 1.086.348,38 lo cual no es un rubro imperceptible dentro de las arcas fiscales. (p. 60)

Según Vélez (2016) en su trabajo de investigación “Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad”, concluye que el valor de la devolución del IVA solicitado por los contribuyentes en la provincia del Azuay para el ejercicio fiscal 2015 es de 28'409.995, luego de atender 339.783 solicitudes; figurando un total 0.0454% del IVA recaudado. Pero el valor solicitado por los contribuyentes de la tercera edad para la respectiva devolución del IVA es de 3.971.354,00 lo que representa el 14% del total devuelto, por lo tanto, se concluyó que el monto devuelto por parte de la Administración Tributaria dentro del sector de las personas de la tercera edad, es un recurso monetario que afecta dentro del Presupuesto General del Estado, ya que ocupa un porcentaje alto. (p. 43)

Según Zambrano (2016) en su trabajo de investigación “Evolución de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil, período 2010-2015”, concluye que su investigación permitió determinar que no existe una campaña de difusión de los derechos tributarios de las personas de la tercera edad, en donde existe un alto porcentaje

de desconocimiento sobre los trámites que deben realizar para la obtención de este beneficio. Por ejemplo, la página web oficial del SRI no motiva a las personas a realizar los trámites, lo que hace simplemente es establecer los requisitos que se deben cumplir, por lo que se deben realizar una mejorar de la difusión de los derechos tributarios. (p. 27)

## **7.2 El sistema tributario en Ecuador**

Según Vallejo (2011) afirma que:

Un sistema tributario está constituido por el conjunto de tributos vigentes en un país en determinada época. La noción del sistema tributario implica un conjunto ordenado, lógico y coherente de impuestos, tasas y contribuciones especiales, en que cada uno se considera parte de un todo armónicamente relacionado. Parte importante del sistema tributario, constituyen las normas jurídicas que regulan los impuestos y las instituciones tributarias; Código Tributario y los acuerdos internacionales. (p. 27)

Se conoce al sistema tributario con el nombre de sistema impositivo o sistema de recaudación de tributos dentro de un país, lo cual consiste en la fijación, cobro y administración de impuestos que puede ser derechos internos o derivados del comercio exterior, también se encarga de administrar los servicios prestados por la aduana y de inspección fiscal.

## **7.3 Principios Constitucionales Tributarios del Ecuador**

Los principios tributarios son normas de orden constitucional que rigen al sistema tributario, estableciendo límites al poder discrecional estatal, evitando abusos impuestos por el Estado y estableciendo parámetros y lineamientos que garanticen los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

1. Según el Art. 300 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) se refiere a los principios del régimen tributario en los siguientes términos: El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia

y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.  
(p. 145)

2. El Código Tributario del Ecuador (2015) en el Art. 5 denominado Principios Tributarios determina que el régimen tributario se regirá por los principios de legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad, e irretroactividad. (p. 2)

### **7.3.1 Principio de Generalidad**

El principio de generalidad formula que todos los gobernados deben contribuir con tributos para el financiamiento del gasto público, en virtud de su capacidad económica, es decir, que la obligación de pago de tributos es para todos los ciudadanos, pero prestando especial atención a la capacidad económica y tomando en cuenta los parámetros que estable la Constitución y las demás normas supremas. Es así, como lo señala Juárez (2012) que la ley fiscal es una disposición abstracta e impersonal, que comprenda a todas las personas cuya situación coincida con la hipótesis normativa ahí prevista.

### **7.3.2 Principio de Progresividad**

El principio de progresividad determina que la carga impositiva será soportada por quienes más recursos posean, es decir, a mayor riqueza mayor será la imposición tributaria, eliminando posibilidades de regresividad, la finalidad de este principio es estrictamente recaudatorio y que permita la redistribución de la renta y la riqueza de quienes más tienen, hacia los que menos tienen. Como señala García (2000) que, a mayor riqueza, mayor carga tributaria, de manera que, los niveles de progresividad en los impuestos establecidos eviten la regresividad del sistema.

### **7.3.3 Principio de Eficiencia**

El sistema tributario requiere de herramientas que posibilite el manejo eficiente, mediante el establecimiento de tributos justos y que los contribuyentes paguen de acuerdo a su verdadera capacidad contributiva. De esta forma, este principio mide los niveles de cumplimiento, es decir niveles de inscripción de contribuyentes y si se logra que los agentes inscritos cumplan con el pago de las cuotas estipuladas (Díaz, 2011).

### **7.3.4 Principio de Irretroactividad**

En el artículo 3 del Código Tributario ecuatoriano hace mención que no se dictara leyes tributarias con efecto retroactivo en perjuicio de los contribuyentes, es decir, prohíbe aplicar una ley en situaciones provenientes de hechos anteriores a la vigencia de la ley. Sin embargo según Vallejo (2011), el principio de irretroactividad tiene dos aplicaciones, el primero desde el punto de vista general las leyes tributarias, sus reglamentos y circulares de carácter general que rigen al futuro, mientras que el Código Tributario señala que regirán desde el siguiente día al de su publicación en el registro oficial, y en segundo lugar las normas tributarias penales como contravenciones, delitos de carácter tributario rigen al futuro, pero excepcionalmente tendrá efecto retroactivo son más favorables y aun cuando haya sentencia condenatoria.

### **7.3.5 Principio de Equidad.**

El principio de equidad se refiere a todos los ciudadanos que generen rentas contribuyan de acuerdo a su capacidad económica, tomando en consideración la equidad vertical y la equidad horizontal. En cuanto, a equidad vertical el sistema simplificado ha contribuido a este principio por medio de tabla de cuotas de intervalos definidas a cada sector económico de forma progresiva y lo contrario sucede con equidad horizontal donde el contribuyente que se encuentra en el límite inferior y el del límite superior paga la misma cuota (Díaz, 2011).

### **7.3.6 Principio de Transparencia**

De conformidad con el Diccionario de la Real Academia de Lengua Española (2014) manifiesta que el termino transparencia se refiere a la cualidad de transparente, que a la vez significa claro, evidente, que comprende sin duda ni ambigüedad. Pero según Vallejo (2011) dentro del sistema tributario la transparencia hace mención a ser claro y asequible a la información para el conjunto de contribuyentes del giro de su actividad refiriéndose a la Administración Tributaria, aunque es necesario resaltar que este principio no es solo aplicable al sistema tributario sino a toda la administración pública, tal como manda la constitución de la Republica.

### **7.3.7 Principio de Suficiencia Recaudatoria**

El principio de suficiencia recaudatoria se enfoca a que los tributos deben ser suficientes para el financiamiento del Presupuesto General del Estado, a través de incremento de niveles de recaudación de tributos como práctica de la cultura tributaria propia del contribuyente que permitirá la dotación de servicios públicos de calidad. Tal como señala Díaz (2011), este principio trata de promover e inducir que los tributos deben ser suficientes y capaces para poder cubrir las necesidades financieras en un determinado período y así el fisco logre sus objetivos primordiales e inherentes a los fines de los tributos.

### **7.3.8 Principio de Simplicidad Administrativa**

Para el Vallejo (2011), la simplicidad administrativa es elemento esencial que rige el quehacer administrativo en general y tributario en particular, se refiere a que debe ser fácil y relativamente económico administrar los impuestos, aun considerando que la Administración Tributaria de por sí tiene un costo alto por el nivel de especialización y tecnología que requiere.

La Administración Tributaria rige el quehacer tributario dentro del territorio ecuatoriano a través de la reducción de formalidades, aumentando facilidades e incentivando a participar el sistema tributario formal, de esta forma se incrementa la recaudación de tributos y se reduce los niveles de evasión fiscal, también es necesario mencionar que este principio no solo aplica a la materia de recaudación sino también a los procesos desarrollados por la Administración Tributaria como el caso de devolución de impuesto, en los cuales se simplifico reduciendo los tiempos para la reintegración de valores solicitados y en especial en la devolución del IVA a adultos mayores que se lo realiza a través del internet a partir del año 2013 siempre y cuando sea la segunda solicitud.

## **7.4 Tributos**

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. Desde que aparecieron las civilizaciones, en la antigüedad los administradores debían

enfrentarse a la necesidad de cubrir los gastos generados por las personas que ayudaban a administrar, los pueblos dominadores eran los que cobraban los tributos a los pueblos vencidos en luchas bélicas a través de entrega de materia prima, productos elaborados o eran proveedores de esclavos para la realización de cualquier actividad.

A continuación, se describe el concepto de tributo:

El autor Vallejo (2011) define que: “El tributo es una prestación obligatoria, normalmente en dinero, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio, y que da lugar a relaciones jurídicas de derecho público” (p. 23).

De tal forma que los tributos son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva de la sociedad, los cuales están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general. El pago de los tributos es una forma de participación ciudadana. Si los ciudadanos y las empresas participaran mediante el pago de sus tributos, el desarrollo del país sería más acelerado.

## **7.5 Clasificación de los tributos**

En República del Ecuador los tributos se clasifican en impuestos, tasas y contribuciones especiales.

### **7.5.1 Tasas**

Las tasas son una forma de financiamiento de los servicios estatales como la recolección de basura y aseo público, habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales, servicios administrativos, alcantarillado, canalización etc. Esto se debe a que “son precios que el Estado fija por el beneficio individual que proviene del consumo de ciertos servicios públicos o determinadas concesiones, con el objeto de cubrir el costo de tales servicios” (Andrade, 2003, p. 84). Por tanto, el hecho generador es la utilización de un servicio, al no hacer uso del mismo no existe la obligación de pagarlo.

Sin embargo, a pesar de que las tasas son fijadas por una Ley u Ordenanzas no se puede garantizar la prestación efectiva de un servicio público, de modo que el contribuyente aun así deberá costear dicho servicio. En el caso de que el contribuyente sea un adulto mayor los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) aplican la exoneración del cincuenta por ciento (50%) siempre y cuando resida en una propiedad que este registrada a su nombre por el GAD Municipal.

### **7.5.2 Contribuciones Especiales**

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. “Este tributo fue instituido para ayudar a costear la obra pública que produce una valorización inmobiliaria y tiene como límite total el gasto realizado y como límite individual el incremento del valor del inmueble beneficiado” (Andrade, 2003, pp. 84-85).

Los servicios que integran las contribuciones especiales de mejora son; apertura, pavimentación, ensanche y construcción de vías de toda clase, aceras, cercas, sistemas de agua potable entre otros.

### **7.5.3 Impuestos**

Los impuestos se consideran una parte importante en los ingresos públicos de un país, tal como lo afirma Juárez (2012) “Son aportaciones económicas que corresponden a una parte proporcional de los ingresos, utilidades o rendimientos de los gobernados o particulares que, por imperativos constitucionales y legales, deben entregar para contribuir a los gastos públicos” (p. 32). Mediante el aporte monetario de las personas de acuerdo a su capacidad económica, se puede solventar el gasto público del país, es decir satisfacer las necesidades comunes de todos los ciudadanos, como la seguridad, educación, salud, vialidad entre otras.

## 7.6 Clasificación de los Impuestos

### 7.6.1 Impuestos Municipales

Los GADs Municipales tienen autonomía financiera, es decir están en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, es por ello que los impuestos municipales “son parte de estos recursos, siendo esenciales para la práctica de la autonomía financiera y fortalecimiento financiero de dichas entidades” (Banco del Estado, 2011, p. 5). Mediante ordenanzas municipales puede crearse o modificarse el impuesto. Además, pueden ser generales cuando son creados para todos los GADs y particulares cuando estos son creados para el beneficio de uno o más Municipios, siempre y cuando tengan la facultad para crearlos.

#### 7.6.1.1 Clases de Impuestos Municipales

- a) **Impuesto sobre la propiedad urbana:** Aplica sobre los bienes inmuebles ubicados dentro de los límites de la zona urbana. La tarifa para inmuebles no edificados es del dos por mil ( $2^{0/00}$ ) anual y para los inmuebles no edificados en zonas de promoción inmediata es del uno por mil ( $1^{0/00}$ ) sobre el avalúo.
- b) **Impuesto a los Predios Rurales:** Aplica sobre los bienes inmuebles ubicados fuera de los límites de la zona urbana es decir en zonas rurales, pueden ser tierras, edificios, plantaciones agrícolas y forestales. La tarifa será no menor a cero punto veinticinco por mil ( $0,25 \times 1000$ ) ni mayor al tres por mil ( $3 \times 1000$ ) sobre el avalúo.
- c) **Impuesto de Alcabalas:** Son objeto de impuesto la transferencia de dominio de bienes inmuebles, se aplicará el uno por ciento (1%) del valor contractual.
- d) **Impuesto a los Vehículos:** El propietario de un vehículo motorizado deberá pagar anualmente, el valor del impuesto se determinará sobre el avalúo de los vehículos que están registrados en el SRI, dicho monto se aplicará en la tabla de base imponible que es establecida mediante ordenanza municipal.

- e) **Impuesto a los Espectáculos Públicos:** Aplica sobre el valor del precio de cualquier boleto, el cual permita presenciar un espectáculo público. Las tarifas son el 10% sobre el valor del precio de las entradas de espectáculos legales y el 5% en eventos deportivos profesionales.
- f) **Impuesto de Matrículas y Patentes:** Al ejercer una actividad empresarial, industrial o financiera se deberá obtener la patente es decir el permiso que otorga la Municipalidad. El valor que se debe cancelar es de acuerdo a la actividad que realiza, sin embargo, la tarifa mínima será de diez dólares y la máxima de veinticinco mil dólares.
- g) **Impuesto del 1.5 por mil sobre los Activos Totales:** Aplica a los establecimientos que ejecuten permanentemente actividades económicas y que estén obligadas a llevar contabilidad. Deberá ser cancelado hasta 30 días después de la fecha límite del pago del impuesto a la renta, el valor a pagar será de acuerdo al activo total del período anterior, es decir del 1 de enero al 31 de diciembre.

#### ***7.6.1.2 Exenciones para las personas de la tercera edad de los impuestos municipales***

Las personas naturales que hayan cumplido sesenta y cinco (65) años de edad, sean nacionales o extranjeras tendrán derecho a descuentos y beneficios tal como se estipula en el artículo 14 de la Ley del Anciano, además recibirán tratamiento preferencial en todo tipo de trámites municipales, incluyendo el pago de sus obligaciones económicas.

- a) Podrán acceder gratuitamente a espectáculos artísticos, culturales y recreacionales siempre y cuando sean organizados por la Municipalidad, caso contrario tendrán un descuento del cincuenta por ciento (50%).
- b) Pagarán el cincuenta por ciento (50%) en consultas médicas, tratamientos y hospitalización en el dispensario médico u Hospital Municipal.
- c) Descuento del cincuenta por ciento (50%) en los parqueaderos municipales.

- d) En el pago del impuesto predial el beneficiario tendrá la exoneración del cien por ciento (100%) si los dos conyugues pertenecen al grupo prioritario de la tercera edad, en caso de que solo uno de los conyugues pertenezca a este grupo obtendrá la exoneración del 50%.

### 7.6.2 Impuestos Tributarios

Los impuestos tributarios se generan 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. Es importante mencionar que de estas recaudaciones se obtiene la mayoría de los ingresos públicos. A continuación, se mencionará los impuestos más importantes para los ingresos públicos:

- a) **Impuesto a la Renta:** El sujeto pasivo que son representados por personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades sean nacionales o extranjeras, pagaran este impuesto anualmente, el cual se calculará del total de los ingresos gravados menos las devoluciones, descuentos, gastos, costos y deducciones del ejercicio impositivo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre.
- b) **Salida de Divisas (ISD):** Las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades privadas, nacionales y extranjeras pagaran el 5% en el momento que efectúen transferencias, envíos, retiros o pagos de cualquier naturaleza en el exterior, estas operaciones pueden ser con o sin intervención de las instituciones del sistema financiero.
- c) **Consumos Especiales (ICE):** El impuesto aplica a ciertos bienes (nacionales o importados) y servicios, como por ejemplo los cigarrillos, bebidas alcohólicas, gaseosas, entre otros que se encuentran detallados en el artículo 82 de la Ley de Régimen Tributario Interno. Los sujetos pasivos del ICE son personas naturales y sociedades fabricantes de bienes, quienes realicen importaciones de bienes y presten servicios gravados con este impuesto.

Para el cálculo del valor de a pagar, primero se deberá determinar la base imponible, luego se procede aplicar las tarifas ad-valorem, específica o mixta según corresponda al producto o servicio gravado.

- d) **Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados (IPVM):** Los propietarios de vehículos motorizados de transporte terrestre de personas o carga de uso particular o servicio público, deben pagar este impuesto anualmente, la base imponible del IPVM es el avalúo del vehículo registrado en la base de datos del SRI, finalmente se aplicará la tarifa contenida en la tabla que se encuentra detallada en el artículo 5 de la Ley de Reforma Tributario Impuesto a los Vehículos.
- e) **Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular (IACV):** Se genera el pago de este impuesto por el uso de vehículos motorizados de transporte terrestre. La base imponible será de acuerdo al cilindraje que tiene el motor del respectivo vehículo, el cual es expresado en centímetros cúbicos y será multiplicado por la tarifa que consta en la tabla que se especifica en la Ley del Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular.
- f) **Impuesto a la Renta de ingresos provenientes de Herencias, Legados y Donaciones:** Este impuesto grava a las herencias que son el conjunto de bienes y derechos, a título universal, que tenía una persona al tiempo de su muerte, al legado otorga a título gratuito bienes y derechos mediante un testamento y donaciones que son un regalo, es decir el traspaso de un bien a título gratuito, entre vivos. La base imponible es el valor de los bienes y derechos sucesorios, de las herencias, legados o donaciones, a la cual se aplicará una tarifa de acuerdo a la tabla vigente que grava este impuesto.

## 7.7 Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Es un impuesto indirecto, no considera los ingresos percibidos de los contribuyentes, más bien se calcula sobre el consumo de los productos, costo de producción, los servicios, las transacciones comerciales y las importaciones. “Los contribuyentes de derecho trasladan la carga tributaria al contribuyente de hecho, que no es otro que el adquirente del bien o

del servicio y quien, en definitiva, soporta el impuesto” (Escalante y Hulett, 2009, p. 35). Es decir, quien termina asumiendo el total del impuesto es el consumidor final, para calcular el valor de este impuesto basta solo con multiplicar el precio del bien o servicio (Base Imponible) con la tarifa 12%.

### **7.7.1 Hecho Generador**

El Impuesto al Valor Agregado se puede generar en las siguientes situaciones.

1. En las transferencias locales de bienes y servicios, estos pueden ser de contado o a crédito, además, se deberá emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.
2. Las prestaciones de servicios por avance de obra o etapas, el cual deberá estar sustentando con el certificado de avance de obra o etapa y el comprobante de venta.
3. Adquisición de bienes que sean objeto de su producción o venta, en el momento en que se ocasione el retiro de tales bienes.
4. Cuando ingresa mercadería al territorio nacional, el IVA se causa en el instante que es despachado por la aduana.

### **7.7.2 Base Imponible**

Según la Ley de Régimen Tributario Interno la base imponible del IVA se determinará de las siguientes maneras:

1. **La base imponible general.** - consiste en el total de los bienes muebles de naturaleza corporal que se transfieren o de los servicios que se presten, para cada bien o servicio se establece un precio, el cual puede incluir impuestos, tasas por servicios y demás gastos legalmente atribuibles al precio, así como también podrá deducirse los descuentos y bonificaciones, el valor de los bienes, envases devueltos por el comprador, intereses y las primas de seguros en las ventas a plazos.

2. **Base imponible en los bienes importados.** – resulta de la suma al valor de aduanas los aranceles, impuestos, derechos, tasas, recargos, entre otros gastos siempre y cuando se figuren en la declaración de importaciones y demás documentos pertinentes.
3. **Base imponible en casos especiales.** – principalmente se determinará el precio con relación a los precios de mercado y de acuerdo con las normas que estipule el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, para así obtener el valor de los bienes en los siguientes casos de permuta, de retiro de bienes para uso o consumo personal y de donaciones.

### **7.7.3 Sujetos de la obligación tributaria IVA**

#### **7.7.3.1 Sujeto Activo.**

El sujeto activo es la Administración Tributaria quién a través del Servicio de Rentas Internas exige el pago de este impuesto.

#### **7.7.3.2 Sujeto Pasivo.**

Los sujetos pasivos del IVA pueden ser los siguientes:

- a) **Los contribuyentes:** Estos pueden ser los importadores de bienes muebles y servicios, fabricantes, productores, ensambladores, entre otros.
- b) **Agentes de percepción:** Las personas naturales y las sociedades que efectúen transferencias de bienes y servicios.
- c) **Como agentes de retención:**
  1. Los contribuyentes especiales como entidades del sector público, sociedades, sucesiones indivisas y personas naturales, deberán realizar la retención por el total del IVA por la compra de bienes y servicios.

2. Se incluye de igual manera a las empresas emisoras de tarjetas de crédito, las empresas de seguros y reaseguros, por el total del IVA pagado de compras y servicios.
3. Los exportadores, pueden ser personas naturales o sociedades, por la adquisición de materias primas, insumos, activos fijos que se usen en la fabricación y comercialización de los bienes exportados, mismos que podrán ser adquiridos localmente o a través de importaciones.
4. Los operadores de turismo por las adquisiciones locales de bienes, insumos y servicios para la producción y comercialización de sus servicios, además la compra de bienes que formen parte de su activo fijo. Cabe recalcar que sus adquisiciones tienen que integrar el paquete de turismo receptivo facturado.
5. Las comercializadoras de combustible y Petrocomercial.

#### **7.7.4 Bienes exentos de IVA**

De acuerdo al art. 125 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión (COPCI) serán exento de pagar IVA los siguientes bienes que conforman un grupo de 16:

1. Efectos personales de viajeros
2. Menajes de casa y equipos de trabajo
3. Las que importe el sector público, incluidos los gobiernos autónomos descentralizados, las sociedades cuyo capital pertenezca al menos en el 50% a alguna institución pública, la Junta de Beneficencia de Guayaquil y la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer (SOLCA).
4. Donaciones provenientes del exterior, a favor de las instituciones tanto del sector público como del sector privado sin fines de lucro, mismas que deberán ser destinadas a cubrir servicios de salubridad, alimentación, asistencia técnica, beneficencia, asistencia médica, educación, investigación científica y cultural, además deberán tener contratos de cooperación con instituciones del sector público.

5. En caso de donaciones de vehículos es exento cuando sea para usos especiales y su función sea compatible con la actividad de la institución beneficiaria, como por ejemplo ambulancias, vehículos clínicos o radiológicos, coches biblioteca, carros de bomberos y similares.
6. Fétretos o ánforas que contengan cadáveres o restos humanos.
7. Muestras sin valor comercial, siempre y cuando estén establecidos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
8. Las previstas en la Ley de Inmunidades, Privilegios y Franquicias Diplomáticas.
9. Los aparatos médicos, ayudas técnicas, herramientas especiales, materia prima para órtesis, prótesis que utilicen las personas con discapacidad, así como también los vehículos que se encuentren dentro de los límites previstos en la Ley sobre Discapacitados.
10. Los paquetes postales, dentro de los límites que establezca el Reglamento Código de Producción Comercio e Inversión, y los acuerdos, leyes internacionales de los que el Ecuador es suscriptor.
11. Fluidos, tejidos y órganos biológicos humanos, para procedimientos médicos conforme a lo que establece la legislación aplicable en este caso.
12. Las piezas u objetos pertenecientes al Patrimonio Cultural del Estado importados o repatriados legalmente establecidos.
13. Desperdicios de mercancías amparadas en regímenes especiales que se destruyan.
14. El art. 158 del código mencionado manifiesta sobre el almacén libre que consiste en el almacenamiento y venta de mercancías nacionales o extranjeras a pasajeros que salgan del país o que ingresen del extranjero.
15. Art. 160.- Las Ferias Internacionales radica en la autorización de ingreso de mercancía con suspensión del pago de tributos, por un tiempo determinado mediante un régimen especial aduanero, según lo estipula el art. 160 del código.
16. El intercambio de mercancías destinadas al uso de consumo doméstico entre poblaciones fronterizas de acuerdo a los tratados y convenios internacionales como lo estipula el art. 166 del código.

#### **7.7.5 Transferencias no objeto de IVA**

De acuerdo al art. 54 de la LRTI no son objeto de IVA las siguientes transferencias de bienes y servicios.

1. Aportes en especie a sociedades
2. Transferencias por herencia o por liquidación de sociedades, inclusive de la sociedad conyugal.
3. Ventas de negocios en las que se transfiera el activo y el pasivo
4. Fusiones, escisiones y transformaciones de sociedades
5. Donaciones a entidades y organismos del sector público, inclusive empresas públicas o privadas sin fines de lucro siempre y cuando estén legalmente constituidas.
6. Cesión de acciones, participaciones sociales y demás títulos valores.
7. Las cuotas o aportes que realicen en los condominios y en urbanizaciones.
8. Autoconsumo de servicios.
9. Las transferencias que NO cumplan los requisitos del Art. 52 de la LORTI.  
Ejemplo Inmuebles Intangibles entre otros.

#### **7.7.6 Transferencia de bienes y servicios con tarifa 0%**

Los bienes muebles que están gravado con tarifa cero integran un grupo de 17 según el art. 55 de la LRTI.

##### **7.7.6.1 Bienes.**

1. Productos alimenticios que no hayan sido objeto de elaboración, proceso o tratamiento que altere su estado natural, por ejemplo, verduras, frutas, hortalizas, carnes, mariscos, entre otros. No se considera procesamiento a la refrigeración, faenamiento, trituración y extracción.
2. Leches en estado natural o en polvo de producción nacional, quesos, yogures.
3. Pan, azúcar, panela, sal, fideos harinas de consumo humano, margarina, manteca, enlatados nacionales (atún, sardina, trucha), aceites comestibles, excepto aceite el de oliva.
4. Insumos de uso agrícola y otros alimentos preparados para la crianza de animales de consumo humano, semillas certificadas, bulbos, esquejes, plantas, fertilizantes, insecticidas, pesticidas, fungicidas, productos veterinarios, siempre y cuando se encuentre en el listado que se establece de acuerdo decreto presidencial.

5. Tractores de llantas de hasta 200 hp, bombas de fumigación portables, cortadora de pasto y partes y piezas que se encuentren registrados mediante decreto presidencial.
6. Medicamentos, drogas de uso humano, incluso materia prima e insumos que se utilizan para fabricarlos, estos pueden ser locales o importados, siempre y cuando estén establecidos anualmente mediante decreto presidencial.
7. Papel bond hasta 75 gramos, libros y material complementario que se comercializa conjuntamente con los libros.
8. Bienes que se exporten, esta medida es con el objeto de incentivar la exportación.
9. Introduzcan al país
  - a) Los diplomáticos extranjeros y funcionarios de organismos internacionales, regionales y subregionales, siempre y cuando estén liberados de derechos e impuestos.
  - b) Los pasajeros que ingresen al país, hasta el valor de la franquicia reconocida por la Ley Orgánica de Aduanas y su respectivo reglamento.
  - c) Donaciones provenientes del exterior que se efectúen en favor de las entidades y organismos del sector.
  - d) Los bienes con admisión temporal que se introduzcan al país, siempre que no sean objeto de nacionalización.
  - e) Los administradores y operadores de Zonas Especiales de Desarrollo Económico (ZEDE), siempre que los bienes importados sean para uso de la transformación productiva y sean destinados exclusivamente a la zona autorizada.
10. Lámparas fluorescentes, energía eléctrica.
11. Aviones, avionetas y helicópteros destinados al transporte comercial de pasajeros, carga y servicios.
12. Vehículos híbridos o eléctricos, cuya base imponible sea de hasta USD 35.000.
13. Los artículos introducidos al país bajo el régimen de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos, siempre que cumplan con los requerimientos que se establecen mediante decreto presidencial y que se trate de mercancías sin fines comerciales.

14. El oro adquirido por el Banco Central del Ecuador puede ser en forma directa o por intermedio de agentes económicos públicos o privados, estos deben ser debidamente autorizados por el propio Banco Central.
15. Cocinas de uso doméstico eléctricas, con mecanismo de inducción incluye las que tengan horno eléctrico, ollas de uso doméstico para este tipo de cocinas y los sistemas eléctricos de calentamiento de agua y duchas eléctricas.

#### **7.7.6.2 Servicios.**

Los servicios que gravan 0% conforman un grupo de 23 de acuerdo al art. 56 de la LRTI.

1. Los de transporte nacional terrestre, acuático de pasajeros y carga. Incluye también el transporte de petróleo crudo y de gas natural por oleoductos y gasoductos.
2. Salud, medicina prepagada y los servicios de fabricación de medicamentos.
3. Alquiler o arrendamiento de inmuebles destinados para vivienda, en el caso de que trate de arrendamiento para fines comerciales se gravará el 12%.
4. Servicios públicos (energía eléctrica, agua potable, alcantarillado recolección de basura)
5. Educación en todos los niveles.
6. Servicio de guarderías infantiles y de hogares de ancianos.
7. Servicios religiosos
8. Impresión de libros.
9. Servicios funerarios.
10. Los administrativos prestados por el Estado y las entidades del sector público (Registro Civil, otorgamiento de licencias, registros, permisos, etc.)
11. Espectáculos públicos.
12. Financiero y bursátiles prestados por las entidades legalmente autorizadas.
13. Los que se exporten, siempre que cumplan con ciertas condiciones
14. Los paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador.
15. El peaje y pontazgo que se cobra por la utilización de las carreteras y puentes.
16. Los sistemas de lotería de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y Fe y Alegría.

17. Aerofumigación.
18. Los prestados personalmente por los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano.
19. Refrigeración, enfriamiento y congelamiento para conservar los bienes alimenticios naturales y no procesados.
20. Los seguros y reaseguros de salud y vida individuales, en grupo, asistencia médica y accidentes personales, así como los obligatorios por accidentes de tránsito terrestres
21. Los prestados por clubes sociales, gremios profesionales, cámaras de la producción, sindicatos y similares, hasta \$ 1.500,00 en el año.

#### **7.7.7 Bienes y servicios con tarifa 12%**

- a) **Bienes con tarifa 12%:** Se grava con una tarifa del 12% a los productos que de algún modo hayan sufrido transformaciones para el consumo o uso, destinados a la venta del público. Además, pagarán este impuesto todos los bienes que no estén señalados con tarifa 0% en el artículo 55 de la Ley de Régimen tributario Interno (LORTI). A continuación, se detallará algunos de estos productos.
  - **Accesorios:** Mochila escolar, maquillaje, maletas.
  - **Automotrices:** Neumáticos, batería, amortiguadores, aceite lubricante.
  - **Cuidado personal:** Lentes ópticos de corrección, audífonos de corrección.
  - **Deportivos:** Máquina de ejercicio, balón deportivo, raqueta de tenis, equipo cardiovascular, guantes para pesas.
  - **Para vestir:** Reloj de mano, gorra, gafas para sol, correa, bolsos y carteras.
  - **Alimentación:** Postres preparados, platos preparados, hamburguesa y sánduche, desayuno, comida tradicional preparada, comida rápida, almuerzo popular.
  - **Alimentos:** Snacks, salsa de tomate, mostaza, mayonesa, hierba aromática, gelatina en polvo, galletas, condimentos procesados, cocoa, cereales preparados.
  - **Alimentos para mascotas:** Alimento preparado para mascotas.
  - **Artículos de cuidado personal:** Plancha para el cabello, secadora de cabello, depiladora.

- **Artículos ornamentales:** Flores, adornos de mesa, de repisas de chimeneas o de pared, jarrones.
  - **Artículos para el hogar y herramientas:** Velas, pilas, fósforos, candado, bomba de agua.
  - **Bebidas:** Refrescos, jugo de frutas, gaseosa, bebidas energizantes e hidratantes, bebidas calientes, agua embotellada purificada.
  - **Bebidas alcohólicas:** Whisky, cerveza envasada, aguardiente de caña, vinos.
  - **Calzado:** Zapatos deportivos, sandalias, calzado en general.
  - **Dispositivos electrónicos:** Memory flash, dispositivos de almacenamiento de datos, parlantes, audífonos.
  - **Electrodoméstico:** Ventilador, plancha eléctrica de ropa, ducha eléctrica, refrigeradora, microondas.
  - **Enseres del hogar:** Juego de sala, dormitorio, comedor, cortina de tela, colchón, alfombra suelta.
  - **Equipos electrónicos:** Televisor, reproductor de video, reproductor de sonido, impresora, computadora portátil, computadora escritorio, cámara fotográfica.
  - **Higiene y cuidado personal:** Tratamientos para el cabello, toallas sanitarias, tinte para el cabello, talco para pies, shampoo, rasuradora, protector solar.
- b) **Servicios con tarifa 12%:** Se grava con tarifa 12% la prestación de servicios a terceras personas a cambio de dinero, mismos que una persona o sociedad, entes públicos sustentaran con un comprobante de venta. De igual manera pagaran este impuesto los servicios que no estén señalados en el artículo 56 de la LORTI, como por ejemplo los servicios profesionales:
- Arquitectos
  - Abogados
  - Informáticos
  - Profesores
  - Ingenieros
  - Administradores
  - Deportistas
  - Actores, artistas, músicos, cantantes

- Pintores y escritores
- Diseñadores
- Otros servicios independientes.

## **7.8 Facturación electrónica**

Un aspecto considerable que aporta a la simplificación y desburocratización de trámites en la Administración Tributaria es la implementación y el mejoramiento constante de la facturación electrónica, para lo cual determinaremos la consistencia de la facturación electrónica:

La facturación electrónica es un proceso de emisión de comprobantes de venta que poseen los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor, de esta forma contribuye a reducción de la tala de árboles. (Servicio de Rentas Internas, 2018)

Entre los beneficios de los comprobantes electrónicos esta la contribución al medio ambiente a través del ahorro del papel y tinta de impresión, mayor seguridad en el resguardo de documentos, menor probabilidad de falsificación, ahorro de gasto de papelería y su archivo, posee la misma validez que los comprobantes físicos y reducción de tiempo en envío de comprobantes al cliente y SRI.

Los documentos que se puede emitir electrónicamente son: factura, notas de crédito, notas de débito, comprobantes de retención y guías de remisión.

a) **Contribuyentes obligados a emitir comprobantes electrónicos:**

- **Sector privado**

**Tabla 2:** Resolución NAC-DGERCGC14-00366, Registro Oficial 257 de 30 de mayo de 2014

<b>Grupo</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Sujetos pasivos</b>
<b>1</b>	A partir del 1 de agosto de 2014	Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
<b>2</b>	A partir del 1 de octubre de 2014	Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
		Contribuyentes especiales que realicen su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada.
		Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
<b>3</b>	A partir del 1 de enero de 2015	Los demás contribuyentes especiales no señalados en los grupos anteriores
		Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios como a través de sistemas computarizados (autoimpresores).
		Contribuyentes que realicen ventas a través de internet.
		Los contribuyentes que realicen actividades económicas de exportación.

NOTA: Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

- **Sector Publico**

**Tabla 3:** Resolución NAC-DGERCGC14-00157, Registro Oficial 215 de 31 de marzo de 2014

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 1 de enero 2015	Empresas públicas y empresas de servicios públicos.
		Entidades del sector público financiero.
		Empresas de economía mixta
2	A partir del 1 de abril 2015	Organismos y entidades de la Función Ejecutiva.
		Asamblea Nacional.
		Organismos y entidades de la Función Judicial; con excepción de sus organismos auxiliares mencionados en el Art. 178 de la Constitución de la República del Ecuador.
		Organismos y entidades de la Función de Transparencia y Control Social.
		Organismos y Entidades de la Función Electoral.
		Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas.
3	A partir del 1 de julio 2015	Los organismos y entidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, incluidas las mancomunidades conformadas por los mismos.
		Los organismos y entidades públicas no descritas en ninguno de los grupos señalados anteriormente.

NOTA: Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

- **Notarios**

**Tabla 4:** Resolución NAC-DGERCGC15-00000004, Registro Oficial 414 de 12 de enero de 2015

Grupo	Fecha de Inicio	Sujetos Pasivos
1	A partir del 1 de febrero de 2015	Notarios

NOTA: Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**b) Normativa aplicable a comprobante electrónicos**

- **Resolución NAC-DGERCGC18-00000175 Suplemento de Registro Oficial 243 de 17 de junio de 2018.-** Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC16-00000428, que expide las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de impresoras fiscales
- **Resolución NAC-DGERCGC18-00000214 2Suplemento de Registro Oficial 255 de 5 de junio de 2018.-** Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC13-00382, que refiere incluir en las facturas que emitan por transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos (CLDH) y biocombustibles el número de cédula del adquirente.
- **Resolución NAC-DGERCGC18-00000233 Suplemento de Registro Oficial 255 de 5 de junio de 2018.-** Establecense las normas para la emisión, entrega y transmisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios expedidos por sujetos pasivos autorizados, mediante el esquema de comprobantes electrónicos.
- **Resolución NAC-DGERCGC18-00000191 Suplemento de Registro Oficial 234 de 4 de mayo de 2018.-** Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
- **Resolución NAC-DGERCGC17-00000460 Suplemento de Registro Oficial 72 de 5 de septiembre de 2017.-** Establecer las normas generales para la emisión de facturas electrónicas por parte de los sujetos pasivos que contraten, promuevan o administren la prestación de espectáculos públicos.
- **Resolución NAC-DGERCGC17-00000430 Suplemento de Registro Oficial 59 de 17 de agosto de 2017.-** Se establecen nuevos sujetos pasivos obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios, de manera electrónica.
- **Resolución NAC-DGERCGC17-00000309 Segundo Suplemento de Registro Oficial 8 de 6 de junio de 2017.-** Establecer la obligatoriedad de emisión de comprobantes de retención y documentos complementarios a través de mensaje de datos, a los sujetos señalados en el artículo 1 de la Resolución NAC-DGERCGC13-

000236 publicada en el Registro Oficial No. 956 de 17 de mayo de 2013 y sus reformas.

- **Resolución NAC-DGERCGC16-00000428 Registro Oficial 868 de 24 de octubre de 2016.-** Expídense las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a través de impresoras fiscales.
- **Resolución NAC-DGERCGC16-00000385 Registro Oficial 838 de 12 de septiembre de 2016.-** Refórmese la Resolución NAC-DGERCGC16-00000247 referente a la emisión de notas de crédito con compensaciones y ampliación de plazo para la implementación de formas de pago.
- **Resolución NAC-DGERCGC16-00000287 Registro Oficial 794 de 11 de julio de 2016.-** Expídense definiciones para la emisión de comprobantes emitidos por medios digitales o electrónicos de pago.
- **Resolución NAC-DGERCGC16-00000247 Registro Oficial 781 de 22 de junio de 2016.-** Establece los procedimientos para la emisión de comprobantes de venta y documentos complementarios, en razón de la vigencia de la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el terremoto de 16 de abril de 2016
- **Resolución NAC-DGERCGC16-00000092 Registro Oficial 696 de 22 de febrero de 2016.-** Establece las normas para el registro de información de transacciones en comprobantes electrónicos y eximirla de su presentación en el Anexo Transaccional Simplificado (ATS)
- **Resolución NAC-DGERCGC15-00003184 Registro Oficial 661 de 4 de enero de 2016.-** Agrega requisito en los comprobantes de venta utilizados por los sujetos pasivos que transfieren bienes o presten servicios públicos con subsidios.
- **Circular NAC-DGECCGC15-00000007, Registro Oficial 492 de 04 de mayo de 2015.-** A los sujetos pasivos emisores de comprobantes electrónicos en referencia a: oportunidad de la entrega y notificación del comprobante electrónico al receptor, emisión a consumidores finales, oportunidad de entrega del comprobante de retención y anulación de comprobantes electrónicos.
- **Resolución NAC-DGERCGC15-00000004 publicada en el Registro Oficial 414 de 12 de enero de 2015.-** Establece la obligatoriedad de emisión de comprobantes electrónicos para notarios.

- **Resolución NAC-DGRCGC14-00788, Registro Oficial 351 de 9 de octubre de 2014.-** Expide las normas para la transmisión electrónica de información de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios a la Administración Tributaria.
- **Resolución NAC-DGERCGC14-00790, Registro Oficial 346 de 02 de octubre de 2014.-** Expide las normas para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos.
- **Resolución NAC-DGERCGC14-00157, Registro Oficial 215 de 31 de marzo de 2014 31-03-2014.-** Dispone que varios organismos y entidades públicas, deberán emitir los documentos (facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito y notas de débito) únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, de acuerdo con el calendario correspondiente.
- **Circular NAC- DGECCGC17-0000012, Registro Oficial 148 de 27 de diciembre de 2017.-** A los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, no podrán exigir emisión de comprobantes físicos si han optado por la facturación electrónica.
- **Resolución NAC-DGERCGC17-00000568, Registro Oficial 123 de 20 de noviembre de 2017.-** Refórmese la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000430, que refiere a la obligatoriedad del uso de comprobantes electrónicos.

## 7.9 Los beneficios tributarios de las personas de la tercera edad

- **Impuesto a la renta:** No pagaran el impuesto a la renta las personas que hayan cumplido los 65 años de edad y cuyos ingresos no superen los USD 3.072,00 mensuales. Sin embargo, al no cumplir esta condición los adultos mayores tendrán que calcular su base imponible, para ello sus ingresos exentos corresponden a una fracción básica gravada con tarifa cero y los gastos deducibles de acuerdo a lo que estipula el art. 9 la Ley de Régimen Tributario Interno y su respectivo Reglamento.
- **Impuesto a los vehículos:** Los adultos mayores pueden acceder a la rebaja del impuesto a la propiedad de vehículos, el cual consiste restar USD 7.819 al valor del avalúo actual de su vehículo.

- **Devolución del impuesto a los consumos especiales (ICE):** La devolución del ICE integra toda compra gravada con ICE y telecomunicaciones, el monto devuelto será del 15% del valor que han cancelado.

### 7.10 Devolución del IVA

La devolución del IVA es un proceso realizado por parte del contribuyente o beneficiarios, de este derecho está reconocido en la Leyes y aprobado por parte del Servicio de Rentas Internas, los sujetos que pueden solicitar la devolución son:

- Las personas adultas mayores.
- Los exportadores de bienes
- Las personas con discapacidad
- Los proveedores directos de exportadores de bienes
- Los turistas extranjeros
- Los GADS y universidades públicas
- El valor de IVA pagado por adquisición de local de chasis y carrocerías
- Por uso de medios electrónicos de pago.
- El valor de IVA pagado por aerolíneas por adquisición de combustible
- Las misiones diplomáticas, consulados, organismos internacionales
- Las entidades detalladas en el primer inciso del artículo 73 de la LRTI
- Los operadores de turismo receptivo
- Sobre retenciones en la fuente
- Los ejecutores de convenios internacionales.

El contribuyente puede solicitar la respectiva devolución hasta cinco años a partir de la fecha de su declaración de IVA original. De acuerdo a su naturaleza la devolución del IVA tarda hasta:

**Tabla 5:** Plazo para el reintegro del IVA

<b>NATURALEZA</b>	<b>TRÁMITE POR VENTANILLA</b>	<b>TRÁMITE POR INTERNET</b>
Personas adultas mayores	60 días hábiles máximo	60 días hábiles máximo
Exportadores de bienes	90 días hábiles máximo	-
Personas con discapacidad	90 días hábiles máximo	90 días hábiles máximo
Proveedores directos de exportadores de bienes	90 días hábiles máximo	-
Turistas extranjeros	120 días hábiles máximo (trámite efectuado en el Aeropuerto)	-
GADS y universidades públicas	120 días hábiles máximo	-
Valor de IVA pagado por adquisición de local de chasis y carrocerías	30 días hábiles máximo	-
Uso de medios electrónicos de pago	Tarjetas prepago nominativas o no nominativas:	Dinero electrónico y las tarjetas de crédito y débito: Se reintegrará los valores una vez validada la información reportada por el sistema financiero nacional.
Valor de IVA pagado por aerolíneas por adquisición de combustible	90 días hábiles máximo	-
Las misiones diplomáticas, consulados, organismos internacionales	120 días hábiles máximo	-
Operadores de turismo receptivo	90 días hábiles máximo	-
Sobre retenciones en la fuente	90 días hábiles máximo	-
Los ejecutores de convenios internacionales.	120 días hábiles máximo	-
Las entidades detalladas en el primer inciso del artículo 73 de la LRTI.	120 días hábiles máximo	-

**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

### **7.11 Devolución del IVA a personas adultas mayores**

Las personas adultas mayores, al cumplir los 65 años de edad, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad

adquiridos para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI. (Servicio de Rentas Internas, 2018)

La Administración Tributaria devuelve el IVA a personas adultas mayores a través transferencia bancaria a cuentas de los beneficiarios que se hayan registrado en el SRI.

Se considera bienes y servicios de primera necesidad los siguientes:

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

Se exceptúan la adquisición de bienes y servicios para actividades comerciales.

#### **7.11.1 Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000462 - Establecer las normas para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado por las personas adultas mayores**

En el artículo 1 establece el procedimiento para la devolución del IVA pagado por los adultos mayores en la adquisición de bienes y servicios de procedencia nacional, extranjera para consumo personal o de primera necesidad. La periodicidad para la presentación de la solicitud de devolución será por período mensual y se podrá acumular en una misma solicitud hasta 12 períodos mensuales, siempre que se trate de nuevos comprobantes de venta no registrado anteriormente, de acuerdo al artículo 2.

El artículo 3 manifiesta que la primera solicitud presentada por el adulto mayor o su representante se deberá realizar de manera física en las oficinas del SRI, mientras que,

desde segunda solicitud, los adultos mayores tendrán la opción de presentar la solicitud en forma física en ventanilla o electrónica, a través del portal web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

El artículo 4 aborda los requisitos para la solicitud física, podrán presentarse en cualquier oficina del SRI a nivel nacional, de acuerdo al formato publicado en el portal web, y se debe adjuntar el listado de los comprobantes de venta validos respecto de los que pide reintegro conforme con el formato publicado en el portal antes mencionado, en caso de que las solicitudes físicas sean presentadas por una tercera persona, se deberá acompañar a la misma una carta simple en la cual conste la autorización para presentar la solicitud de devolución del IVA en nombre del adulto mayor beneficiario, así como la copia de cédula de ciudadanía del adulto mayor, y el original de la cédula de ciudadanía del tercero autorizado para presentar la solicitud de devolución.

El artículo 5 comunica que las personas adultas mayores deberán solicitar la Clave de Usuario para acceso a los servicios en línea disponibles en el portal web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), de conformidad con lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000105 y presentar la solicitud de forma electrónica y de acuerdo a la información requerida en los anexos previstos para acceder al reintegro de este impuesto y que se encuentran publicados en el referido portal web institucional.

El Servicio de Rentas Internas en el artículo 6 de la presente resolución manifiesta que acreditará los valores en la cuenta bancaria personal del adulto mayor que haya registrado para el efecto y que se encuentre activa en una institución financiera del país.

La notificación de los actos administrativos concernientes al trámite de la devolución del IVA para personas adultas mayores, conforme con el artículo 7 se efectuará en el buzón electrónico del adulto mayor o en el lugar por él señalado en su respectiva solicitud.

El artículo 8 manifiesta que los comprobantes de venta incluyendo las declaraciones aduaneras de importación por los cuales se solicite la devolución, deberán conservarse por un plazo de siete años desde la fecha de emisión, de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria vigente para los plazos de prescripción de la obligación tributaria.

El artículo 9 determina la deshabilitación de la atención de la solicitud de devolución por internet, en caso de que el Servicio de Rentas Internas en sus procesos de control, detecte que el contribuyente ha presentado alguna solicitud de devolución basada en información inconsistente, inexacta, con errores o mantenga diferencias a favor de la Administración Tributaria, ésta podrá deshabilitar la atención de la solicitud de devolución por internet y el sujeto pasivo sólo podrá presentar sus futuras solicitudes para la devolución, en forma física, y adjuntando los documentos que sustenten el derecho a la devolución, para su regularización y/o compensación de las diferencias encontradas.

**Disposición General Única.** - Las solicitudes de devolución de IVA correspondientes a períodos posteriores a abril de 2016, deberán sujetarse a las normas de control posterior y, de ser el caso, a su reintegro con un recargo adicional del 100% sobre los valores que se identifique que se devolvieron indebidamente, de conformidad con la normativa tributaria vigente.

### **7.11.2 Procedimiento para la devolución del IVA a personas adultas mayores**

#### ***7.11.2.1 Devolución por ventanilla***

##### **a) Requisitos:**

- Original y copia de la solicitud de devolución.
- Presentación de la cédula de ciudadanía del beneficiario.
- Listado de comprobantes de venta válidos para la devolución.

##### **b) Pasos para la solicitud:**

- Llenar la solicitud de devolución y el listado de comprobantes de venta válidos.
- Acudir a cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional.
- Entregar en ventanilla la solicitud de devolución con los demás requisitos señalados en la pestaña Requisitos.
- El SRI asigna un número de trámite a la solicitud de devolución.

- La solicitud es validada por el SRI previo al registro de los datos personales, cuenta bancaria y liquidación.
- El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.
- Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

**c) Requisitos especiales para ventanilla**

En caso de que la solicitud la presente una tercera persona:

- Llenar la autorización que consta en el reverso de la solicitud.
- Copia de la cédula de ciudadanía de la persona beneficiaria.
- Presentación de la cédula de ciudadanía de la persona que ingresa la solicitud.

**d) En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:**

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

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

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

**7.11.2.2 Devolución por internet.**

**a) Requisitos:**

- Haber presentado la primera solicitud de devolución por escrito en cualquiera de los centros de atención del SRI a nivel nacional

- Obtener en las oficinas del SRI la clave de acceso a SRI en Línea y presentar la cédula; y, el acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos debidamente firmado, el cual puede descargarlo en el portal [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).
- Llenar el listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet.

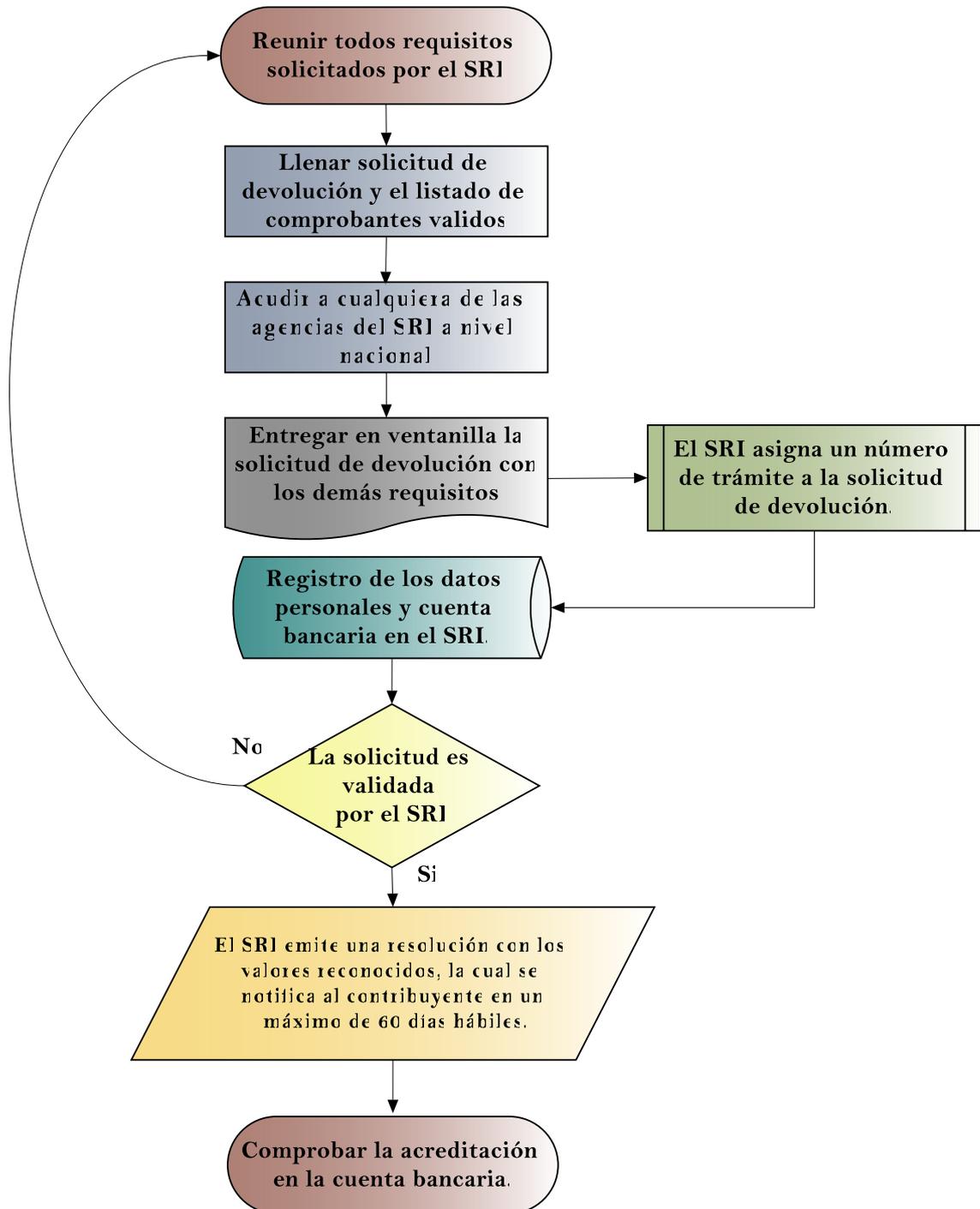
**b) Pasos para la solicitud:**

- Ingresar a [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/Devolución por Internet.
- Llenar y subir el "Listado de comprobantes para solicitudes por internet" en el menú "Facturas Físicas". Ver formato listado.
- Ingresar al menú "Facturas Electrónicas" y seleccionar las facturas del año y período a solicitar la devolución.
- Enviar la solicitud una vez finalizada la carga de facturas físicas y electrónicas en el menú "Envío de solicitud".
- Verificar en el lapso de 24 horas de enviada la solicitud, el número de trámite generado en el menú: Notificaciones Electrónicas / Buzón del Contribuyente.
- El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.
- Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

### 7.11.3 Flujograma del proceso de devolución del IVA a personas adultas mayores.

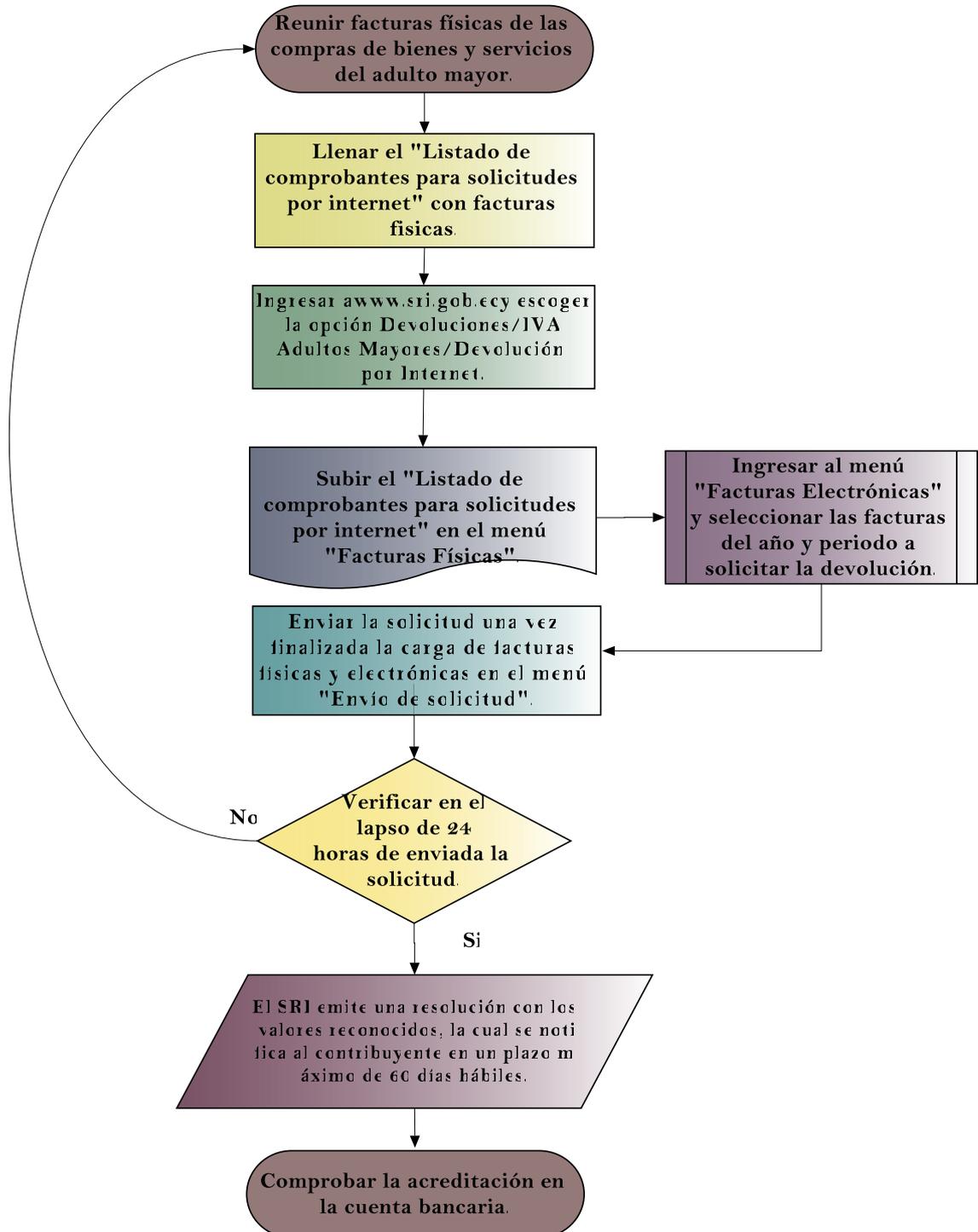
a) Devolución por ventanilla:

**Figura 1:** Proceso devolución por ventanilla



**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

## a) Devolución por internet:

**Figura 2:** Proceso devolución por internet

**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

## **8 PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

- ¿Qué información resulta ser más relevante para sustentar la fundamentación teórica del proyecto de investigación?
- ¿Cuáles son las técnicas de investigación que permitirán diagnosticar la accesibilidad a la devolución del IVA por parte de las personas adultas mayores?
- ¿Qué factores irrumpen el reintegro de valores correspondiente a la devolución del IVA al adulto mayor según el levantamiento de información?

## **9 METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

### **9.1 Método de investigación**

En la presente investigación se consideró el método deductivo, a razón de que se analizó el problema de lo general a lo particular, una vez expuesto la generalización en este caso la devolución del IVA a las personas de la tercera edad, se dedujo las características que corresponde a los factores que imposibilitan a los adultos mayores acceder al beneficio tributario de devolución de IVA y se verificó el cumplimiento del principio de simplicidad administrativa en el proceso del mismo.

### **9.2 Niveles de investigación**

#### **9.2.1 Descriptiva**

La investigación descriptiva permitió obtener una visión general del tema de investigación, conociendo así las situaciones, costumbres tributarias y se analizó las dificultades que las personas de la tercera edad tienen al momento de acceder a la devolución del IVA, para ello se elaboró la técnica de recolección de datos y las fuentes a consultar fueron la base de datos del Servicio de Rentas Internas.

#### **9.2.2 Explicativa**

La investigación explicativa permitió un estudio profundo, debido a que proporcionó los datos necesarios para establecer los factores o causas que impiden a los adultos mayores realizar el trámite de devolución del IVA, además se relacionó con la investigación cuantitativa, la cual utilizó datos numéricos para realizar mediciones y comparaciones, con el propósito de definir el problema, limitar y examinar la incidencia de este beneficio tributario. Cabe recalcar que dichos datos son de naturaleza descriptiva, razón por la cual se logró predecir comportamientos y generalizar a la población que aglutina este sector en base de una muestra significativa.

### 9.3 Diseño de la investigación

#### 9.3.1 Investigación documental

Esta investigación consistió en la selección y recolección de información, para respaldar conceptualizaciones y criterios, se utilizó libros, artículos científicos, documentos e informes oficiales de instituciones públicas (Servicio de Rentas Internas), Ley del Régimen Tributario Interno y Reglamento para la Aplicación de la Ley del Régimen Tributario Interno.

#### 9.3.2 Investigación de campo

Se aplicó la investigación de campo para extraer datos e información directamente de la realidad, a través de la aplicación de instrumentos de investigación a los principales involucrados en el proceso de devolución del IVA de adultos mayores.

### 9.4 Población y Muestra

#### 9.4.1 Población

Para el desarrollo del proyecto de investigación se determinó la población de estudio, con relación al total de personas de la tercera edad que viven en la provincia de Cotopaxi, Estos datos se tomó de referencia de las proyecciones poblacionales del Ecuador 2018, a partir del VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010.

**Tabla 6:** Población de adultos mayores de la provincia de Cotopaxi

GRUPOS DE EDAD	HABITANTES
65 – 69	11737
70 – 74	9774
75 – 79	7467
80 y más	8135
<b>TOTAL</b>	<b>37113</b>

**NOTA:** Fuente: Proyección del Censo de Población y Vivienda 2010 (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

### 9.4.2 Muestra

Una vez determinada la población de estudio se calculó la muestra, mediante la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N \sigma^2 \cdot Z^2}{(N-1) e^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

**Donde:**

**n=** Muestra

**N=** Población

$\sigma$ = Desviación Estándar (0,5)

**Z=** Nivel de confianza 95% (1.96)

**e=** Error muestral 5% (0.05)

$$N = \frac{N \sigma^2 \cdot Z^2}{(N-1) e^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

$$N = \frac{37113 (0,5)^2 (1,96)^2}{(37113-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$N = \frac{35643,3252}{94}$$

$$N = 380$$

El tamaño de la muestra es de 380 adultos mayores, mismo que deberán participar en el proceso de levantamiento de información.

Una vez determinado la muestra del estudio, a continuación, se detalla el número de habitantes de cada uno de los cantones de la provincia de Cotopaxi según la Proyección de Población Ecuatoriana, por años Calendario, según cantones 2010 – 2020, para luego distribuir la muestra en base al porcentaje de habitantes.

**Tabla 7 :** Población de la provincia de Cotopaxi

<b>CANTONES</b>	<b>NUMERO DE HABITANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Latacunga</b>	200.094,00	42%
<b>Pujilí</b>	78.328,00	16%
<b>Salcedo</b>	65.917,00	14%
<b>La Mana</b>	54.104,00	11%
<b>Saquisilí</b>	30.398,00	6%
<b>Pangua</b>	24.321,00	5%
<b>Sigchos</b>	23.266,00	5%
<b>TOTAL</b>	<b>476.428,00</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Proyección del Censo de Población y Vivienda 2010 (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

A continuación, en la siguiente tabla se distribuyó la muestra obtenida, la cual es 380 adultos mayores de acuerdo al número de habitantes de cada cantón, debido a que no se cuenta con datos estadísticos detallados con relación a la provincia de Cotopaxi.

**Tabla 8:** Distribución de la muestra de acuerdo número de habitantes de la provincia de Cotopaxi

<b>CANTONES</b>	<b>NUMERO DE HABITANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Latacunga</b>	42%	160
<b>Pujilí</b>	16%	62
<b>Salcedo</b>	14%	53
<b>La Mana</b>	11%	43
<b>Saquisilí</b>	6%	24
<b>Pangua</b>	5%	19
<b>Sigchos</b>	5%	19
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>380</b>

**NOTA:** Fuente: Proyección del Censo de Población y Vivienda 2010 (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

## **9.5 Procedimientos**

### **9.5.1 Técnicas**

#### ***9.5.1.1 Encuesta***

A causa de que es un número considerable de personas se aplicó una encuesta con el objetivo de obtener la mayor cantidad de información relevante de la población muestral adulta mayor de la provincia de Cotopaxi.

#### ***9.5.1.2 Entrevista no estructurada***

Se consideró la utilización de esta técnica debido a la flexibilidad que la misma proporciona, se realizaron preguntas abiertas de acuerdo a las respuestas que surgiendo durante la entrevista que se efectuó al departamento estadístico del Servicio de Rentas Internas Cotopaxi, obteniendo así información estadística relevante acerca de los beneficiarios de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi.

#### ***9.5.1.3 Entrevista estructurada***

Con la aplicación de la entrevista estructurada se obtuvo información concreta, a cerca de los factores que impiden que los adultos mayores realicen el trámite de devolución de IVA, así como también unificar los criterios de quienes acceden a este beneficio tributario y así determinar si existe dificultades con el trámite de devolución.

#### ***9.5.1.4 Análisis documental.***

El análisis documental permitió seleccionar las ideas relevantes de un documento, informe, datos estadísticos, leyes que contengan información sobre la devolución del IVA a las personas de la tercera edad, con el objeto de tener una visión clara y precisa de la problemática del proyecto de investigación.

## **9.5.2 Instrumentos**

### ***9.5.2.1 Cuestionario de encuesta***

El instrumento que se utilizó es el cuestionario que consta de 9 preguntas cerradas y una abierta. Las respuestas incluyen dos posibilidades las dicotómicas (Si o No) o incluir varias alternativas.

### ***9.5.2.2 Cuestionario de entrevista estructurada***

El cuestionario sigue un esquema de preguntas, que se realizó a los adultos mayores involucrados en el problema, con el objeto de obtener información concreta sobre la devolución del IVA.

### ***9.5.2.3 Cuestionario de entrevista no estructurada***

En este tipo de técnica no se requiere de un instrumento, las preguntas surgen de acuerdo a las respuestas del informante, debido a que tiene toda la libertad para expresar su opinión, sin embargo, se debe tener cuidado de que el entrevistado no desvíe el tema de investigación.

### ***9.5.2.4 Procesamiento e interpretación de datos***

Una vez recolectada la información se procesaron los datos, mediante cuadros y gráficos estadísticos y la interpretación de los mismos, para así dar una respuesta a la problemática del proyecto de investigación.

## 10 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 10.1 Ficha de análisis de datos estadísticos

#### Solicitudes de devolución de IVA período 2014 - 2017

**Tabla 9:** Solicitudes de devolución del IVA

Sector Beneficiario	2014		2015		2016		2017	
	Trámites ingresados en período	Número de beneficiarios						
Tercera edad a nivel nacional	**	**	357.497	250.001	364.689	100.949	610.453	***
Tercera edad a nivel de la provincia de Cotopaxi	1867	*****	2911	710	2.253	665	3.748	735

**NOTA:** Fuente: Proyección del Censo de Población y Vivienda 2010 (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

\*\* El Informe de Labores del año 2014 proporcionado por el SRI excluye los trámites ingresados y el número de beneficiarios con respecto a la devolución del IVA a la tercera edad.

\*\*\* El Informe de Labores del año 2017 proporcionado por el Servicio de Rentas Internas carece especificación del número de beneficiarios.

\*\*\*\*\* El número de beneficiarios de Cotopaxi del año 2014 se desconoce debido a que el sistema de datos estadísticos de ese periodo no filtra el número de beneficiarios a los que efectivizó el trámite.

**Interpretación:** Se evidencia en la tabla acerca de la devolución del IVA a la tercera edad en la provincia de Cotopaxi durante el año 2014 el número de trámites es de 1867 y el número de beneficiarios se desconoce debido a que el sistema de datos estadísticos no filtra el número de beneficiarios a los que efectivizó el trámite, en el año 2015 los trámites ingresados a nivel nacional es de 357.497, pero el número de beneficiarios es de 250.001 de modo que solo al 70% se efectivizó la devolución, mientras que a nivel provincial el número de trámites ingresados es 2.911 y de los cuales solo 710 son beneficiados, por tal razón se determina que el 76% de solicitudes fueron rechazadas, en el año 2016 los trámites ingresados a nivel nacional es de 364.689, pero el número de beneficiarios es de 100.949 de forma que solo al 28% se les devolvió el IVA y un 72% de solicitudes rechazadas, al muy similar ocurre a nivel provincial donde el número de trámites ingresados es 2.253 y de los cuales solo 665 son beneficiados, de manera que 70% de solicitudes fueron rechazadas. Durante el año 2017 los trámites ingresados a nivel nacional son de 610.453 y se desconoce el número de beneficiarios debido a el Informe de Labores del SRI carece de este dato, mientras que a nivel provincial donde el número de trámites ingresados es 3.748 y de los cuales solo 735 fueron efectivizados, de manera que 80% de solicitudes fueron rechazadas.

## Monto de devolución de IVA período 2014 - 2017

**Tabla 10:** Monto de devolución de IVA a personas de la tercera edad

Sector Beneficiario	2014			2015			2016			2017		
	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado
Tercera edad a nivel nacional	**	**	-	70.633.178,34	61.819.167,42	88%	58.069.762	49.794.829	86%	74.060,29	61.617,28	83%
Tercera edad a nivel de la provincia de Cotopaxi	102.762,61	77.470,45	75%	573.992,81	459.326,77	80%	325.626,20	278.082,02	85%	446.807,13	368.788,77	83%

**NOTA:** Fuente: Proyección del Censo de Población y Vivienda 2010 (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

\*\* El Informe de Labores del año 2014 proporcionado por el Servicio de Rentas Internas carece de datos con respecto a monto solicitado y monto devuelto a nivel nacional con respecto a la devolución del IVA a la tercera edad.

**Interpretación:** En el Informe de Labores del año 2014 del SRI carece de datos estadísticos a nivel nacional acerca de los montos solicitados y montos devueltos al adulto mayor concerniente al IVA, mientras que a nivel provincial el valor total solicitado es de \$102.762,61 y el valor devuelto es de \$77.470,45, se evidencia que se entregó el 75% de monto solicitado, durante el año 2015 a nivel nacional el monto solicitado es 70.633.178,34 y el monto acreditado a favor del adulto mayor es de \$61.819.167,42 donde se observa que el 88% del monto solicitado se devolvió, mientras que en Cotopaxi el valor total solicitado es de \$573.992,81 y el valor devuelto es de \$459,326.77, debido a el proceso de verificación de facturas el 20% del monto solicitado no corresponden a gastos de primera necesidad, en el año 2016 a nivel nacional el monto solicitado es 58.069.762, y el monto acreditado a favor del adulto mayor es de \$49.794.829 donde se observa que el 86% del monto solicitado se devolvió, mientras que en Cotopaxi el valor total solicitado es de \$325.626,20 y el valor devuelto es de \$ 278.082,02.

## 10.2 Análisis e interpretación de resultados de encuesta aplicada en la provincia de Cotopaxi

Se realizó la distribución de la muestra de manera cantonal (ver tabla 8), obteniendo información de cada cantón de la provincia de Cotopaxi, misma que fue tabulada e interpretada (ver anexos 18.9 – 18.15). Lo cual permitió realizar el análisis y la interpretación provincial que se detalla a continuación.

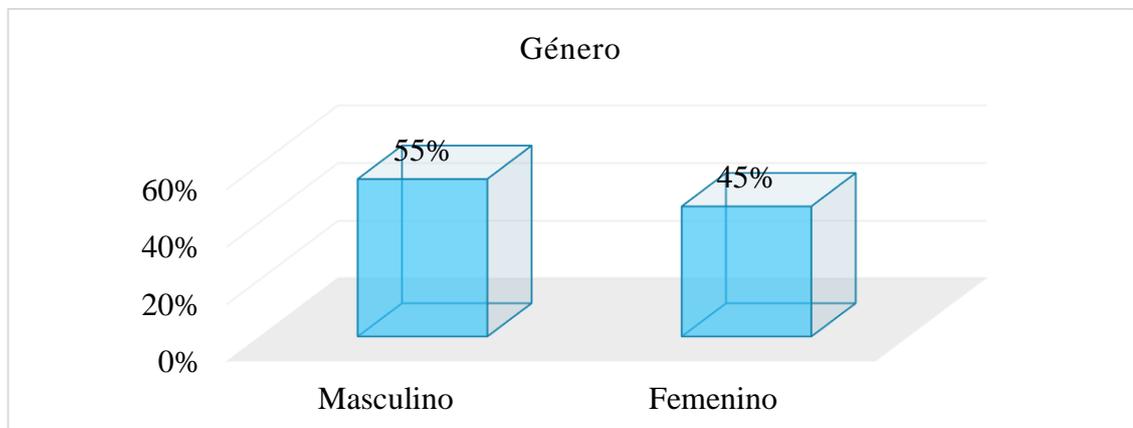
### Género:

**Tabla 11:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	208	55%
Femenino	172	45%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 3:** Género



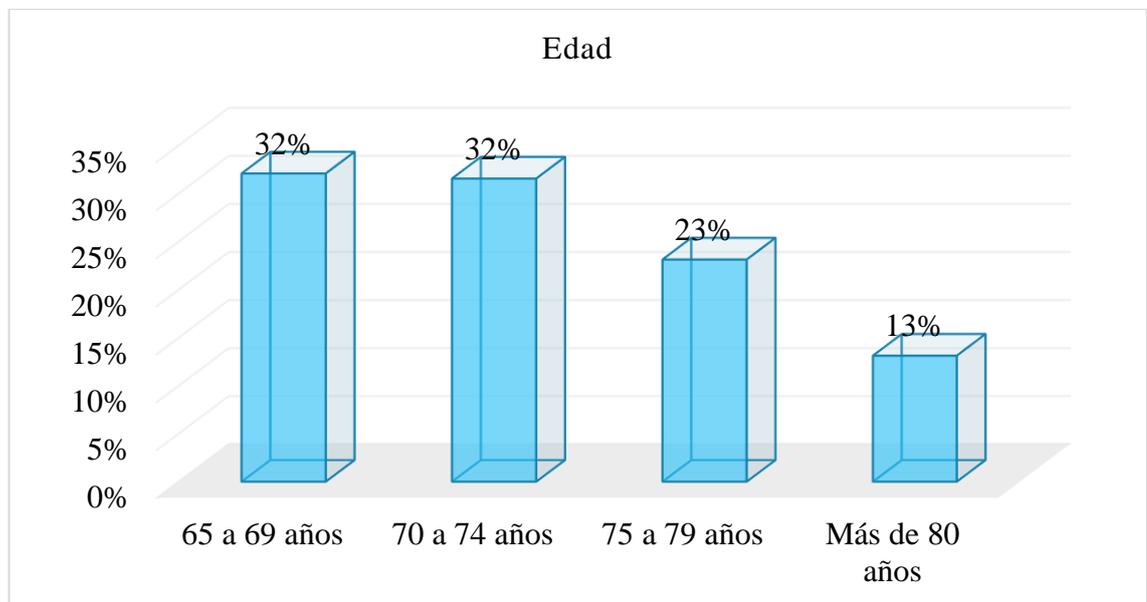
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De un total de 380 adultos mayores encuestados en la provincia de Cotopaxi, el 55% está representado por el género masculino y el 45% corresponde al género femenino. Los resultados muestran que los adultos mayores del género masculino son quienes participaron en mayor parte respondiendo la encuesta aplicada y de esta manera se diagnostica la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

**Edad:****Tabla 12:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	122	32%
70 a 74 años	120	32%
75 a 79 años	88	23%
Más de 80 años	50	13%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 4:** Edad

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores, se obtiene que el 32% se encuentra entre los 65 a 69 años de edad, el 32% entre 70 a 74 años, el 23% están entre los 75 a 79 años y el 13% son mayores de 80 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo de atención prioritaria en el país.

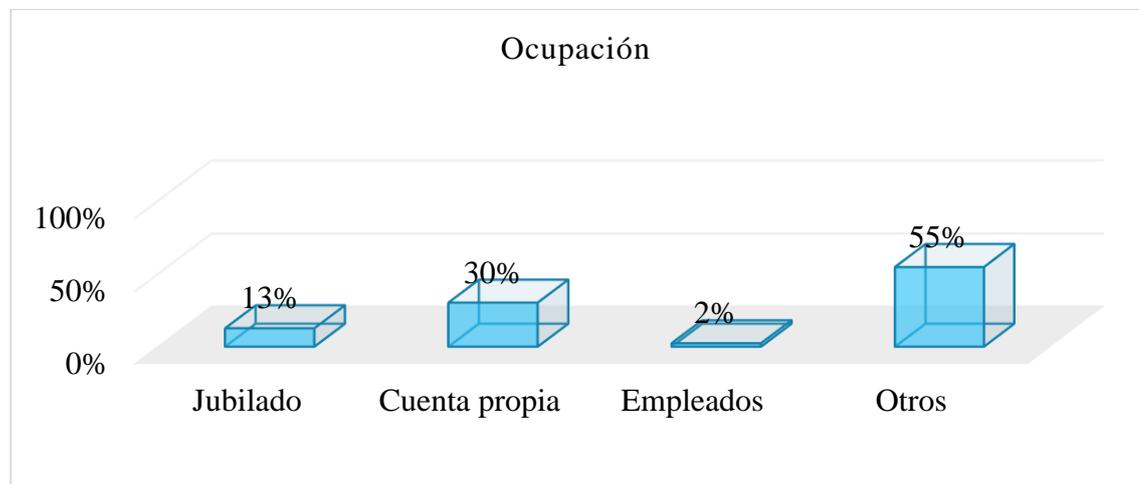
## Ocupación:

**Tabla 13:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	48	13%
Cuenta propia	115	30%
Empleados	9	2%
Otros	208	55%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 5:** Ocupación



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De 380 personas de la tercera edad encuestadas en la provincia de Cotopaxi el 55% no se dedica a ninguna actividad porque se encuentran al cuidado de sus familiares y otros se encuentran en el Hogar de Ancianos Instituto Estupiñán, Hogar del Adulto Mayor de Saquisilí, Asilo de Ancianos Hogar San Francisco de la ciudad de Sigchos, entre otros, el 30% manifiesta que se dedican a la agricultura, ganadería y al comercio de bienes y animales en las plazas, entre otras actividades que se convierten la fuente de ingresos para su subsistencia, el 18% son jubilados pertenecientes a la Federación de Jubilados y Montepío de Cotopaxi y el 4% que son empleados que laboran en el sector público y privado. De acuerdo a la información obtenida se puede inferir que la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brinda sus familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

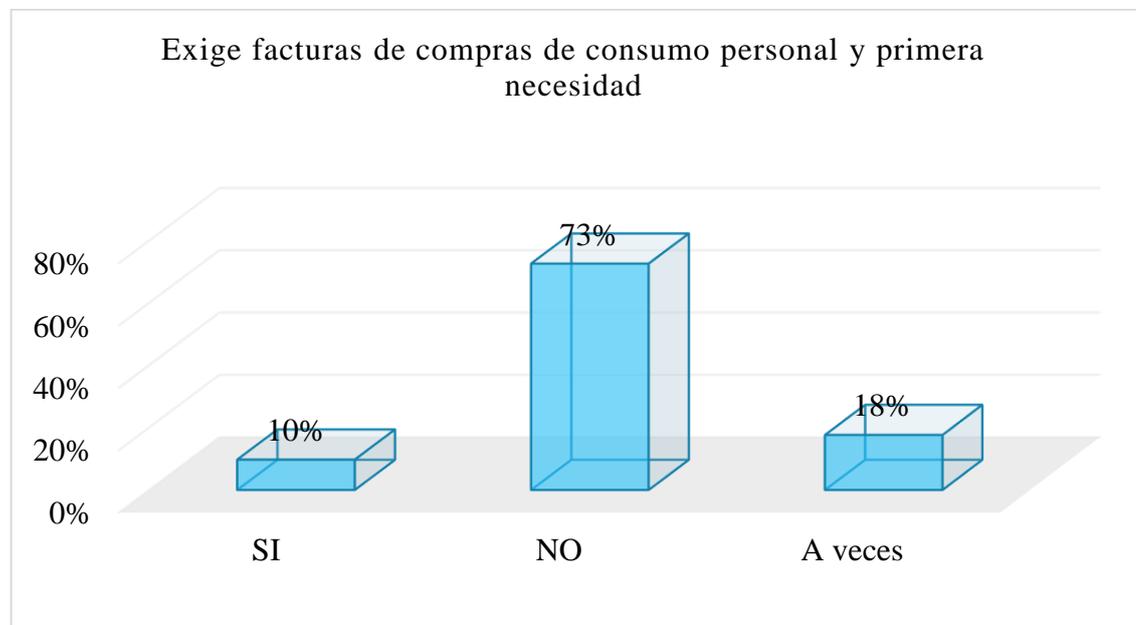
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 14:** Exige usted factura por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	10%
NO	276	73%
A veces	67	18%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 6:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de adultos mayores encuestados en la provincia de Cotopaxi, el 73% no solicita facturas en las compras, el 18% piden facturas a veces o lo hacen como consumidor final, mientras que el 19% si exige factura con sus datos personales. Se evidencio que las personas adultas mayores no exigen factura porque sus compras no son representativas en valores económicos debido a que sus ingresos son escasos y las compras la realizan en plazas populares donde se expende ropa usada y donde los vendedores no poseen facturero, motivo por el cual no solicitan factura, de tal forma que pierden el derecho a la devolución del IVA.

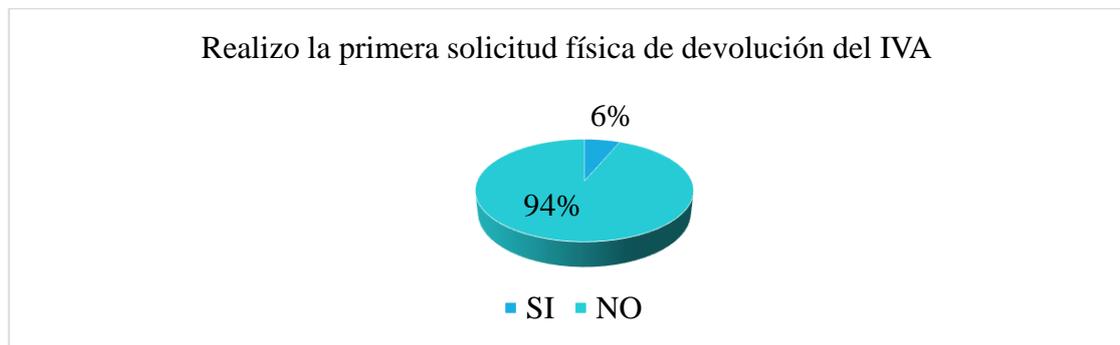
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 15:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	6%
NO	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 7:** Ha solicitado su primera solicitud física



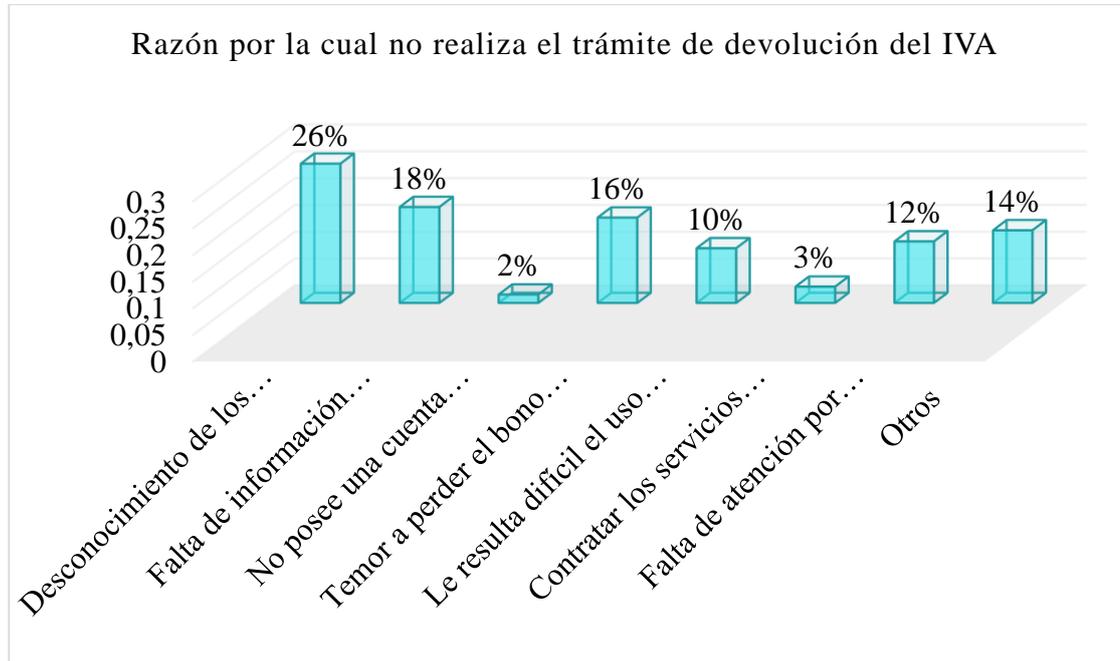
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De 380 personas de la tercera edad encuestadas, el 94% no han solicitado la devolución del IVA, mientras que el 6% manifestaron que si han efectuados la solicitud de manera física por tratarse de la primera vez. De acuerdo a los datos obtenidos en su gran mayoría los adultos mayores no acceden a este derecho tributario, las razones lo detallamos a continuación.

**Tabla 16:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	264	26%
Falta de información sobre el beneficio tributario	182	18%
No posee una cuenta bancaria	16	2%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	162	16%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	104	10%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	31	3%
Falta de atención por parte de familiares	117	12%
Otros	138	14%
<b>TOTAL</b>	<b>1014</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 8:** Razón por la cual no realiza el trámite de devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Entre las razones por la cual no realizan el trámite de devolución del IVA es el desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores de 65 años en adelante, contemplado en la Ley del Anciano según afirma el 26% de los encuestados, el 18% manifiesta que carece de información acerca del beneficio tributario, pues las instituciones del Estado ecuatoriano no promueve suficientes campañas para difundir los derechos del adulto mayor, además es necesario mencionar que los adultos mayores buscan productos y servicios al menor costo posible porque cuentan con pocos recursos para subsistir. El 16% afirma que tienen temor de perder el bono de desarrollo humano, la cual es su principal fuente de ingreso por esta razón desisten su interés de acceder a este beneficio.

El 14% de las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi afirma que carecen de los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, además muchos de los adultos mayores afirman que la vestimenta la obtienen a través de donaciones y además a esto se suma la falta de atención, asesoría y seguimiento de los familiares según el 12% de los encuestados. El 10% comenta que le resulta difícil el utilizar un ordenador o computador por sus limitaciones físicas como pérdida de vista,

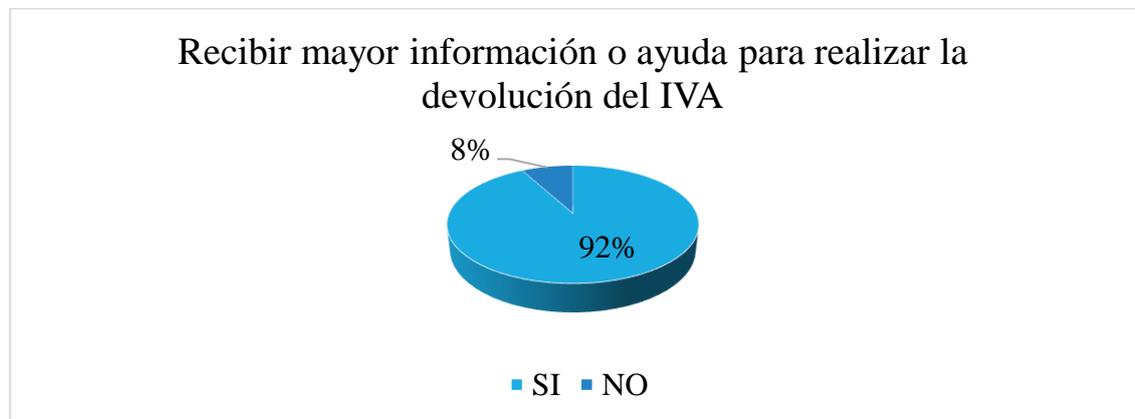
carencia de facilidades para desplazar de un lugar a otro, el 3% contrata los servicios de un contador para realizar el trámite de devolución del IVA que resulta contraproducente debido a que se termina pagando por servicios del contador con recursos propios del adulto mayor, ya que el monto devuelto concerniente a la devolución del IVA es inferior, agravando sus condiciones de vida y 2% manifiesta que no poseen una cuenta bancaria y que se desconoce cómo se realiza se obtiene y peor aún el manejo de la misma.

**Tabla 17:** ¿Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	350	92%
NO	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 9:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De 380 personas de la tercera edad encuestadas, el 92% afirma que le interesa recibir información y ayuda sobre la devolución del IVA, mientras que 8% afirma que no le interesa por razones como temor a perder el bono de desarrollo humano, deficiencia de conocimiento sobre la tecnología utilizada para acceder a la solicitud de devolución en línea y la carencia de recursos económicos suficientes para realizar compras en almacenes y solo compran en plazas o reciben donaciones de instituciones benéficas para subsistir.

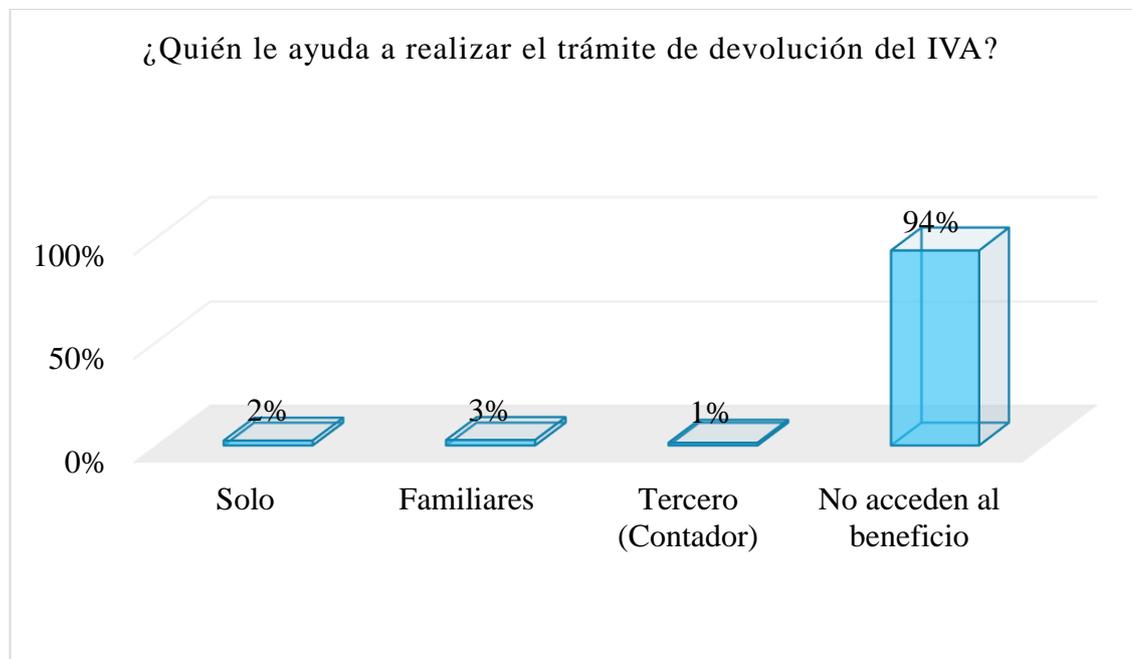
**Pregunta 3.** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

**Tabla 18:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo	9	2%
Familiares	10	3%
Tercero (Contador)	5	1%
No acceden al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 10:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de adultos mayores encuestados, el 2% realizan el trámite solos, es decir, de forma personal, pero es necesario resaltar que se requiere de asesoría y capacitación para acceder a este derecho evitando errores en la solicitud de devolución del IVA, el 3% realiza el trámite guiada y apoyada por familiares cercanos, el 1% acude a un contador para ejercer el derecho a la devolución del IVA, mientras que el 86% no accede al beneficio.

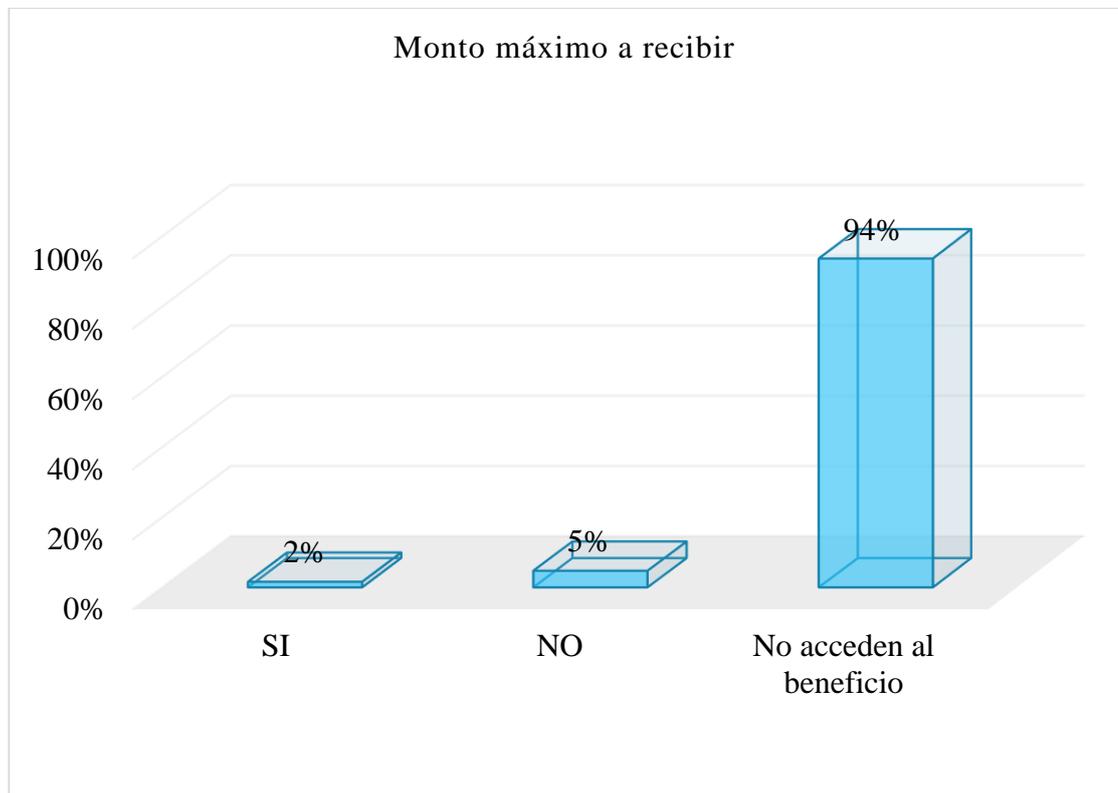
**Pregunta 4.** ¿Conoce usted el monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA?

**Tabla 19:** Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	2%
NO	18	5%
No acceden al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 11:** Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** De las 380 personas de la tercera edad encuestadas, solo el 2% conoce el monto máximo mensual de devolución de IVA, el 5% no conoce, aunque si solicita el beneficio acudiendo a un contador o recibe ayuda de familiares que les guían en el trámite, mientras que el 85% de adultos mayores no acceden al beneficio.

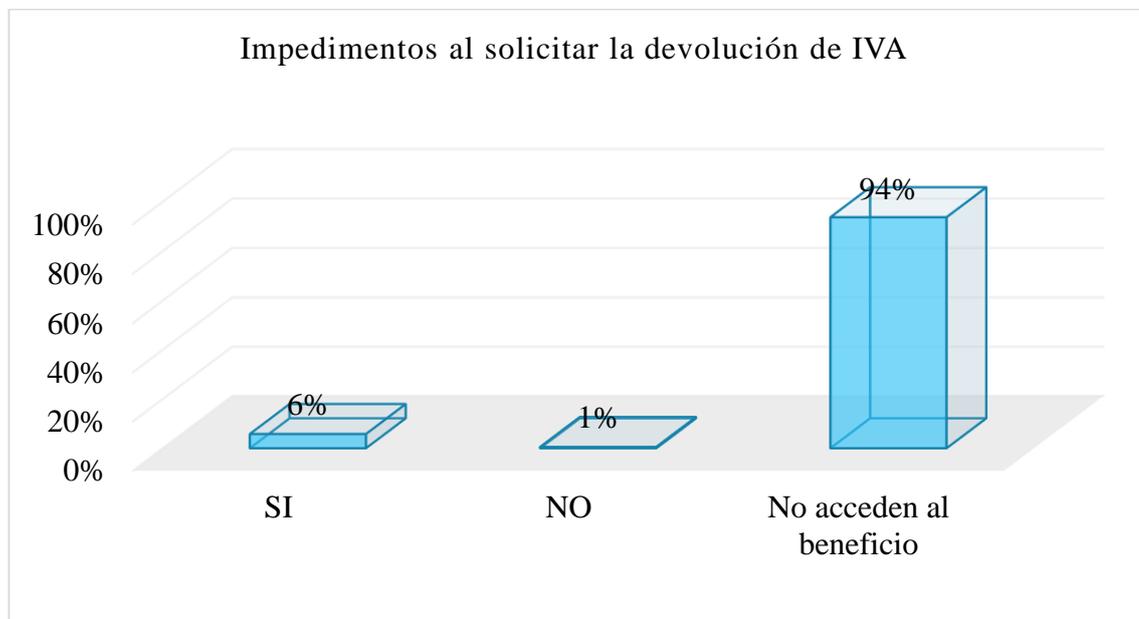
**Pregunta 5.** ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 20:** Impedimento al solicitar la devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	6%
NO	2	1%
No acceden al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 12:** ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** El resultado total de las encuestas realizadas a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi se determina que un 94% no acceden al beneficio de la devolución del IVA por razones de desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores, falta de información sobre el beneficio tributario, temor a perder el bono del desarrollo humano, le resulta difícil el uso de la tecnología y falta de atención por parte de familiares, el 6% ha notado que si existe impedimentos al solicitar la devolución de IVA y solo el 1% manifiesta la inexistencia de la misma. Los tipos de impedimentos se detallan a continuación:

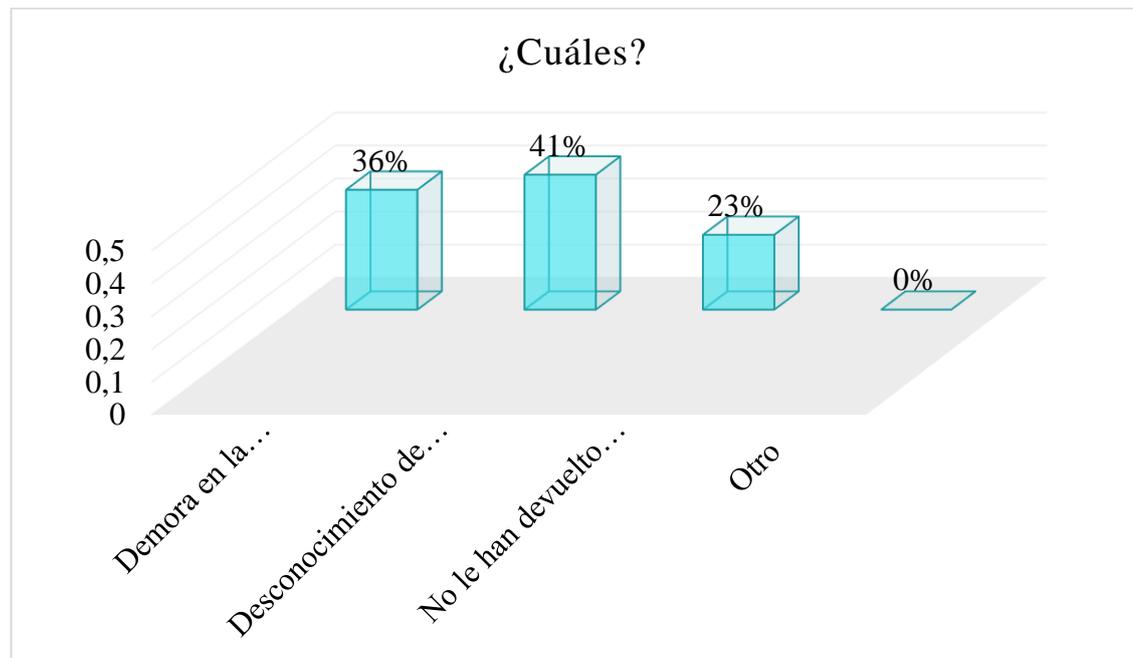
**Pregunta 5.1. ¿Cuáles?**

**Tabla 21:** ¿Cuáles?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria	8	36%
Desconocimiento de los rubros que son objeto de devolución	9	41%
No le han devuelto todo lo solicitado	5	23%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 13:** ¿Cuáles?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Se puede evidenciar en la figura N° 13 que las 22 personas de la tercera edad que manifiestan que existen impedimentos, el 41% afirma que no han devuelto todo lo solicitado, el 36% manifiesta que se demora la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria, mientras que el 23% desconoce los rubros que son objeto de devolución por eso agregan todas las facturas que obtuvieron en las compras sin clasificar de acuerdo a bienes y servicios de primera necesidad, con excepción de bienes y servicios destinados para actividades comerciales.

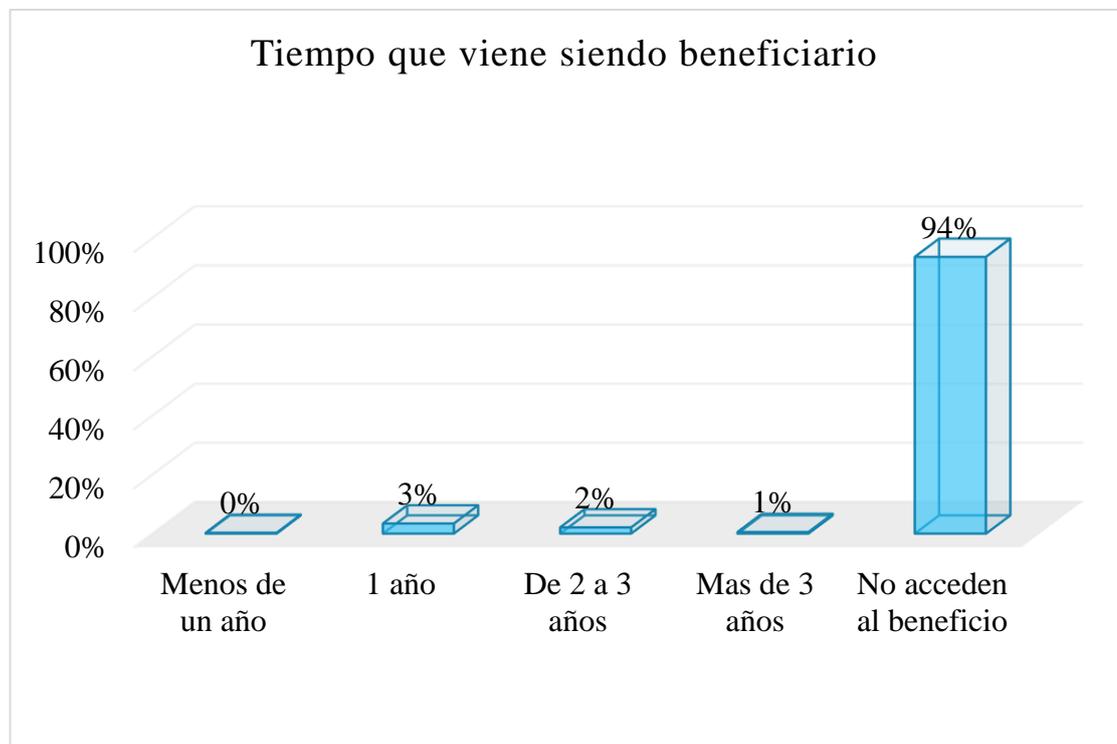
**Pregunta 6.** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

**Tabla 22:** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	1	0%
1 año	13	3%
De 2 a 3 años	8	2%
Más de 3 años	2	1%
No acceden al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 14:** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El resultado de las encuestas realizadas a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi determina que del 100%, un 94% no accede al beneficio, el 3% es beneficiario de este derecho tributario desde hace un año, el 2% se ha beneficiado de entre 2 a 3 años y el 1% es beneficiario de este derecho tributario más de 3 años.

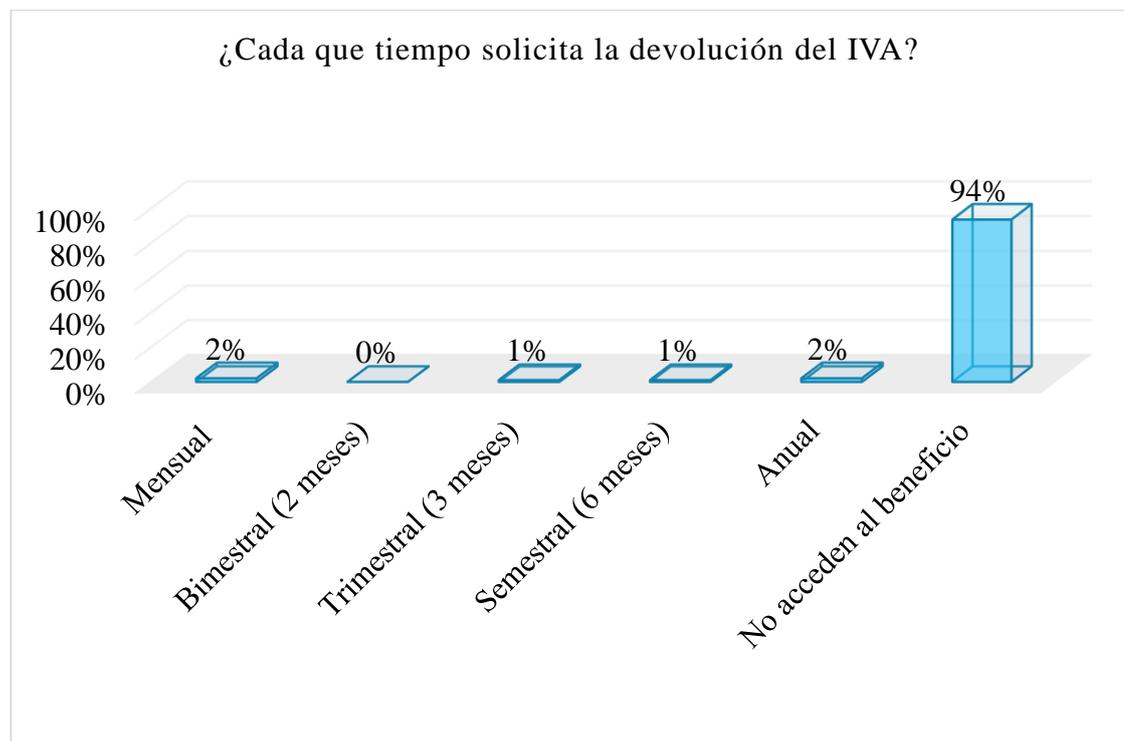
**Pregunta 7.** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?

**Tabla 23:** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	8	2%
Bimestral (2 meses)	0	0%
Trimestral (3 meses)	4	1%
Semestral (6 meses)	4	1%
Anual	8	2%
No acceden al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 15:** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados a las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi, el 2% solicita la devolución del IVA de forma mensual, el 1% lo realiza de forma trimestral, el otro 1% solicita semestralmente, el 2% accede a este derecho tributario en periodos anuales, es decir, presentan las facturas de la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad recolectados durante el año anterior, mientras que el 94% no acceden al beneficio.

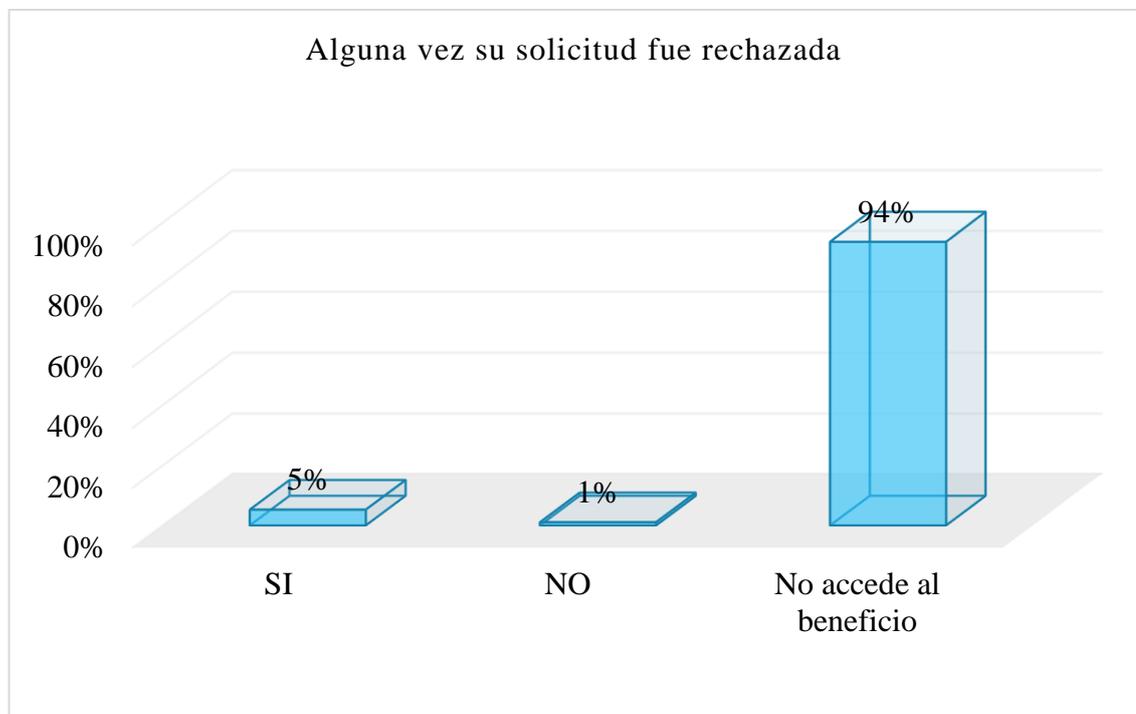
**Pregunta 8.** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?

**Tabla 24:** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	5%
NO	4	1%
No accede al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 16:** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De las 380 personas de la tercera edad encuestadas, el 94% no acceden al derecho de la devolución del IVA, el 1% manifiesta que nunca la solicitud de devolución ha sido rechazada, mientras que el 5% afirma que sí, por errores en las facturas y por facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad, que se detalla a continuación.

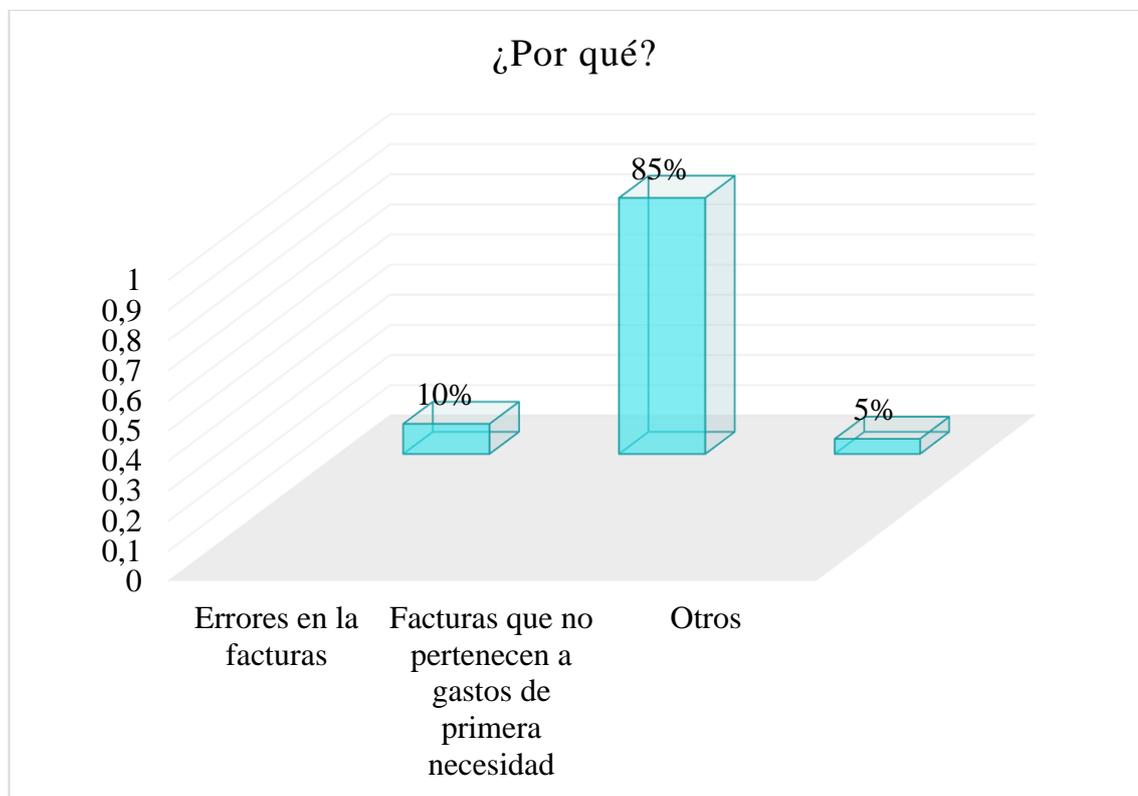
**Pregunta 8.1. ¿Por qué?**

**Tabla 25:** ¿Por qué?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Errores en las facturas	2	10%
Facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad	17	85%
Otros	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 17:** ¿Por qué?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de los adultos mayores se puede evidenciar en la figura, que el 10% manifiesta que la solicitud fue rechazada por poseer errores en la factura, el 85% afirma que por añadir facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad y el 5% afirma que no posee conocimiento acerca de la forma de llenar la lista de comprobantes para la devolución del IVA.

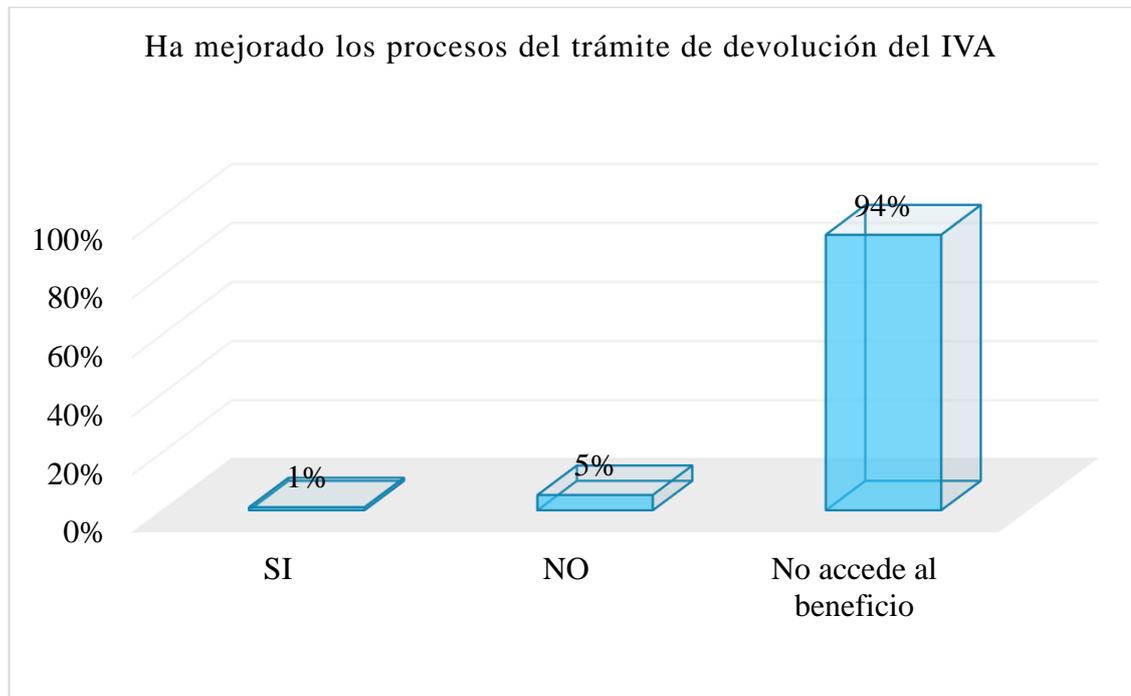
**Pregunta 9.** ¿En el tiempo que usted ha realizado el trámite de la devolución del IVA, el SRI (Servicio de Rentas Internas) ha mejorado los procesos?

**Tabla 26:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	1%
NO	20	5%
No accede al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 18:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** Del 100% de los adultos mayores se puede evidenciar en la figura N° 18, que el 1% de los encuestados aseguran que el Servicio de Rentas Internas si ha simplificado y efectivizado los trámites de devolución del IVA, pero el 5% de los encuestados manifiesta que no se aplica el principio de simplicidad administrativa y eficiencia, mientras tanto el 94% comenta que no accede al beneficio.

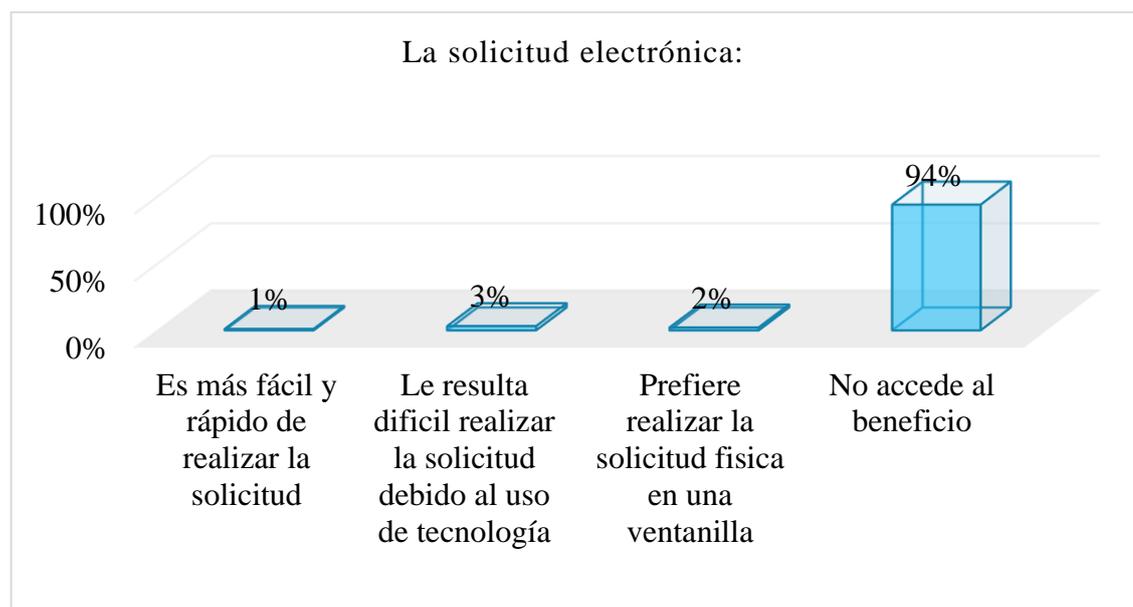
**Pregunta 10.** ¿Considera usted que la solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI es?

**Tabla 27:** Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es más fácil y rápido de realizar la solicitud	4	1%
Le resulta difícil realizar la solicitud debido al uso de tecnología.	12	3%
Prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla	8	2%
No accede al beneficio	356	94%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 19:** Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de encuestados se puede evidenciar, que el 1% afirma que el trámite de devolución de IVA es fácil y rápido, al 3% le resulta difícil realizar la solicitud usando la tecnología debido a las desfavorables condiciones físicas que tiene el adulto mayor como pérdida de vista y la difícil movilidad, por esta razón el 2% prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla del SRI, mientras que el 94% no goza de este derecho tributario.

### **10.3 Análisis y discusión de la entrevista a un funcionario del SRI – Cotopaxi**

#### **Entrevista a un funcionario del SRI – Cotopaxi acerca de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad.**

**Fecha:** 19 de diciembre del 2018

**Nombre:** Ing. Olando Gallo

**Cargo que desempeña:** Devolución del IVA a la tercera edad - Cotopaxi.

#### **1. ¿Cuántos años trabaja usted en el SRI - Cotopaxi?**

3 años y seis meses

#### **2. ¿Cuál es el procedimiento para la devolución del IVA para las personas de la tercera edad?**

Existe el procedimiento por primera vez y a partir de la segunda vez deberán realizarlo por internet. El procedimiento por primera vez, deberá reunir los requisitos como son: sacar la clave, llenar un listado con el detalle de las facturas con la cuales se realiza la devolución del IVA y llenar la solicitud de devolución, con esos requisitos nosotros registramos en el sistema los datos de la cuenta bancaria, contactos, dirección. Con esa información el sistema procede a realizar ciertas validaciones y emite un acto administrativo como es la resolución de devolución, sea aceptando totalmente la solicitud o negando la misma, se procede a notificar esta resolución y quince días después el Ministerio de Finanzas procede acreditar los valores solicitados en la cuenta, a partir de la segunda vez se lo realiza por internet y se facilita un manual que se utiliza para realizar la solicitud por internet, es mucho más fácil, siempre y cuando sepan cómo manejar el tema de tecnología. La solicitud física debe realizarse una vez, debido a que existe una resolución en la cual se dispone la obligatoriedad que a partir de la segunda vez deben realizarlo por internet y por primera vez debe realizarse por ventanilla.

**3. ¿Existe suficiente difusión de información para que las personas de la tercera edad accedan a la devolución del IVA?**

El SRI maneja tanta normativa con beneficios destinados a varios sectores que no podrían estar publicitando los mismos en medios masivos, nosotros nos manejamos por principios de eficacia y simplicidad, en este caso nuestro presupuesto está destinado más bien a la recaudación. Lo que es el tema de devolución nosotros ponemos a disposición en la página web del SRI, los diferentes beneficios que pueden tener las personas de la tercera edad, las personas con discapacidad, devoluciones de IVA a proveedores, exportadores, de IVA a chasis y las diversas devoluciones que existen están ahí, pero que lamentablemente nuestro presupuesto no nos permite masificar y dar a conocer esos temas, es por eso que nos vemos limitados, pero al menos en Cotopaxi en lo que han sido entrevistas o el tema de redes sociales hemos publicitado este beneficio de devolución de IVA por discapacidad y existen bastantes personas que solicitan la devolución del IVA.

**4. ¿Cree usted que el Servicio de Rentas Internas se ha preocupado de simplificar el trámite de devolución de IVA?**

Si bien la Administración Tributaria les solicita que realicen el trámite a partir de la segunda vez por internet nosotros como Dirección Provincial de Cotopaxi y también la Dirección Zonal 3 que queda en Ambato han realizado convenios con la Universidad Técnica de Cotopaxi y en Ambato con la Universidad Técnica de Ambato, para que los chicos que realizan su vinculación o sus pasantías les ayuden a los beneficiarios a realizar el trámite por internet, es decir, si antes los beneficiarios solo llenaban los documentos se demoraban demasiado tiempo en eso, ahora por medio estos convenios que existen con la Administración Tributaria con el SRI se ha simplificado, creo yo, en mi manera de ver es más fácil para los beneficiarios, por cuanto se demoran menos tiempo haciendo los documentos, todo pueden consultar, si ya se les acredita por internet, la resolución por internet, todo pueden hacerlo por internet, eso sí sea a través de la Universidad Técnica de Cotopaxi o a través de sus familiares que les ayudan haciendo el trámite.

**5. ¿Cuáles son los montos máximos de devolución mensual del IVA personas de la tercera edad?**

Actualmente lo que nos indica la normativa, sería la tarifa de IVA vigente multiplicado por los dos salarios básicos unificados vigentes para el año solicitado, para el periodo solicitado, es decir \$ 92.64. Para otros años existieron otros límites que han ido cambiando de acuerdo a los análisis que han hecho tanto la Dirección Nacional del Servicio de Rentas Internas y las reformas propuestas por el ejecutivo en este caso el expresidente Rafael Correa.

**6. ¿Cuáles son las razones por las cuales una solicitud de devolución de IVA a las personas de la tercera edad es rechazada?**

Para las personas de la tercera edad, el requisito principal es que sean personas mayores a 65 años, por esta razón existen casos en los que recién cumplidos los 65 años quieren solicitar la devolución de hace 5 años atrás, es decir, cuando aún no tenían 65 años, el sistema automáticamente realiza esta validación y procede a rechazar esos periodos, adicionalmente el límite es de \$92,64, por ejemplo en enero de 2018 solicitan \$50,00 y se procede a devolver y realizan un nuevo trámite a mitad de año donde solicitan el mismo periodo de enero del 2018 el valor de 40,00 dólares adicionales, el sistema automáticamente valida lo anterior devuelto con solicitado en el trámite actual y suma eso, si es que esta eso dentro del límite de los \$92,64 procede a la devolución, en caso contrario comienza a rechazar, y si presenta un tercer trámite del mismo mes de enero, solicitando \$10,00 dólares adicionales, el sistema suma y verifica que son \$100,00 y devuelve el saldo de \$2,64. Así es como funciona.

**7. ¿Al acceder al beneficio de la devolución del IVA, existe probabilidad de perder el Bono de Desarrollo Humano?**

Son beneficios independientes para los adultos mayores que no están vinculados. Si accede al Bono de Desarrollo Humano, también puede solicitar la devolución del IVA. No existe ese riesgo.

**8. ¿Cuál es la razón por la cual se demoran en acreditarse los valores solicitados a la cuenta del adulto mayor?**

Todo depende de los fondos que posea el Ministerio de Finanzas, por el Servicio de Rentas Internas como tal, dentro de sus funciones esta solo recaudar y asignar esos valores al Presupuesto General del Estado. Mucho ojo en esto, porque se verifica y se emite la orden al Ministerio de Finanzas, es decir, el Ministerio de Finanzas de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria procede a acreditarlo en 5, 10, 15, 20 días, 1, 2, 3, 4 meses, eso no depende del Servicio de Rentas Internas.

**9. ¿Qué resultado ha obtenido que el SRI simplifique el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad?**

El miedo a la tecnología aún está presente en las personas de la tercera edad, yo creo que existe como un paradigma de que no voy a poder aprender, por ejemplo en una persona de la tercera edad comenta que se le hace muy difícil, no voy a poder y ponemos mucho peros para aprender cosas nuevas cada día, desde ese punto de vista creería que ya escuchan que deben hacer por internet y como que se asustan, sin embargo existen otros medios como son los chicos de la Universidad Técnica de Cotopaxi o solicitar algún familiar que presente la solicitud.

**10.3.1 Análisis de la entrevista realizada a un funcionario del SRI – Cotopaxi acerca de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad**

En la entrevista aplicada permito reconocer que la solicitud por primera vez es a través de ventanilla reuniendo los siguientes requisitos como obtener la clave en el SRI, llenar el listado con las facturas y llenar la solicitud de devolución del IVA y acercarse a una ventanilla del Servicio de Rentas Internas donde se registrara en el sistema la cuenta bancario, el teléfono de contacto y la dirección domiciliaria, en un tiempo aproxima de quince días se le notificara una resolución a la petición, y a partir de la segunda vez se lo puede realizar por medio de ventanilla y por medio del servicio en línea se lo realiza al partir de la segunda vez de forma obligatoria. Por otra parte, la difusión masiva de información de la devolución del IVA al adulto mayor carece de prioridad, se debe a que el presupuesto asignado está destinado para incrementar la recaudación, ya que trabajan

en función de cumplimiento de objetivos, al menos en la provincia de Cotopaxi se ha realizado la difusión en entrevistas y en redes sociales la devolución de IVA a la tercera edad y a los discapacitados.

En la actualidad mediante los convenios entre la Administración Tributaria y las Universidades (Universidad Técnica de Cotopaxi y Universidad Técnica de Ambato) permite simplificar los trámites, los estudiantes de vinculación y pasantías ayudan a los beneficiarios a realizar el trámite por internet, facilitando o simplificando por cuanto se demoran menos tiempo en completar los documentos y el sistema del servicio en línea proporcionado por el SRI permite consultar la resolución y la acreditaciones valores.

La razón por el cual una solicitud es rechazada se debe a que existen beneficiarios que exigen la devolución del IVA, de cuando aún no tenían los 65 años de edad, el sistema automáticamente realiza la validación y el rechazo, siempre de este dentro del límite que es \$92,64 dólares.

Carece de riesgo acceder a los beneficios del adulto mayor como recibir el Bono de Desarrollo Humano y solicitar la devolución del IVA, aunque existe demora en la acreditación valores en la cuenta del beneficiario, debido a que depende a la disponibilidad presupuestaria del Ministerio de Finanzas. Además, en el contexto actual se creado el paradigma de no puedo nada en las personas de la tercera edad, debido a que escuchan realizar el trámite por internet y se aterrorizan, por tanto, es una gran ayuda la asesoría y guía que brindan los chicos de la Universidad Técnica de Cotopaxi y atención que brindan los familiares

#### **10.4 Análisis del cumplimiento del principio de simplicidad administrativa en el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad**

El Servicio de Rentas Internas es la institución que se encarga de la administración fiscal, mediante la aplicación de una estructura tributaria, debido a que ejecuta y controla normas tributarias, lo que implica conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan en diferentes aspectos como: legales, tecnológicos, de control, difusión, logístico y administrativo; de tal forma que se asegure el cumplimiento de los objetivos que se consideraron al emitir dichas normas.

Bajo esta perspectiva, el SRI emite la Resolución del SRI No. 733 publicada en el Registro Oficial No. 689 de 23 de octubre de 2002, para establecer las normas para la devolución del IVA e Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) a las personas de la tercera edad en la adquisición de bienes y/o servicios, para su uso y consumo personal relacionados con vestimenta, vivienda, salud, comunicación, alimentación, educación, cultura, deporte, movilidad y transporte, además establece tanto la periodicidad como el monto límite máximo mensual que podrá devolverse, así como también especifica que la devolución de los valores solicitados serán mediante la emisión de notas de crédito, cheque y el pago en efectivo a través de las ventanillas del Banco Pacifico.

Sin embargo, en cumplimiento al artículo 73 de la Codificación del Código tributario el cual estipula que la actuación de la Administración Tributaria se desarrollará bajo los principios de simplificación, celeridad y eficacia. Se emite la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008, misma que tiene como objetivo optimizar los tiempos de atención y garantizar acreditación de valores, en el proceso de devolución del IVA a los adultos mayores que presenten las respectivas solicitudes; a razón de esto la Administración Tributaria realizó invitaciones a diversas Instituciones Financieras, con el objeto de facilitar la apertura de cuentas bancarias a las personas de la tercera edad que accedan a este beneficio tributario y de conformidad con la Política de Acreditación de Valores emitido por el SRI, en la cual acuerda la eliminación del pago en efectivo a través de las ventanillas del Banco Pacifico.

Con el afán de simplificar el proceso de devolución del IVA se emite la Resolución N° NAC-DGERCGC13-00636, publicada en el Registro Oficial No. 113 del 31 de octubre del 2013, en la cual especifica que el trámite para la devolución del IVA e ICE para las personas de la tercera edad se puede hacer vía ventanilla (físico) o por internet, dando como resultado en el año 2014 la reducción de 8 a 4 pasos para referido trámite (Ver tabla n° 99), sin embargo, hay que tomar en cuenta que tanto para tramitar la devolución vía internet o por ventanilla, la solicitud por primera vez se debe realizar personalmente. Por una sola ocasión se debe presentar el certificado de cuenta bancaria, los papeles de identidad, obtener la clave electrónica en las ventanillas del SRI, firmar el “Acuerdo de uso de medios electrónicos” para la notificación electrónica y el formulario de solicitud.

Así también entre los principales cambios que propuso la Resolución del 31 de octubre del 2013 radica en que ya no será necesario la entrega de todos los comprobantes de venta para que los adultos mayores soliciten la devolución del IVA e ICE, sin embargo al transcurrir el tiempo la demanda de este beneficio tributario incrementaba, como prueba de aquello el SRI estimó que al culminar 2015 recibiría 260.000 solicitudes de devolución de impuestos junto con sus respectivas facturas pertenecientes a personas de la tercera edad, a esto se suma un promedio de 21.666 expedientes mensuales.

Generando así una acumulación de documentos que tarde o temprano exigiría al Servicio de Rentas Internas disponer de una bodega mensual, presentándose así dos opciones el ampliar la infraestructura del SRI o en su efecto rentar el servicio de almacenamiento, sin embargo, eso no era viable e incumplía en materia de eficiencia y economía. Como solución de aquello se emitió la resolución DGERGC15-00000745 del SRI, del 01 de octubre del 2015 que expide las normas para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos.

Esta nueva disposición permite al adulto mayor presentar la solicitud de la devolución de los impuestos adjuntando el listado de los comprobantes de venta físicos, electrónicos, así como de las declaraciones aduaneras de importación. Cabe recalcar que ya no será necesario llevar las facturas y demás, pero estos documentos se deberán conservar por un periodo de siete años. Debido al proceso de control que ejecuta para detectar solicitudes o devoluciones indebidas o que contengan indicios de defraudación, en el caso de ocurrir

aquello el contribuyente de la tercera edad deberá presentar los comprobantes de venta y más documentos físicos como prueba del trámite que realizo.

Finalmente, desde el 1 de mayo del 2018 las personas de la tercera edad únicamente pueden realizar la solicitud de devolución del IVA, a través del servicio en línea, es decir que ya no se receptaran dichas solicitudes de manera física. En el caso de que el contribuyente tramita por primera vez debe solicitar la clave electrónica en las oficinas del SRI, presentar una copia de la cédula de identidad, adjuntar la solicitud de devolución y los datos de la cuenta bancaria, para los depósitos respectivos, cabe recalcar que esto se lo realiza una sola vez, a continuación, el adulto mayor solicitará la devolución del IVA a través de la página web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), con su clave electrónica.

Con esto podemos concluir que el Servicio de Rentas Internas emprende estas nuevas disposiciones en cumplimiento del principio de simplicidad administrativa, dando como resultado que el adulto mayor ya no acuda a las oficinas del SRI a entregar dichas solicitudes, puesto que lo podrá hacer desde su hogar, reduciendo el tiempo y evitando así realizar trámites burocráticos.

Sin embargo, el miedo a la tecnología es evidente en este sector, existe un paradigma de que no voy a poder utilizar aparatos electrónicos y se niegan aprender cosas nuevas cada día, entonces el hecho que la solicitud se deba realizar vía internet produce incertidumbre en las personas de la tercera edad, porque a ellos les cuesta más adaptarse a los avances tecnológicos y la sociedad no logra integrarlos, por ende, quedan excluidos de este beneficio tributario. Por ello es recomendable buscar el apoyo en instituciones públicas como la Universidad Técnica de Cotopaxi o solicitar algún familiar que presente la solicitud.

## **11 IMPACTOS (ECONÓMICO, SOCIAL, TÉCNICO Y AMBIENTAL)**

### **11.1 Impacto económico**

El Impuesto al Valor Agregado, grava una manifestación indirecta de la capacidad económica, es decir se aplica sobre los bienes, el tráfico o el consumo que personas natural o jurídica realicen. Es indispensable su imposición tributaria, puesto que, mediante la recaudación del mismo, el país puede garantizar suficientes recursos económicos.

La normativa tributaria establece la devolución del IVA a sectores específicos beneficiarios, permitiendo así, el reintegro de este impuesto a las personas de la tercera edad, que realizan compras de bienes o servicios de primera necesidad, para su uso o consumo personal, basta solo presentar su solicitud de devolución de IVA con las respectivas facturas de compra. Esta acreditación por devolución de impuestos, resulta beneficioso para los adultos mayores, puesto que podrían utilizar ese dinero para comprar, medicamentos, vestimenta, alimentación entre otros, es decir mejorar la calidad de vida de este segmento.

Sin embargo, muchos de los adultos mayores, no cuentan con la cantidad de recursos económicos suficientes, para cubrir sus necesidades y garantizar una buena calidad de vida, dentro de este contexto de poder adquisitivo de la población adulta mayor, su consumo se destina a bienes y servicios que gravan tarifa 0% de IVA; este es un atenuante para que no accedan al beneficio tributario, debido a que el mecanismo está diseñado para quienes acceden a bienes fuera de la canasta básica, es decir que el beneficio esta segmentado a personas de la tercera edad con mayor capacidad económica.

Otra causa por la cual las personas de la tercera edad no se acogen a este beneficio tributario, son los diferentes cambios de la normativa, se han realizado algunas reformas en el proceso de devolución del IVA, con la finalidad de controlar la acreditación de valores devueltos indebidamente, a razón de que la normativa vigente no especifica exactamente los bienes y servicios que son objeto de devolución.

Por otro lado, según los reportes del SRI, el IVA es uno de los mayores ingresos que tiene el Estado, en cuanto a la devolución del IVA, a pesar que está establecido constitucionalmente, este derecho es ejercido por una mínima parte de la población adulta mayor, por ende, no afecta significativamente a la economía del país, hasta el momento, aunque no ha dejado de representar un rubro en el gasto fiscal. Sin embargo, si en los siguientes años, el número de beneficiarios de este sector vulnerable incrementa significativamente, y los trámites sean menos burocráticos, el costo fiscal podría ser alto. Por tal razón la Administración Tributaria ha emitido reformas en los últimos periodos, para contrarrestar los valores de devolución y de cierta forma regular de manera más adecuada el proceso de devolución y así evitar que este beneficio sea aprovechado por otros y no por quienes realmente lo necesitan.

## **11.2 Impacto social**

A causa de la crisis económica, el crecimiento del desempleo y las reformas institucionales, se ha deteriorado las condiciones de vida de la población en general, pero cabe recalcar que la población adulta mayor ha sufrido mayores efectos negativos, a razón de su condición de vulnerabilidad, las pocas oportunidades de un trabajo digno, mayor precariedad contractual y deficiencia en la justicia social, dando como resultado situaciones de pobreza, exclusión de los servicios y beneficios de la protección en la vejez. En respuesta de lo anteriormente expuesto el gobierno ecuatoriano ha establecido constitucionalmente varios beneficios para las personas de la tercera edad, sin embargo, la mayoría de este sector desconoce dichos beneficios lo cual afecta su situación económica y social.

En nuestro país existe un gran porcentaje de adultos mayores que desconocen la importancia de exigir el respectivo comprobante de venta con sus datos personales, al efectuar una compra en cualquier establecimiento, debido que al adquirir este documento contribuye a la cultura tributaria y obliga a los proveedores a cumplir con sus deberes formales, como es el emitir el respectivo comprobante de venta, declarar y pagar los valores correspondientes al IVA cobrado. Además, los comprobantes de venta (facturas) le sirven para que el SRI le devuelva lo que pago por concepto de IVA, según lo que establece la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000462.

### **11.3 Impacto técnico**

Actualmente en nuestra sociedad es evidente el avance tecnológico, la implementación de dispositivos e instrumentos que pueden mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Es por ello, que desde el año 2013, con la finalidad de proporcionar mayor seguridad, facilidad y cobertura a las personas de la tercera edad que soliciten la devolución del IVA, los mismos deberán constatar la forma en que desean la acreditación, debido a que tienen dos opciones: la primera en una cuenta Corriente o de Ahorros personal de cualquier institución financiera y la segunda a través de una nota de crédito desmaterializada.

De igual manera para mejorar el proceso de este beneficio tributario, el Servicio de Rentas Internas, implemento la solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado por internet, misma que supone diversas ventajas como; el adulto mayor puede realizar la solicitud desde su hogar, no es necesario presentar las facturas físicas, sino basta con presentar un registro de los valores del IVA sumados y los de los proveedores y la devolución se efectúa en tan solo 48 horas.

Sin embargo, la reformas que se efectúan al beneficio tributario, conforme al auge de las nuevas tecnologías que se implementan en este mundo globalizado, trae consigo la incertidumbre de las personas de la tercera edad, porque a ellos les cuesta más adaptarse a los avances en este campo y la sociedad no logra integrarlos, por ende, quedan excluidos del uso de las TIC, a causa de varios factores como; la resistencia natural al cambio, la falta de conocimiento y el hecho de que los aparatos no estén acondicionados a sus capacidades limitadas debido a la edad, como la visión, el equilibrio y la coordinación con los dedos.

### **11.4 Impacto ambiental**

La mayoría de las cosas que utilizamos en nuestro diario vivir, están hechas de papel, como los tickets del estacionamiento, cajas de cereal, envases para alimentos, facturas de las compras de un supermercado, entre otros. Es decir, que el consumo de papel es constante en nuestro estilo de vida, lo que representa un gigantesco impacto en el medio

ambiente, puesto que para satisfacer la demanda de papel al mercado se debe sacrificar un buen número de árboles talados.

Es por ello que es indispensable fomentar el uso de papel reciclado, evitar el derroche de cantidades innecesarias de papel y reducir el uso de papel comercial. Frente a lo anteriormente expuesto y otras circunstancias, la Administración Tributaria, emitió la resolución DGERGC15-00000745 del SRI, del 01 de octubre del 2015 que expide las normas para la emisión y autorización de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios mediante comprobantes electrónicos.

La finalidad de esta resolución es evitar la evasión fiscal, suponer un menor costo en el cumplimiento de obligaciones tributarias, mayor seguridad en el resguardo de los documentos, eliminación de almacenamiento físico, sobre todo, cabe recalcar que trae consigo importantes beneficios para el medio ambiente, ya que evita el gasto en cantidades industriales de papel y tinta. A causa de la digitalización de documentos, se reduce de manera drástica la impresión de documentos, así minimiza el uso de papel y tintas, consecuentemente la tala de árboles será menor.

## 12 PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

A continuación, se presenta el presupuesto estimado que devenga en el desarrollo del proyecto de investigación:

**Tabla 28:** Presupuesto

N°	Detalle	Cantidad	Precio unitario	Precio total	Observaciones
1	Uso de laptop Dell	100 horas	0,50	50,00	
2	Flash memory (8 GB)	1	10,00	10,00	
3	Copias de libros y documentos	400	0,05	20,00	
4	Transporte y salida a visitas de campo.			150,00	Se va consultar en las Biblioteca de la UTC y aplicación de entrevistas.
5	Impresiones b/n	1500	0,07	105,00	
6	Impresiones a color	500	0,10	50,00	
7	Servicio de internet (hora)	250	0,60	150,00	Para consultar y redactar la fundamentación de la investigación.
8	Lápices	10	0,40	4,00	
9	Borrador	4	0,15	0,60	
10	Anillado los borradores.	5	1,50	7,50	Anillado borradores para la presentación a lectores.
11	Calculadora	1	12,00	12,00	
12	Empastado	2	15,00	30,00	Se realiza el empastado para la presentación del trabajo.
13	Alimentación	30	2,00	60,00	
<b>Subtotal</b>				<b>649,10</b>	
10% de Imprevistos				64,91	
<b>TOTAL</b>				<b>714,01</b>	

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores de la provincia de Cotopaxi (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

### 13 CONCLUSIONES

- La Constitución de la República del Ecuador, la Ley del Anciano, la Ley de Régimen Tributario y su Reglamento establecen beneficios tributarios para compensar los años de servicio y lucha por la patria, por tanto las personas que han cumplidos los 65 años de edad tienen derecho a exoneraciones o rebajas en los servicios públicos o privados estipulados en esta Ley, como la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad, pero es preocupante la situación, debido a que existen 37.113 adultos mayores en la provincia de Cotopaxi según la Proyección del Censo de Población y Vivienda (2010) y de los cuales solo el 2% (735 adultos mayores) goza del derecho tributario de la Devolución del IVA, de modo que existe desconocimiento en la gran mayoría de personas de este grupo de atención prioritaria.
- El 94% de la población de adultos mayores de Cotopaxi no solicita la devolución de IVA por razones como desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores según el 26%, la falta de información sobre el beneficio tributario según el 18%, temor a perder el Bono del Desarrollo Humano según el 16%, falta de atención por parte de familiares según el 12%, le resulta difícil el uso de la tecnología el 10%, no posee una cuenta bancaria y contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente al 5% y el 14% de las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi afirma que carecen de los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, además muchos de los adultos mayores indicaron que la vestimenta la obtienen a través de donaciones, además es un requisito solicitar en las compras las facturas a nombre del adulto mayor, pero solo el 10% exige facturas con sus datos personales en la provincia de Cotopaxi y el 90% no piden o lo solicitan como consumidor final. De acuerdo a los datos estadísticos en el año 2017 a nivel provincial donde el número de trámites ingresados es 3.748 y de los cuales solo 735 fueron efectivizados, de manera que 80% de solicitudes fueron rechazadas.
- La función de la Administración Tributaria es recaudar dinero para financiar el Presupuesto General del Estado, por tanto carece de importancia la difusión y

promoción de la devolución del IVA en forma masiva, debido a que el presupuesto asignado al Servicio de Rentas Internas es únicamente para cumplir con las metas de recaudación de impuestos, de tal manera que no existe prioridad para la difusión de este derecho a favor del adulto mayor, toda la información necesaria se lo encuentra en la página del SRI, pero por el miedo a la tecnología es un temor presente en las personas de la tercera edad, porque poseen dificultad en la visibilidad, en la movilidad y desconocen el proceso para solicitar a través del servicio en línea, y mediante la entrevista a un funcionario de la Administración Tributaria permitió corroborar que no existe riesgo de perder el Bono de Desarrollo Humano, por ello se puede acceder a los dos beneficios sin ninguna dificultad. El SRI aplica los principios de simplicidad administrativa y eficiencia convirtiendo la solicitud física a electrónica y para desburocratizar el trámite de devolución de IVA posee convenios con las universidades, donde los estudiantes de carreras afines son los guías que facilitan la devolución del IVA a la tercera edad.

#### **14 RECOMENDACIONES**

- Difundir y promover los beneficios tributarios a favor del adulto mayor, como la devolución del IVA a través de las instituciones del Estado (Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Inclusión Económica y Social), e involucrar a estudiantes universitarios que, a través de los programas de vinculación con el pueblo asesoren, ayuden y guíen los procesos de devolución del IVA a los adultos mayores de los sectores urbanos y rurales de la provincia de Cotopaxi.
- Exigir a la Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas promover campañas y capacitaciones que manifiesten la negación de riesgo de pérdida del Bono de Desarrollo Humano al acceder a la devolución del IVA al adulto mayor, además socializar la necesidad de crear el hábito de exigir facturas con datos personales del adulto mayor y acceder al beneficio de la devolución ya que representa dinero para el mismo.
- La Administración Tributaria debe capacitar sobre el proceso de la devolución del IVA de forma física y electrónica de acuerdo a la necesidad del adulto mayor, y

si es necesarios socializar que la tecnología es una herramienta amigable que facilita el trámite creando un ambiente amigable que necesita el adulto mayor, para lo cual se podría firmar convenios que permita involucrar a los estudiantes de colegios y universidades de la carrera de contabilidad que visiten a los adultos mayores en sus hogares para informar y ayudar accediendo a este beneficio e involucrar a instituciones como el MIES y ONG's.

## 15 BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, R. D. (2003). *Legislación Económica del Ecuador*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya – Yala.
- Arizala, E. (2001). *Ley de Reforma Tributaria Impuesto a los vehículos*. Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Ecuador. Art. 300.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión*. Montecristi: Ecuador.
- Ayala, J. (2012). *El sector público de la economía*. México: ENE.
- Cabezas, M. E. (2010). *Análisis de los efectos económicos en los impuestos en el Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Quito, Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador [Const.] (2008) Art. 300 [Título XX]. 2da Ed. Recuperado de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/.../constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/.../constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Del Pozo, H. E. (2011). *Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado*. Ecuador.
- Díaz, Stefany. (2011, 05, 12) Principios Constitucionales Tributarios en el Derecho Comparado. *Revista Jurídica Online*. Recuperado de [http://www.revistajuridicaonline.com/wpcontent/uploads/2011/05/121\\_a\\_166\\_principios\\_const.pdf](http://www.revistajuridicaonline.com/wpcontent/uploads/2011/05/121_a_166_principios_const.pdf)
- Diccionario de la Lengua Española (2014) *Transparencia*. Recuperado de: <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>.
- Escalante, D. P. y Hulett, N. L. (2009). Los deberes formales a cumplir por las personas naturales como contribuyentes del impuesto al valor agregado. *Actualidad Contable Faces*, 12(18), 34-43.
- Juárez, H. S. (2012). *Derecho Fiscal*. Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio S.C.
- La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional (2006). *Codificación de la Ley Del Anciano*. Ecuador
- La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional (2015) *Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Ecuador
- La Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional (2014) *Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Ecuador

- Pazmiño, F. (2012). La aplicación de los beneficios tributarios y el impacto en el nivel socio-económico de las personas de la tercera edad en la provincia de Tungurahua. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Saltos, M. (2017, 02 de abril). Los principios generales del derecho tributario. *Dialnet*. Volumen (11), pp-pp 61-67.
- Servicio de Rentas Internas. (2008). *Resolución No. NAC-DGER2008-0566*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolución-del-iva-a-personas-adultos-mayores#control>
- Servicio de Rentas Internas. (2017). *Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000462*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolución-del-iva-a-personas-adultos-mayores#control>
- Servicio de Rentas Internas. (2015) Mi guía tributaria Impuesto al Valor Agregado (IVA). Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-al-valor-agregado-iva>
- Servicio de Rentas Internas. (2017). *Impuesto a la Renta*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-renta>
- Servicio de Rentas Internas. (2017). *Impuesto a la Salida de Divisas*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-salida-de-divisas-isd>
- Servicio de Rentas Internas. (2017). *Impuesto a los Consumos Especiales*. Recuperado de g
- Servicio Rentas Internas. (2018). *Devolución del IVA a personas adultas mayores*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolución-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- Solano, C., & Solano, L. (2013). *Análisis e impacto de la devolución del IVA para los contribuyentes de la tercera edad en la provincia del Azuay. Año 2012*. (Previa a la obtención del Título de Contador Público Autorizado). Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Vallejo, S. (2011). *Tributos municipales: ¿Qué son y cómo empezar a cobrarlos?* Quito: Daniel Soto y Rodrigo Muñoz.
- Vélez, E. (2016). *Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad*. Tesis Previa a la Obtención del Título de Magister en Tributación, Cuenca: Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Zambrano, M. (2016). *Evolución de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en Guayaquil, período 2010-2015*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

## 16 ANEXOS

### 16.1 Equipo de Trabajo

#### HOJA DE VIDA

##### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS** : MOSCOSO CORDOVA  
**NOMBRE** : JEANETTE LORENA  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : AMBATO – TUNGURAHUA  
**NACIONALIDAD** : ECUATORIANA  
**N° DE CEDULA** : 180314809-5  
**TELEFONO** : 593999712024  
**CORREO ELECTRONICO** : lorenagretchen22@hotmail.com



##### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS:

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	UNIVERSIDAD REALIZADOS LOS ESTUDIOS	FECHA DE INSCRIPCIÓN	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría	Universidad Técnica de Ambato-Ecuador	23-07-2007	1010-07-773773
CUARTO	Magister en Tributación y Derecho Empresarial	Universidad Técnica de Ambato- Ecuador	25-02-2013	1010-13-86033065

##### EXPERIENCIA DOCENTE (3 ÚLTIMOS AÑOS)

Institución Educativa	Materia/Módulo	Fecha inicio	Fecha fin	Modalidad (Presencial, Distancia, Online)	Lugar	Sub área del conocimiento
Universidad Tecnológica Indoamérica	Contabilidad Aplicada, Contabilidad Gubernamental	02/10/2017	28/02/2018	Carrera de Contabilidad Modalidad Presencial	Ambato	Educación Comercial y Administración
Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría	Fundamentación Contable Aplicación de la Contabilidad Financiera II Análisis de Costos Auditoría de Gestión Modelos Contables Aplicación de la Contabilidad en Sociedades II, Optativa II Aplicación Tributaria en el Proceso Contable, Optativa I Planificación Económica Empresarial Aplicación de la Contabilidad en las Instituciones Financieras Gestión Financiera Empleo de la Contabilidad por la Gerencia Ejecución de Informes de Auditoría Determinación de Costos de Producción	01/10/2014	30/09/2017	Carreras de: Contabilidad y Auditoría. Economía Ingeniería Financiera  Modalidad Presencial	Ambato	Educación Comercial y Administración

##### HISTORIAL PROFESIONAL

**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**CARGO QUE DESEMPEÑA:** Docente Universitario (Actualmente)

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:**

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**NOMBRE** : JOSÉ AGUSTÍN  
**APELLIDOS** : CAIZA PULLOTASIG  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 04 DE AGOSTO DE 1993  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : IGNACIO FLORES - LATACUNGA  
 COTOPAXI  
**EDAD** : 24 AÑOS  
**ESTADO CIVIL** : SOLTERO  
**NACIONALIDAD** : ECUATORIANA  
**N° DE CEDULA DE IDENTIDAD** : 050380626-7

**CERTIFICADO**

**VOTACIÓN** : 003 – 221

**CEDULA MILITAR** : 199305000815  
**TIPO DE SANGRE** : O POSITIVO  
**TELEFONO** : 0987746131  
**DIRECCIÓN** : PALOPO UNABANA – PARROQUIA - IGNACIO FLORES  
**CORREO ELECTRONICO** : joseagustin100pre@gmail.com

**ESTUDIO S REALIZADOS:****PRIMARIA**

**ESCUELA** : CENTRO EDUCATIVO COMUNITARIO LORENZO  
 VOLTOLINE –  
 URUGUAY

**SECUNDARIA**

**COLEGIO** : TECNICO INTERCULTURAL BILINGÜE “EL  
 CHAQUIÑAN” – EXT. LATACUNGA

**SUPERIOR**

**CURSADO EL** : UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI –  
 INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y  
 DECIMO CICLO AUDITORIA

**CERTIFICADOS ACADEMICOS:**

- ✓ TITULO DE CONTADOR BACHILLER EN CIENCIAS DE COMERCIO Y ADMINISTRACION OTORGADO POR EL COLEGIO “EL CHAQUIÑAN”
- ✓ CERTIFICADO DE APROBACION DEL PASAPORTE TRIBUTARIO ORGANIZADO POR LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI Y OTORGADO POR EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LATACUNGA.
- ✓ CERTIFICADO DE PARTICIPACION EN CALIDAD DE PONENTE CON EL TEMA “JUICIO PROFESIONAL DEL AUDITOR” EN EL V CONGRESO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZADO POR CIDE ECUADOR.
- ✓ CERTIFICADO DE APROBACION EL CURSO DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO ORGANIZADO POR FUNDESIC.

**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**APELLIDOS** : PULLOTASIG GUANOLUISA  
**NOMBRES** : CARLA PATRICIA  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 21 DE MAYO DE 1992  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : ELOY ALFARO - LATACUNGA  
 – COTOPAXI  
**EDAD** : 25 AÑOS  
**ESTADO CIVIL** : SOLTERA  
**NACIONALIDAD** : ECUATORIANA  
**N° DE CEDULA DE IDENTIDAD** : 050337502-4  
  
**TIPO DE SANGRE** : O POSITIVO  
**TELEFONO** : 0995397800  
**DIRECCIÓN** : La Calera av. El calvario  
**CORREO ELECTRONICO** : carla\_koni92@hotmail.com

**ESTUDIOS REALIZADOS:****PRIMARIA**

**ESCUELA** : FISCAL MIXTA MANUEL SALCEDO

**SECUNDARIA**

**COLEGIO** : TÉCNICO REFERENCIAL “LUIS FERNANDO RUIZ”

**SUPERIOR**

**CURSADO EL** : UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI –  
**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y**  
**DECIMO CICLO** AUDITORIA

**CERTIFICADOS ACADEMICOS:**

- ✓ TITULO DE CONTADOR BACHILLER EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION OTORGADO POR EL COLEGIO TECNICO “LUIS FERNANDO RUIZ”
- ✓ CERTIFICADO DE APROBACION DEL PASAPORTE TRIBUTARIO ORGANIZADO POR LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI Y OTORGADO POR EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LATACUNGA.
- ✓ CERTIFICADO DE PARTICIPACION EN CALIDAD DE PONENTE CON EL TEMA “JUICIO PROFESIONAL DEL AUDITOR” EN EL V CONGRESO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZADO POR CIDE ECUADOR.

## 16.2 Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores



### SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS A PERSONAS ADULTAS MAYORES

Ciudad \_\_\_\_\_, día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

Señor  
Director Zonal / Provincial del Servicio de Rentas Internas

Yo, \_\_\_\_\_ portador de la cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_, con dirección tributaria o domiciliaria en la ciudad de \_\_\_\_\_, en pleno conocimiento de las responsabilidades que podría incurrir por falsedad, simulación, ocultación o engaño, certifico que el **Listado de comprobantes físicos y electrónicos para devolución de IVA e ICE** (ICE solo hasta el período abril 2016) a personas adultas mayores, (adjunto a la presente petición), corresponde a las adquisiciones de bienes y/o servicios que efectué para mi uso personal y que se emitieron a mi nombre. A partir de enero de 2015, los comprobantes de venta detallados corresponden a la **adquisición de bienes y servicios de primera necesidad, de uso o consumo personal**, que fueron emitidos a mi nombre y que guardan relación con:

Vestimenta	Vivienda	Salud	Alimentación	Educación	Comunicación	Cultura	Deporte	Transporte y movilidad

Por lo expuesto, solicito que de conformidad a los límites y condiciones que se establecen en el artículo 14 de la Ley del Anciano, artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo innumerado que está a continuación del artículo 181 del mismo cuerpo legal, se devuelvan los valores del Impuesto al Valor Agregado – IVA e Impuesto a los Consumos Especiales – ICE.

Si usted realizó adquisiciones de bienes y servicios de uso o consumo personal de primera necesidad en las provincias de Manabí y/o Esmeraldas, en el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017, deberá solicitar el valor del IVA por estas facturas, restando el descuento del 2% otorgado al momento de la compra.

En el caso de tener una nota de crédito emitida por alguna de las adquisiciones de bienes y servicios de uso o consumo personal, deberá solicitar la devolución del IVA respecto de la diferencia que resulte al restar el valor del IVA consignado en la factura menos el valor del IVA que se detalle en la nota de crédito.

¿Incluye facturas emitidas entre el 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017, en Manabí y/o Esmeraldas? SI  NO

AÑO <small>Ingrese el año (uno por solicitud)</small>	MES <small>(Marque con una X el mes o los meses que solicita)</small>	TOTAL DE COMPROBANTES <small>(Ingrese la cantidad total de comprobantes de cada mes)</small>	VALOR MENSUAL DE IVA			VALOR MENSUAL DE ICE <small>(Ingrese la suma total de ICE de las facturas de cada mes)</small>
			<small>IVA Esmeraldas y Manabí entre el 1-05-2016 al 31-05-2017</small>	<small>IVA resto del país</small>	<small>Total de IVA</small>	
20__	ENERO	<input type="checkbox"/>				
	FEBRERO	<input type="checkbox"/>				
	MARZO	<input type="checkbox"/>				
	ABRIL	<input type="checkbox"/>				
	MAYO	<input type="checkbox"/>				
	JUNIO	<input type="checkbox"/>				
	JULIO	<input type="checkbox"/>				
	AGOSTO	<input type="checkbox"/>				
	SEPTIEMBRE	<input type="checkbox"/>				
	OCTUBRE	<input type="checkbox"/>				
	NOVIEMBRE	<input type="checkbox"/>				
	DICIEMBRE	<input type="checkbox"/>				
TOTAL						

Solicito que los valores sean acreditados mediante lo señalado a continuación y autorizo se descuenta la comisión por transferencia bancaria.

<b>DATOS PARA ACREDITACIÓN</b>	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA			
	NÚMERO DE CUENTA	TIPO DE CUENTA	AHORROS <input type="checkbox"/>	CORRIENTE <input type="checkbox"/>
	NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA <small>(Como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>			
	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN C.C. / RUC / PASAPORTE DEL TITULAR DE LA CUENTA <small>(Como se encuentra registrado en la institución financiera)</small>			

En caso de existir problemas con la acreditación, por favor contactarme a:

<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA O TRIBUTARIA</b>	TELÉFONO	CELULAR	E-MAIL
	CIUDAD	PARROQUIA	BARRIO
	SECTOR	CALLE PRINCIPAL	INTERSECCIÓN
	CASA N°	LOTE N°	EDIFICIO
	REFERENCIA DE UBICACIÓN		

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del beneficiario / representante legal / apoderado

\_\_\_\_\_  
N°. C.C.

**LLENAR ÚNICAMENTE SI LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD LA REALIZA UNA TERCERA PERSONA**

Autorizo para que realice la presentación de la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores, en mi representación, el (la) Sr. (a)

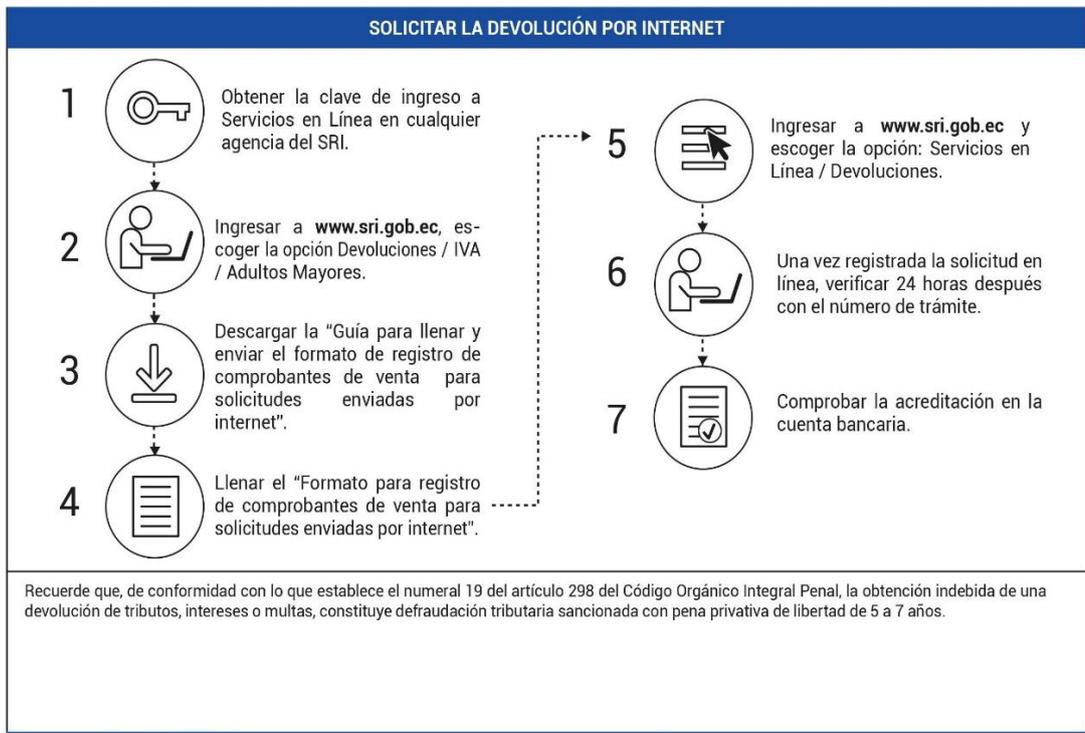
Portador (a) de la cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_  
 Con quien mantengo el parentesco o relación de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma del beneficiario / representante legal / apoderado  
 N°. C.C. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma de quien presenta la solicitud por el beneficiario  
 N°. C.C. \_\_\_\_\_

**REQUISITOS (documentos que debe adjuntar)**

<b>REQUISITOS BÁSICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de la presente solicitud para respaldo de recepción.</li> <li>2. Presentación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del beneficiario.</li> <li>3. Listado de comprobantes físicos y electrónicos para devolución del IVA e ICE (ICE solo hasta el período abril 2016) a personas adultas mayores .</li> </ol>
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>	<p><b>En caso de presentación de la solicitud por una tercera persona:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia legible de la cédula de ciudadanía de la persona beneficiaria.</li> <li>- Copia legible de la cédula de ciudadanía de la persona que ingresa la solicitud.</li> </ul> <p><b>En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del poder general especial (representante legal / apoderado).</li> </ul> <p><b>En caso de que la solicitud sea presentada por una persona de nacionalidad extranjera no naturalizada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si solicita la devolución de un período anterior a la expedición de su cédula de ciudadanía, presentar la copia del documento que acredite la fecha de su inscripción en el Registro de Extranjeros del Departamento Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores.</li> </ul>



Recuerde que, de conformidad con lo que establece el numeral 19 del artículo 298 del Código Orgánico Integral Penal, la obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas, constituye defraudación tributaria sancionada con pena privativa de libertad de 5 a 7 años.



**16.4 Cuestionario encuesta**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

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



Ingeniería  
Contabilidad Y  
Auditoría

**Objetivo:** Analizar los factores que inciden para que las personas de la tercera edad no accedan al beneficio de la devolución del IVA en la provincia de Cotopaxi, a través de la investigación bibliográfica y de campo para la verificación del cumplimiento del principio de simplicidad en su proceso.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

**Dirigida a:** Las personas de la tercera edad de la provincia de Cotopaxi

**Género:**

Masculino

Femenino

**Edad:**

65 a 69 años

75 a 79 años

70 a 74 años

Más de 80 años

**Ocupación:**

Jubilado

Empleados

Cuenta Propia

Otros \_\_\_\_\_

1. ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

SI

NO

A VECES

2. ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Si su respuesta es positiva, por favor responda la tercera pregunta	Si su respuesta es NO, indique cual es la razón por la cual no realiza el trámite de devolución del IVA. <input type="checkbox"/> Desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores <input type="checkbox"/> Falta de información sobre el beneficio tributario <input type="checkbox"/> No posee una cuenta bancaria <input type="checkbox"/> Temor a perder el bono del desarrollo humano <input type="checkbox"/> Le resulta difícil el uso de la tecnología <input type="checkbox"/> Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente <input type="checkbox"/> Falta de atención por parte de familiares OTROS _____
¿Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> SI</span> <span><input type="checkbox"/> NO</span> </div>	
<p><i>Gracias por su colaboración termino la encuesta</i></p>	

3. ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución de IVA?

Solo

Tercero (Contador)

Familiares

4. ¿Conoce usted el monto máximo a recibir por concepto de devolución de IVA?

SI

NO

5. ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?

SI

¿Cuáles?

Demora en la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria del contribuyente

Desconocimiento de los rubros que son objeto de devolución

No le han devuelto todo lo solicitado

Otros \_\_\_\_\_

NO

6. ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cada que tiempo solicita la devolución de IVA?

Mensual

Semestral (6 meses)

Bimestral (2 meses)

Anual

Trimestral (3 meses)

8. Alguna vez su solicitud fue rechazada

SI

¿Por qué?

Errores en las facturas

Facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad

Otros \_\_\_\_\_

NO ha sido rechazada

9. ¿En el tiempo que usted ha realizado el trámite de devolución del IVA, el SRI (Servicio de Rentas Internas) ha mejorado los procesos?

SI

NO

10. ¿Considera usted que la solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI es?

Es más fácil y rápido de realizar la solicitud

Le resulta difícil realizar la solicitud debido al uso de tecnología

Prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla

***Gracias por su colaboración, ¡Que tenga excelente día!***

## 16.5 Cuestionario entrevista



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

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



Ingeniería  
Contabilidad Y  
Auditoría

### Entrevista a un funcionario del SRI – Cotopaxi acerca de la Devolución del IVA a las personas de la tercera edad.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuántos años trabaja usted en el SRI - Cotopaxi?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es el procedimiento para la devolución del IVA para las personas de la tercera edad?

\_\_\_\_\_

3. ¿Existe suficiente difusión de información para que las personas de la tercera edad accedan a la devolución del IVA?

\_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que el Servicio de Rentas Internas se ha preocupado de simplificar el trámite de devolución de IVA?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles son los montos máximos de devolución mensual del IVA a personas de la tercera edad?

\_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son las razones por las cuales una solicitud de devolución de IVA a las personas de la tercera edad es rechazada?

\_\_\_\_\_

7. ¿Al acceder al beneficio de la devolución del IVA, existe probabilidad de perder el Bono de Desarrollo Humano?

\_\_\_\_\_

8. ¿Cuál es la razón por la cual se demoran en acreditarse los valores solicitados a la cuenta del adulto mayor?

\_\_\_\_\_

9. ¿Qué resultado ha obtenido que el SRI simplifique el proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad?

\_\_\_\_\_

## 16.6 Ficha de análisis de datos estadísticos

### Solicitudes de devolución de IVA periodo 2014 - 2017

**Tabla 29:** Solicitudes de devolución del IVA

Sector Beneficiario	2014		2015		2016		2017	
	Trámites ingresados en periodo	Número de beneficiarios						
Tercera edad a nivel nacional								
Tercera edad a nivel de la provincia de Cotopaxi								

**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Monto de devolución de IVA periodo 2014 - 2017**

**Tabla 30:** Monto de devolución de IVA

Sector Beneficiario	2014			2015			2016			2017		
	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado	Monto solicitado	Monto devuelto	Proporción del monto devuelto frente al monto solicitado
Tercera edad a nivel nacional												
Tercera edad a nivel de la provincia de Cotopaxi												

**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

## 16.7 Número de beneficiarios de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad de los años 2012 al 2017 de la provincia de Cotopaxi

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE COTOPAXI  
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE



Oficio N° 105012018OSTR000799  
Trámite No. 105012018005169  
Asunto: Se atiende petición

Latacunga, 08 de mayo de 2018

Señores  
José Agustín Caiza Pullotásig  
Carla Patricia Pullotásig Guanoluisa  
Ciudad

De mi consideración:

El Art. 66, numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador menciona.- El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.

En virtud de la disposición legal mencionada y en atención a su oficio S/N, asignado con trámite 105012018005169 del 25 de abril de 2018, en el cual solicita:

"... Se dignen en otorgar el número de beneficiarios de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad, de los años 2012 al 2017 de la Provincia de Cotopaxi..."

Al respecto, a continuación detallo los datos solicitados:

1. Número de Beneficiarios según el año de notificación de la devolución de IVA Tercera Edad:

	Año Notificación Resolución		
	2015	2016	2017
Número Beneficiarios	710	665	735

Nota:

- a) Cuenta como 1 beneficiario sin considerar cuantas solicitudes haya ingresado.  
b) Información obtenida de BBDD sistema que registra notificaciones desde noviembre 2014.

2. Número de Trámites de devolución de IVA Tercera Edad ingresados según el año que ingreso el trámite.

	Año Ingreso Trámite					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número Trámites Ingresados	596	1312	1867	2911	2253	3748

Nota: a) Información obtenida de las estadísticas del departamento de Devoluciones años 2012 al 2014 y de la BBDD sistema desde el 2015.

Cabe indicar que la base de datos de la Administración Tributaria está en constante actualización.

Con Resolución No. PCO-DPRDR17-00000035, publicada en el Registro Oficial No. 46 del 28 de julio de 2017, la Directora Provincial de Cotopaxi delegó al servidor o servidora que cumpla las funciones de Jefe Provincial del Departamento de Asistencia al Contribuyente, la facultad de suscribir el presente documento.

Comuníquese.

Dado en Latacunga, a 08 de mayo de 2018



---

Ing. Cristina López  
**JEFE PROVINCIAL DEPARTAMENTO ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS COTOPAXI**

## 16.8 Montos solicitados y montos devueltos del IVA a las personas de la tercera edad de los años 2014 al 2017 de la provincia de Cotopaxi

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE COTOPAXI  
DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE



Oficio N° 105012018OSTR001974  
Trámite No. 105012018013664  
Asunto: Se atiende petición

Latacunga, 20 de noviembre de 2018

Señores  
José Agustín Caiza Pullotásig  
Carla Patricia Pullotásig Guanoluisa  
Ciudad

De mi consideración:

Con Resolución No. PCO-DPRRDR17-0000035, publicada en el Registro Oficial No. 46 del 28 de julio de 2017, la Directora Provincial de Cotopaxi delegó al servidor o servidora que cumpla las funciones de Jefe Provincial del Departamento de Asistencia al Contribuyente, la facultad de suscribir el presente documento.

El Art. 66, numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador menciona.- El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.

En virtud de la disposición legal mencionada y en atención a su oficio S/N, asignado con trámite 105012018013664 del 05 de noviembre de 2018, en el cual solicita:

"...De la manera más comedida se digne en otorgar los montos solicitados y devueltos del IVA a las personas de la tercera edad de los años 2014 al 2017 de la Provincia de Cotopaxi, ya que dichos datos son necesarios para la realización de nuestro proyecto de investigación.."

Al respecto, a continuación detallo la información solicitada:

Año Ingreso Trámite	Monto Solicitado por Año Fiscal							Monto A Devolver por Año Fiscal								
	2014	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2014	1.811.15	2.211.54	2.021.43	3.824.64	50.882.81				1.277.31	1.775.96	1.359.82	4.988.97	67.808.73			
2015	4.848.63	9.294.02	3.897.24	11.867.77	12.521.28	407.241.06			1.120.12	5.296.23	3.627.43	19.262.72	39.558.46	339.558.46		
2016		19.151	25.780	4.461.24	8.998.51	107.928.43	206.690.89			21.52	3.951.23	1.963.12	4.977.72	91.127.49	180.628.38	
2017			1.511.13	7.914.27	3.361.28	26.615.13	153.119.43	262.688.32			1.610.01	518.62	3.343.47	21.154.89	116.674.83	227.466.87
<b>Total general</b>	<b>6.659.14</b>	<b>11.656.87</b>	<b>6.654.79</b>	<b>23.861.82</b>	<b>235.625.40</b>	<b>541.789.91</b>	<b>299.861.34</b>	<b>262.688.32</b>	<b>2.297.46</b>	<b>7.292.86</b>	<b>6.707.24</b>	<b>17.831.84</b>	<b>174.354.63</b>	<b>451.890.84</b>	<b>236.713.21</b>	<b>227.466.87</b>

Nota: Año Ingreso Trámite (fecha que ingresaron los tramites octubre 2014)

OFICIO N° 105012018OSTR001974

Trámite No. 105012018013664

1 DE 2

¡Estamos en remisión! Beneficiense del 100% de intereses, multas y recargos

Para mayor información visite [www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec)

Cabe indicar que la base de datos de la Administración Tributaria está en constante actualización.

Comuníquese.

Dado en Latacunga, a 20 de noviembre de 2018



Ing. Cristina López  
JEFE PROVINCIAL DEPARTAMENTO ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS COTOPAXI

21 NOV 2018

## 16.9 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Latacunga

### Datos informativos

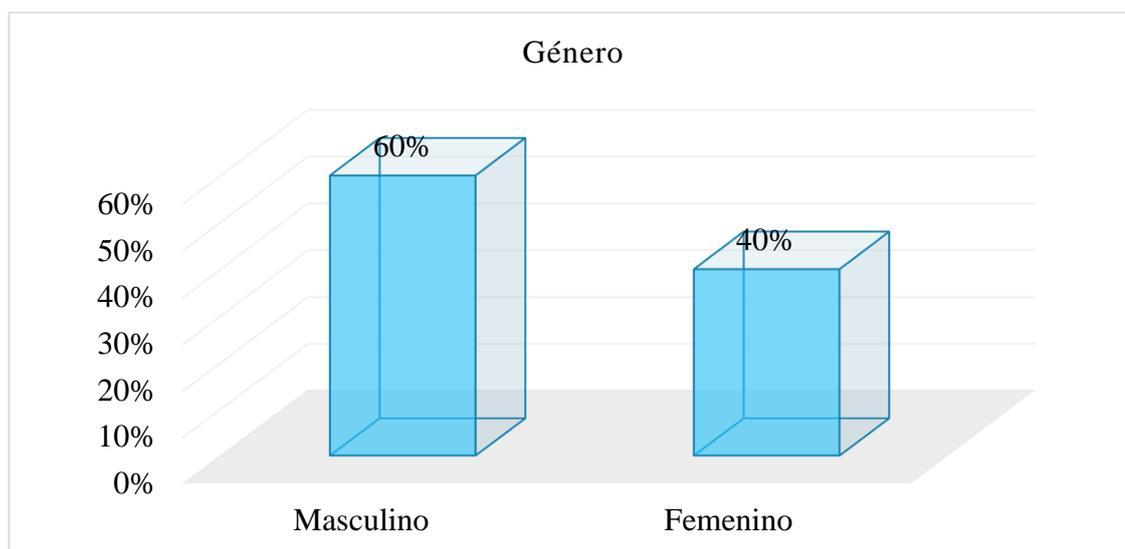
#### Género:

**Tabla 31:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	96	60%
Femenino	64	40%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 20:** Género



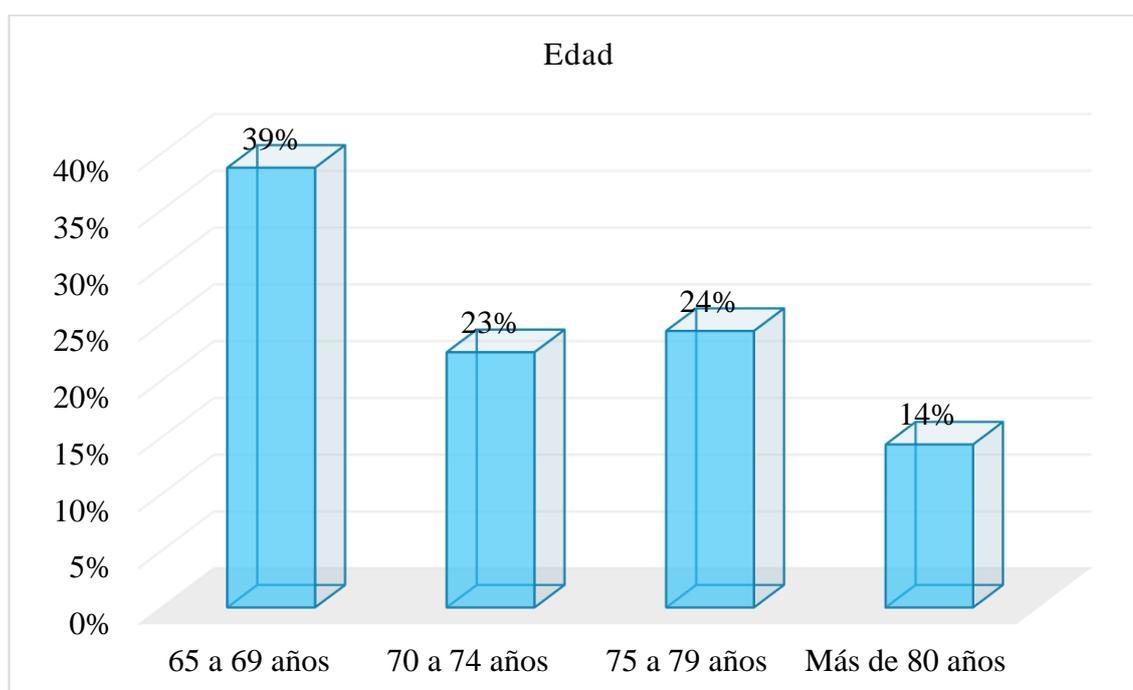
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De un total de 160 adultos mayores encuestados en el cantón Latacunga, el 60% está representado por el género masculino y el 40% corresponde al género femenino. Los resultados muestran que los adultos mayores del género masculino son quienes participaron activamente respondiendo la encuesta aplicada.

**Edad:****Tabla 32:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	62	39%
70 a 74 años	36	23%
75 a 79 años	39	24%
Más de 80 años	23	14%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 21:** Edad

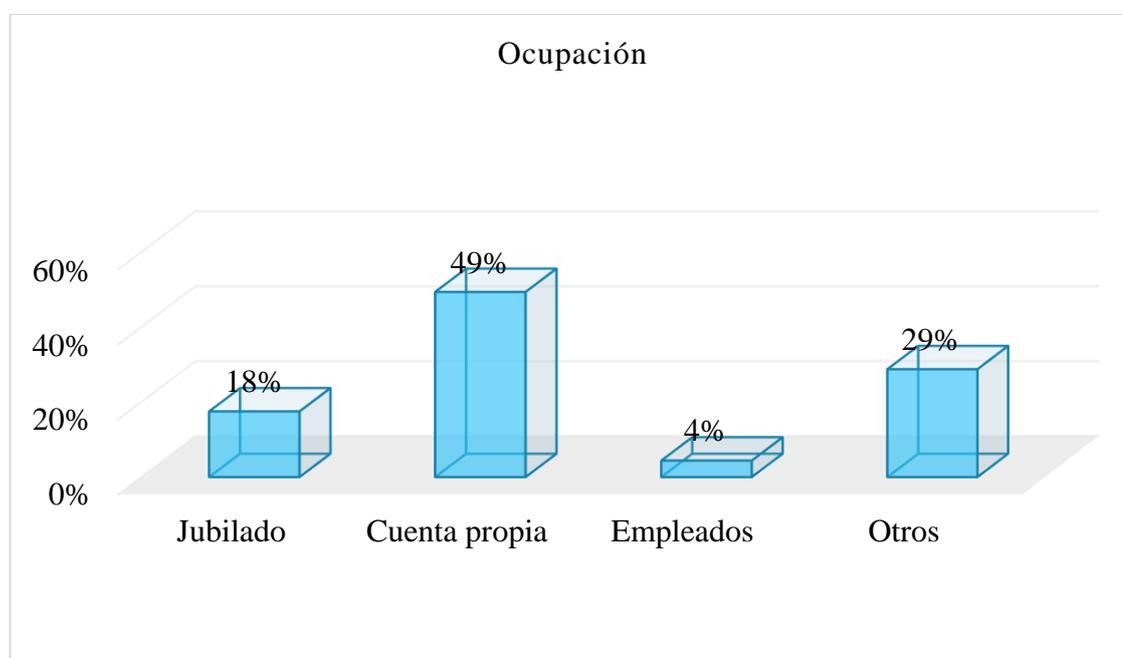
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** A través de la encuesta se determina que el 39% de adultos mayores se encuentra entre los 65 a 69 años, el 23% entre los 70 a 74 años, 24% está entre los 75 a 79 años y el 14% son mayores a los 80 años de edad. Se tomó en consideración para el estudio a personas adultas mayores de 65 años en adelante, quienes poseen el derecho de devolución del IVA, por considerarse un grupo de atención prioritaria en el Ecuador.

**Ocupación:****Tabla 33:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	28	18%
Cuenta propia	79	49%
Empleados	7	4%
Otros	46	29%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 22:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** De 160 personas de la tercera edad encuestadas en el cantón Latacunga el 49% manifiesta que se dedican a la agricultura, ganadería y al comercio de bienes y animales en las plazas, entre otras actividades que son la fuente de ingresos para su subsistencia, el 29% no se dedica a ninguna actividad porque se encuentran al cuidado de sus familiares y otros se encuentran en el Hogar de Ancianos Instituto Estupiñán, el 18% son jubilados pertenecientes a la Federación de Jubilados y Montepío de Cotopaxi y el 4% que son empleados que laboran en el sector público y privado.

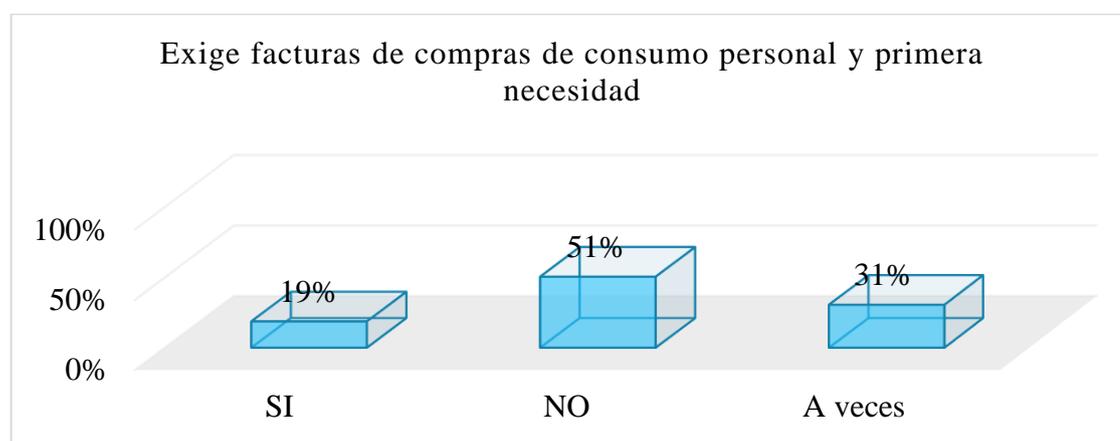
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 34:** Exige usted factura por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	19%
NO	81	51%
A veces	49	31%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 23:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de adultos mayores encuestados en el cantón Latacunga, el 51% no solicita facturas en las compras, el 31% piden facturas a veces o lo hacen como consumidor final, y mientras que el 19% exige factura con sus datos personales. Se evidenció que las personas adultas mayores no exigen factura porque sus compras no son representativas en valores económicos debido a que sus ingresos son escasos y las compras la realizan en plazas populares donde se expende ropa usada y donde los vendedores no poseen facturero, motivo por el cual no solicitan factura, de tal forma que pierden el derecho a la devolución del IVA.

**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 35:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	14%
NO	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 24:** Ha solicitado su primera solicitud física



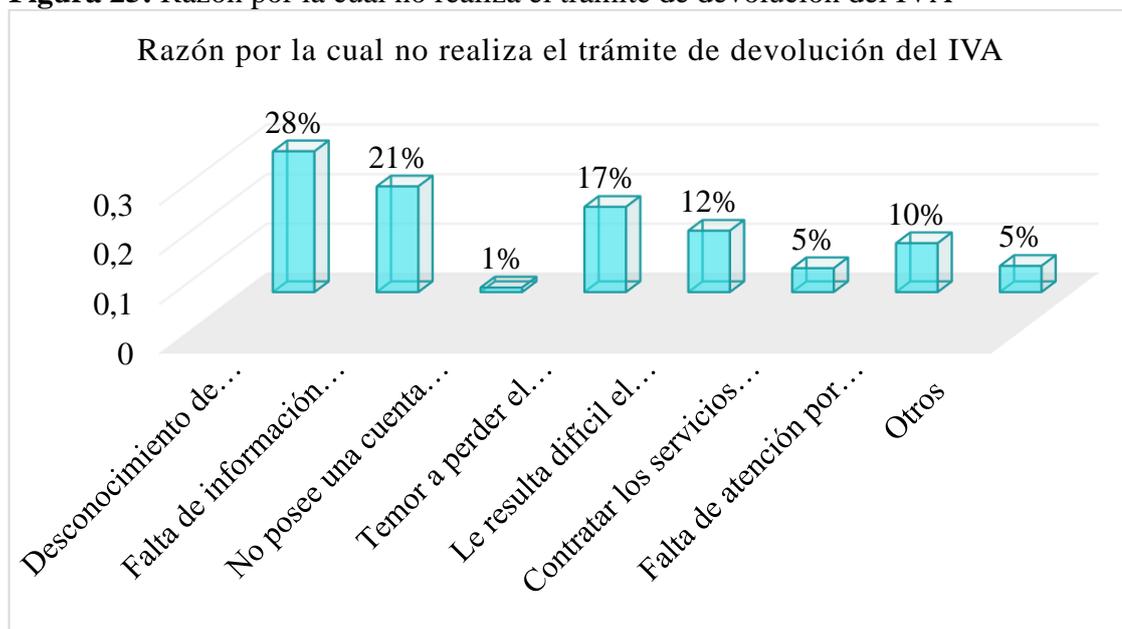
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De 160 personas de la tercera edad encuestadas, el 86% no han solicitado la devolución del IVA, mientras que el 14% manifestaron que sí han efectuados la solicitud de manera física por tratarse de la primera vez. De acuerdo a los datos obtenidos en su gran mayoría los adultos mayores no acceden a este derecho tributario, las razones lo detallamos a continuación.

**Tabla 36:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	124	28%
Falta de información sobre el beneficio tributario	93	21%
No posee una cuenta bancaria	4	1%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	75	17%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	54	12%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	21	5%
Falta de atención por parte de familiares	43	10%
Otros	23	5%
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 25:** Razón por la cual no realiza el trámite de devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Entre las razones por la cual no realizan el trámite de devolución del IVA es el desconocimiento de los derechos que tienen los adultos mayores de 65 años en adelante contemplado en la Ley del Anciano según afirma el 28% de los encuestados, el 21% manifiesta que carece de información acerca del beneficio tributario, pues las instituciones del Estado ecuatoriano no promueven suficientes campañas para difundir los derechos del adulto mayor, además es necesario mencionar que los adultos mayores buscan productos y servicios al menor costo posible porque cuentan con pocos recursos para subsistir. El 17% afirma que tienen temor de perder el bono de desarrollo humano, la cual es su principal fuente de ingreso por esta razón desisten de su interés de acceder a este beneficio.

El 12% de los encuestados comenta que le resulta difícil el utilizar un ordenador o computador por sus limitaciones físicas como pérdida de vista, carencia de facilidades para desplazar de un lugar a otro, y a esto se suma la falta de atención, asesoría y seguimiento de los familiares según el 10% de los encuestados, el 5% de las personas de la tercera edad del cantón Latacunga afirma que carecen de los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, además muchos de los adultos mayores indicaron que la vestimenta la obtienen a través de donaciones, el 5% contrata los servicios de un contador para realizar el trámite de devolución del IVA que

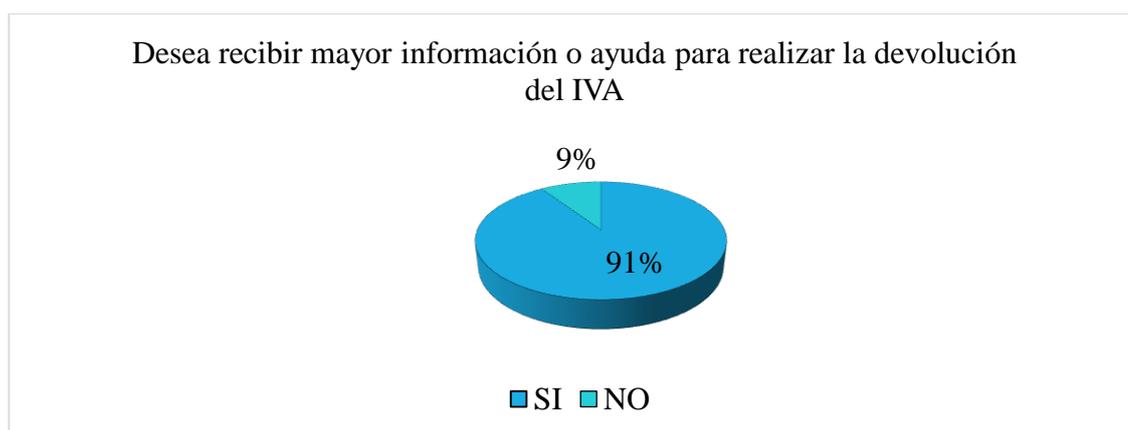
resulta contraproducente debido a que se termina pagando por servicios del contador con recursos propios del adulto mayor, ya que el monto devuelto concerniente a la devolución del IVA es inferior, agravando las condiciones de vida del adulto mayor y 1% manifiesta que no poseen una cuenta bancaria y que se desconoce cómo se realiza ese trámite y peor aún el manejo de la misma.

**Tabla 37:** ¿Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	145	91%
NO	15	9%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 26:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De 160 personas de la tercera edad encuestadas, el 91% afirma que le interesa recibir información y ayuda sobre la devolución del IVA, mientras que 9% afirma que no le interesa por temor a perder el Bono de Desarrollo Humano, deficiencia de conocimiento sobre la tecnología utilizada para acceder a la solicitud de devolución en línea y la carencia de recursos económicos suficientes para realizar compras en almacenes y solo compran en plazas o reciben donaciones de instituciones benéficas para subsistir.

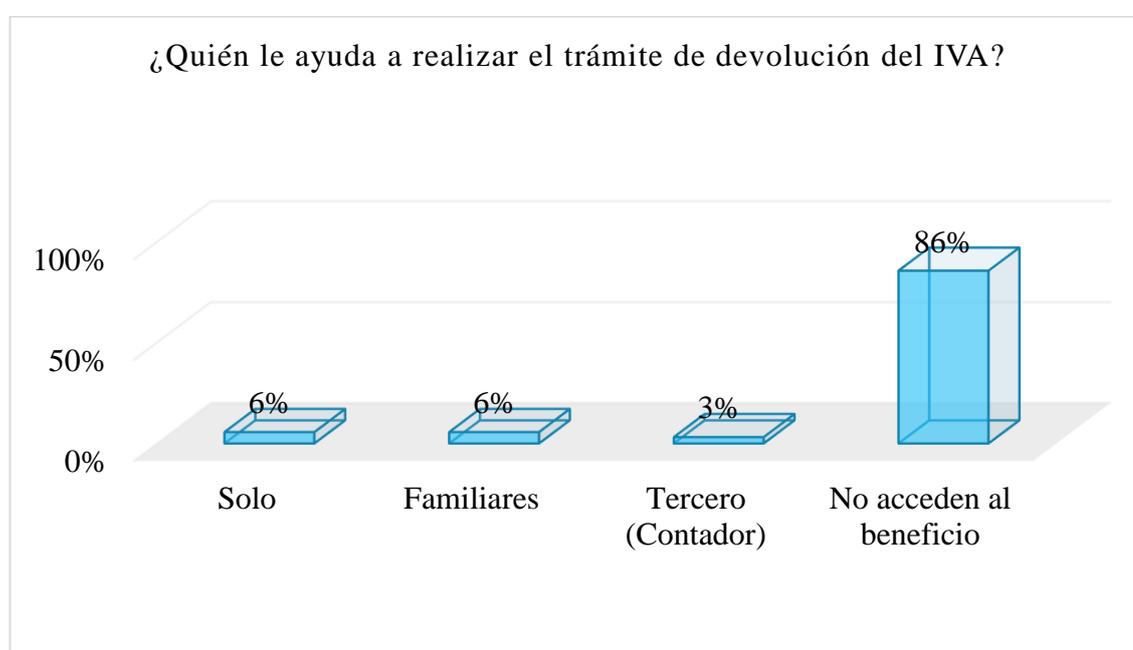
**Pregunta 3.** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

**Tabla 38:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo	9	6%
Familiares	9	6%
Tercero (Contador)	5	3%
No acceden al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 27:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de adultos mayores encuestados, el 6% realiza el trámite por su propia cuenta, es decir, lo realizan de forma personal pero resalta que se requiere de asesoría y capacitación para acceder a este derecho evitando errores en la solicitud de devolución del IVA, el otro 6% realiza el trámite guiada y apoyada por familiares cercanos, el 3% acude a un contador para ejercer el derecho a la devolución del IVA, mientras que el 86% no accede al beneficio.

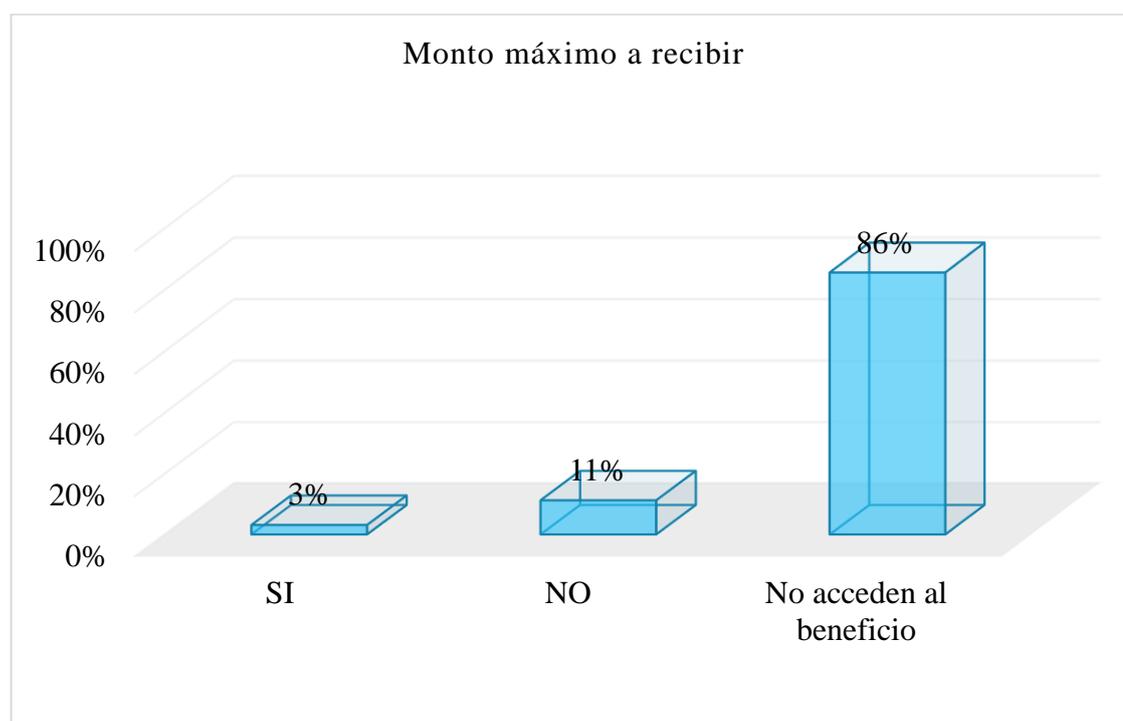
**Pregunta 4.** ¿Conoce usted el monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA?

**Tabla 39:** Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	3%
NO	18	11%
No acceden al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 28:** Monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De las 160 personas de la tercera edad encuestadas, solo el 3% conoce el monto máximo mensual de devolución de IVA, el 11% no conocen, aunque si solicita el beneficio porque acuden a un contador o reciben ayuda de familiares que les guían en el trámite, mientras que el 85% de adultos mayores no acceden al beneficio.

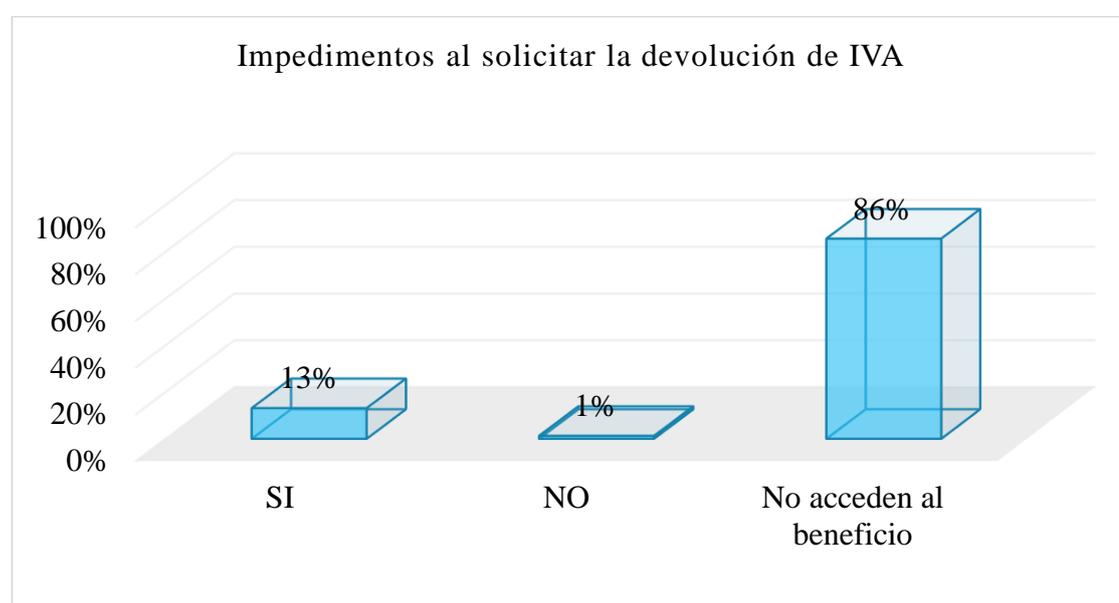
**Pregunta 5.** ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 40:** Impedimento al solicitar la devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	13%
NO	2	1%
No acceden al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 29:** ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?



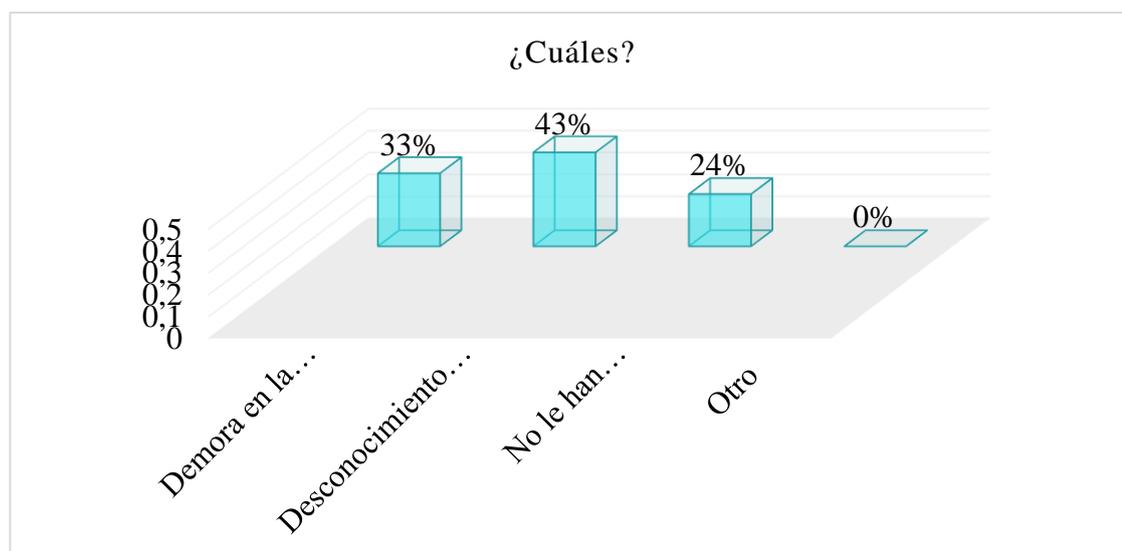
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El resultado de las encuestas realizadas a los adultos mayores del cantón Latacunga determina del 100% que un 86% no acceden al beneficio de la devolución del IVA por razones como desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores, falta de información sobre el beneficio tributario, temor a perder el bono del desarrollo humano, le resulta difícil el uso de la tecnología y falta de atención por parte de familiares, el 13% ha notado que si existe impedimentos al solicitar la devolución de IVA y solo el 1% manifiesta la inexistencia de la misma. Los tipos de impedimentos se detallan a continuación:

**Pregunta 5.1. ¿Cuáles?****Tabla 41:** ¿Cuáles?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria	7	33%
Desconocimiento de los rubros que son objeto de devolución	9	43%
No le han devuelto todo lo solicitado	5	24%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 30:** ¿Cuáles?

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Se puede evidenciar en la figura que de las 21 personas de la tercera edad que manifiestan que existen impedimentos, el 33% afirma que se demora la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria, el 43% desconoce los rubros que son objeto de devolución por eso agregan todas las facturas que obtuvieron en las compras sin clasificar de acuerdo a bienes y servicios de primera necesidad, con excepción de bienes y servicios destinados para actividades comerciales y el 24% comenta que no le han devuelto el monto solicitado.

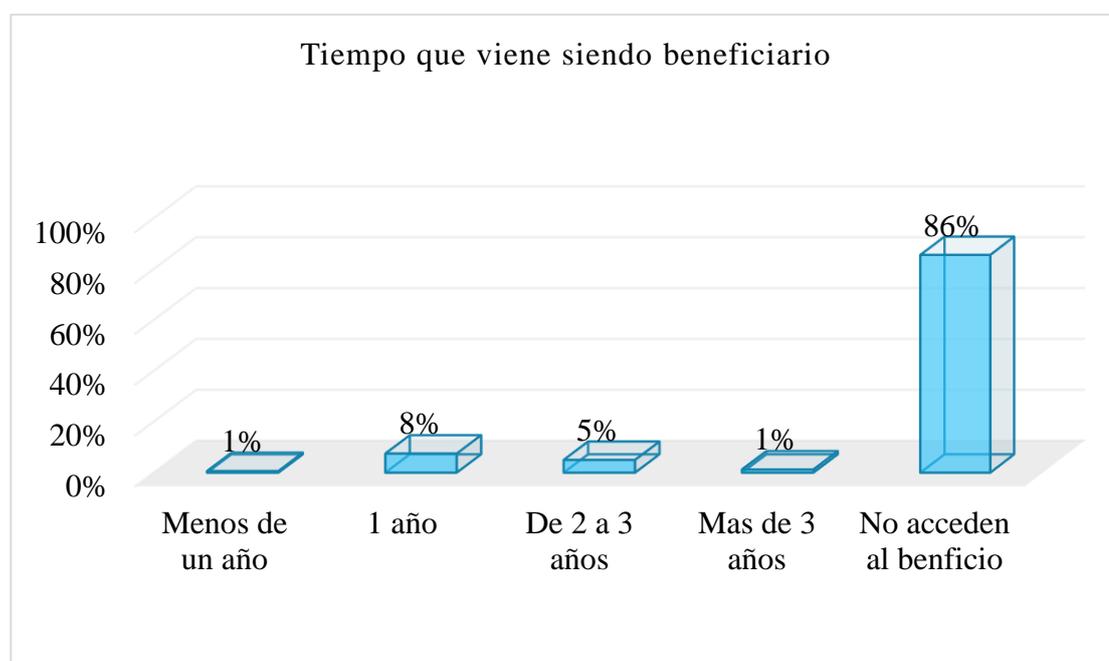
**Pregunta 6.** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

**Tabla 42:** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	1	1%
1 año	12	8%
De 2 a 3 años	8	5%
Más de 3 años	2	1%
No acceden al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 31:** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** El resultado de las encuestas realizadas a los adultos mayores del cantón Latacunga determina del 100%, que un 86% no accede al beneficio, el 8% viene siendo beneficiario de este derecho tributario desde hace un año, el 5% se ha beneficiado de entre 2 a 3 años, el 1% menos de un año y el otro 1% es beneficiario de este derecho tributario más de 3 años.

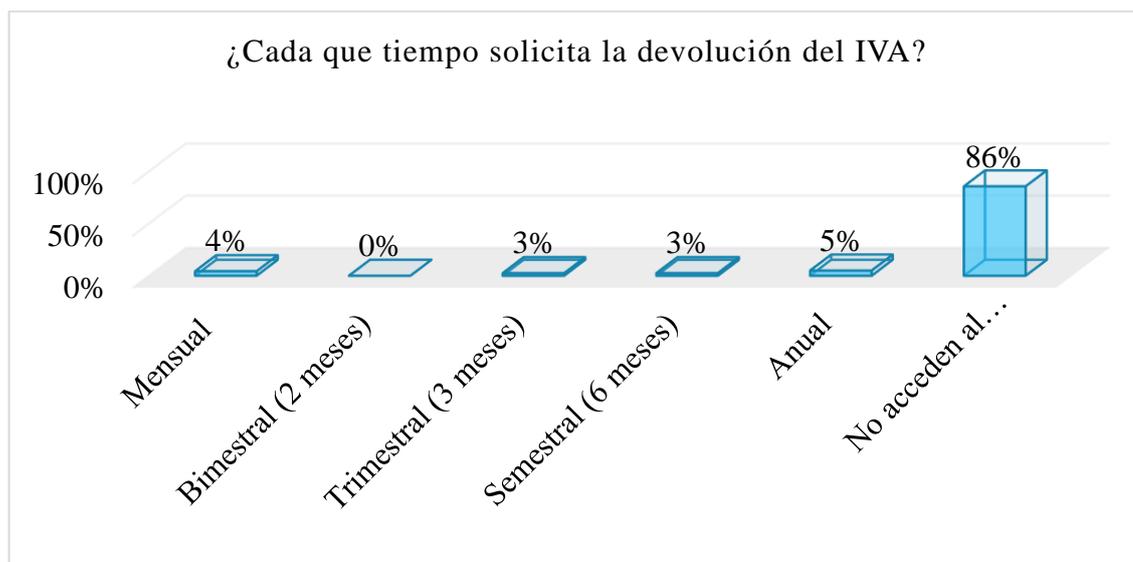
**Pregunta 7.** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?

**Tabla 43:** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	7	4%
Bimestral (2 meses)	0	0%
Trimestral (3 meses)	4	3%
Semestral (6 meses)	4	3%
Anual	8	5%
No acceden al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 32:** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados a las personas de la tercera edad en el cantón Latacunga, el 4% solicita la devolución del IVA de forma mensual, el 3% lo realiza de forma trimestral, el otro 3% lo solicita semestralmente, el 5% accede a este derecho tributario en periodos anuales, es decir, presentan las facturas de la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad recolectados durante el año anterior, mientras que el 86% de los encuestados no acceden a este beneficio.

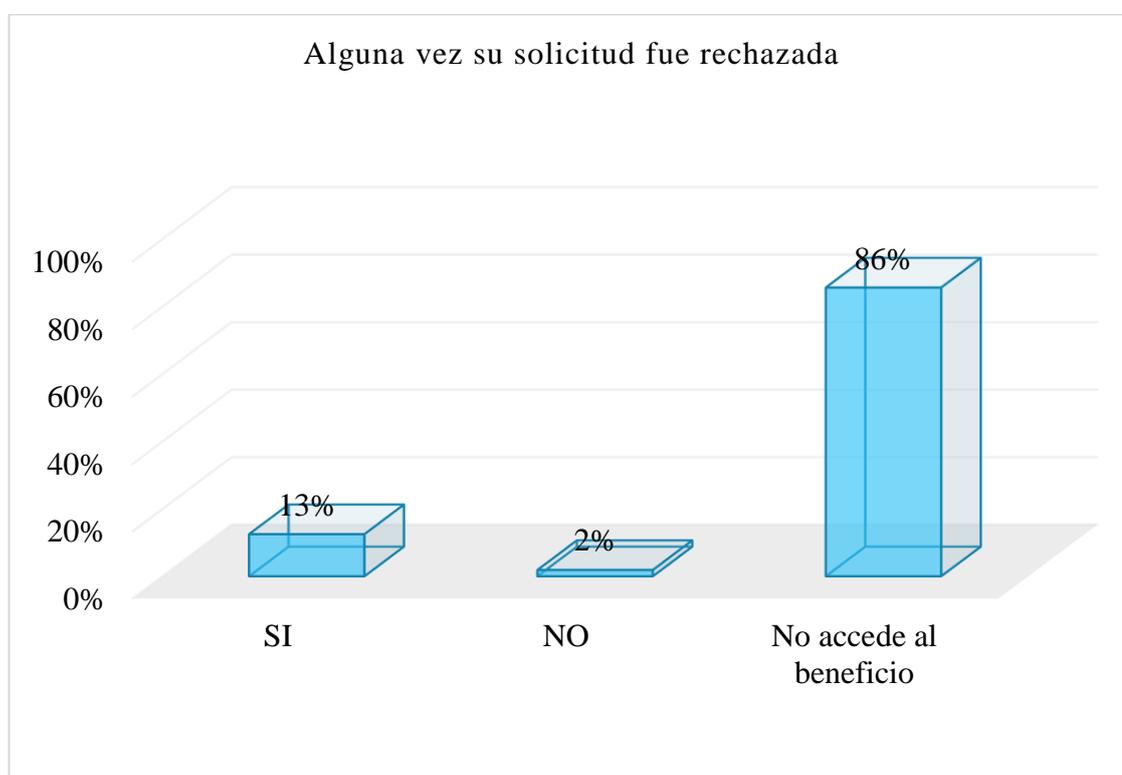
**Pregunta 8.** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?

**Tabla 44:** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	13%
NO	3	2%
No accede al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Figura 33:** ¿Alguna vez su solicitud fue rechazada?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Interpretación:** De las 160 personas de la tercera edad encuestadas, el 86% no acceden al derecho de la devolución del IVA, el 2% manifiesta que nunca la solicitud de devolución ha sido rechazada, mientras que el 13% afirma que, si por errores en las facturas y por facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad, que se detalla a continuación:

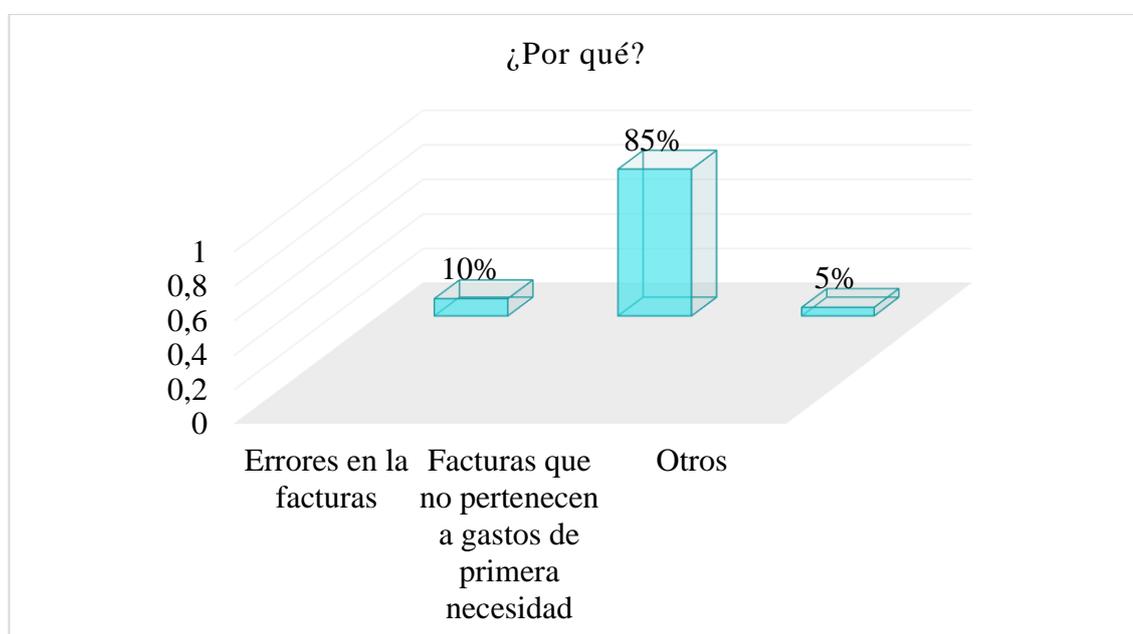
### Pregunta 8.1. ¿Por qué?

**Tabla 45:** ¿Por qué?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Errores en las facturas	2	10%
Facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad	17	85%
Otros	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 34:** ¿Por qué?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** De las 20 personas de la tercera edad se puede evidenciar en la figura, que el 10% manifiesta que la solicitud fue rechazada por poseer errores en la factura, el 85% afirma que por añadir facturas que no pertenecen a gastos de primera necesidad es rechazada, el otro 1% afirma que no posee conocimiento acerca de la forma de llenar la lista de comprobantes para la devolución del IVA, mientras que el 5% afirma que por otras razones como la inclusión de facturas utilizadas en solicitudes de periodos anteriores.

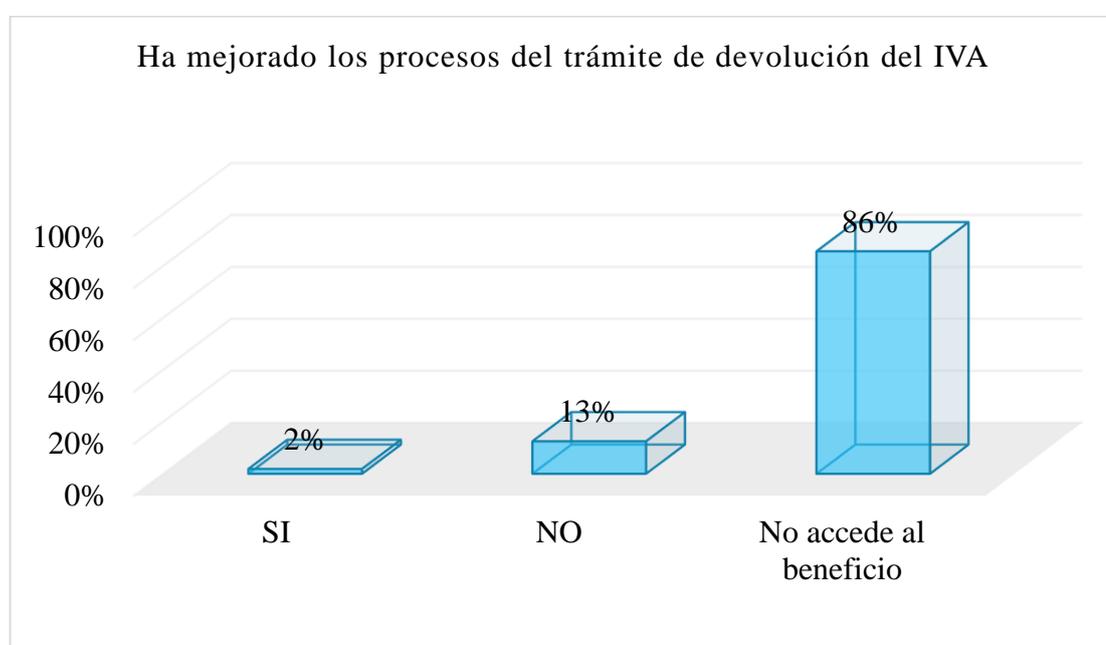
**Pregunta 9.** ¿En el tiempo que usted ha realizado el trámite de la devolución del IVA, el SRI (Servicio de Rentas Internas) ha mejorado los procesos?

**Tabla 46:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	2%
NO	20	13%
No accede al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 35:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de los adultos mayores se puede evidenciar en la figura, que el 2% de los encuestados aseguran que el Servicio de Rentas Internas si ha simplificado y efectivizado los trámites de devolución del IVA, pero el 13% de los encuestados manifiesta que no se aplica el principio de simplicidad administrativa y eficiencia.

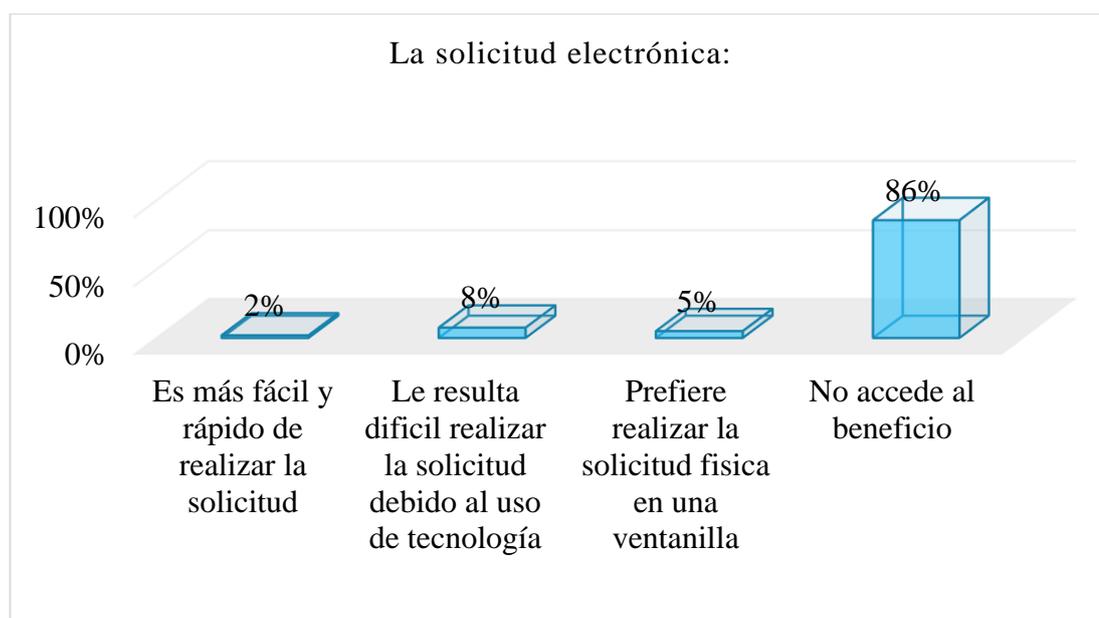
**Pregunta 10.** ¿Considera usted que la solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI es?

**Tabla 47:** Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es más fácil y rápido de realizar la solicitud	3	2%
Le resulta difícil realizar la solicitud debido al uso de tecnología	12	8%
Prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla	8	5%
No accede al beneficio	137	86%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 36:** Solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Latacunga (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de encuestados se puede evidenciar, que el 2% afirma que el trámite de devolución de IVA es fácil y rápido, al 8% le resulta difícil realizar la solicitud debido al uso de tecnología debido las condiciones físicas como la vista, la movilidad y los conocimientos de manejo de la tecnología los obstaculiza el goce de este derecho, por esta razón el 5% prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla del SRI, mientras que el 86% no goza de este derecho tributario.

## 16.10 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Pujilí

### Datos Informativos:

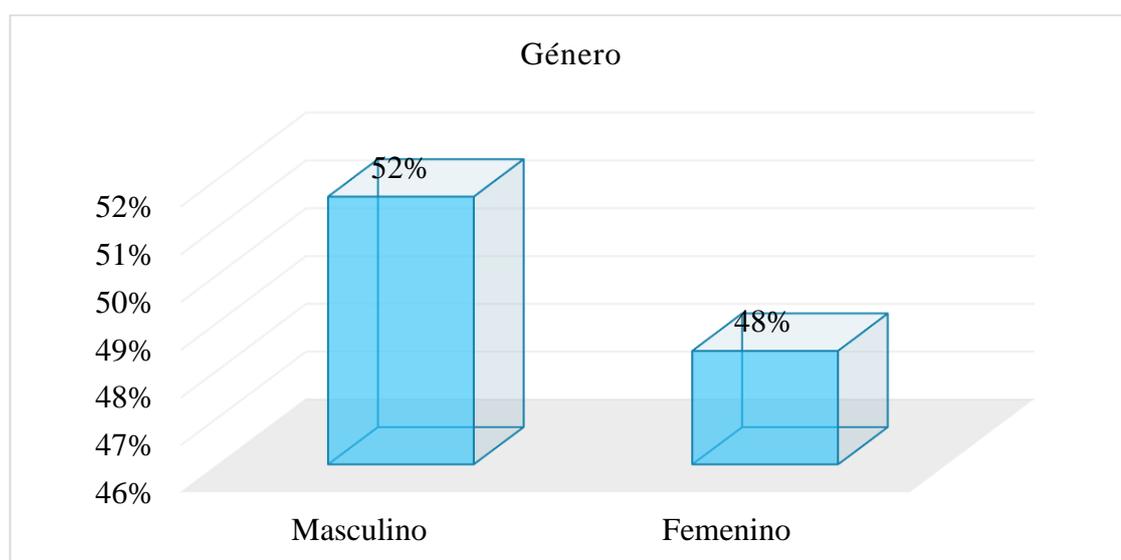
#### Género:

**Tabla 48:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	32	52%
Femenino	30	48%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 37:** Género



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 62 adultos mayores encuestados en el cantón Pujilí, de los cuales el 52% representan al género masculino, mientras que el 48% al femenino. Los resultados evidencian que la mayor parte de adultos mayores son del género masculino, quienes se encuentran incluidos en la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

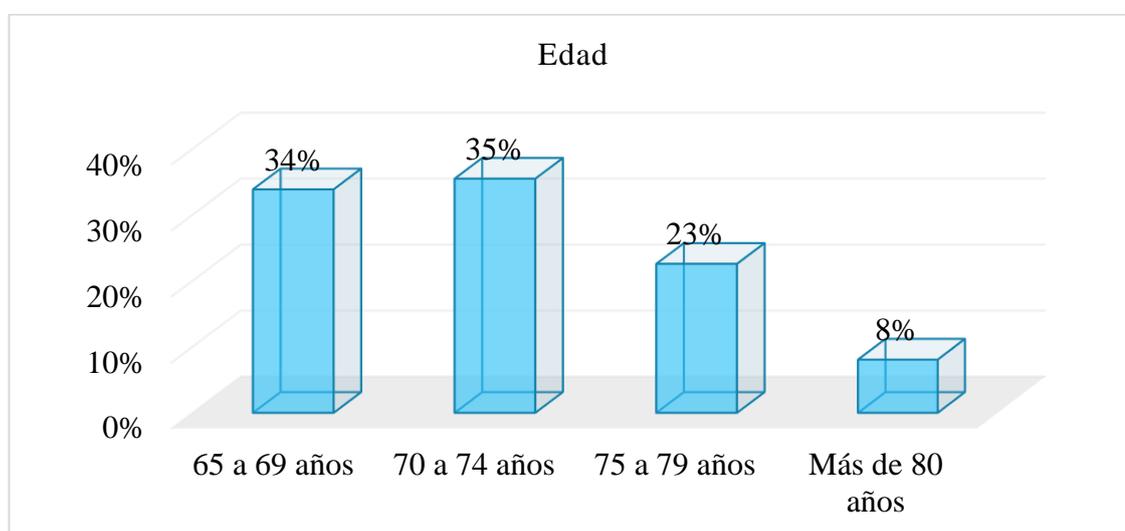
## Edad

**Tabla 49:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	21	34%
70 a 74 años	22	35%
75 a 79 años	14	23%
Más de 80 años	5	8%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 38:** Edad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores, se obtiene que el 35% se encuentra entre los 70 a 74 años de edad, el 34% entre 65 a 69 años, el 23% están entre los 75 a 79 años y el 8% son mayores de 80 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo prioritario en el país.

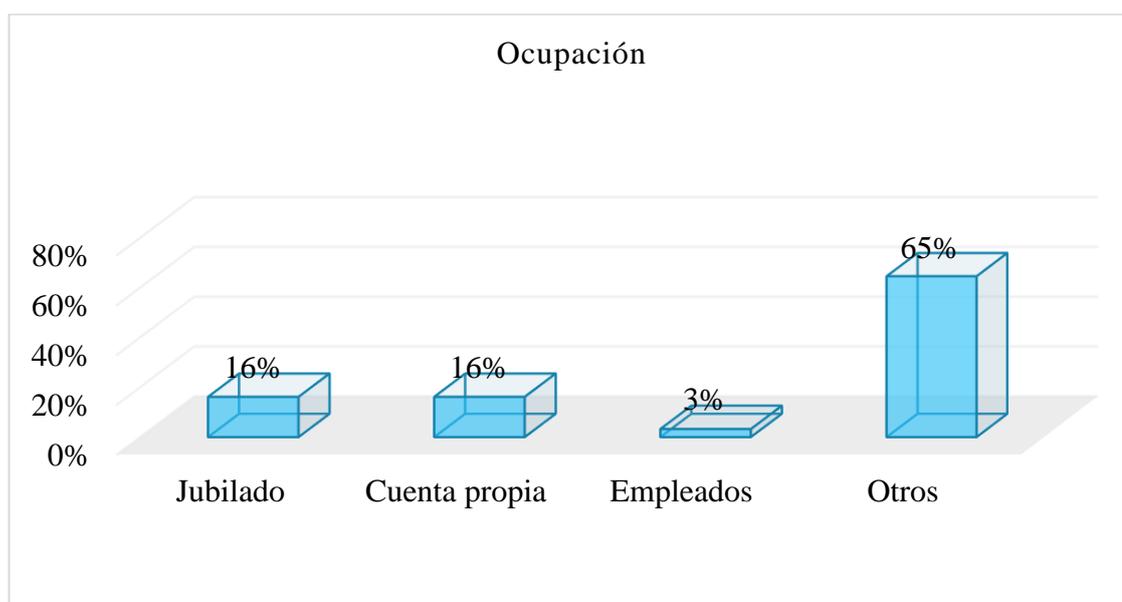
## Ocupación

**Tabla 50:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	10	16%
Cuenta propia	10	16%
Empleados	2	3%
Otros	40	65%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 39:** Ocupación



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan que el 65% no tienen ocupación alguna, dependen netamente del bono del desarrollo humano y de los cuidados que les brindan sus familiares, el 16% se dedican a la agricultura, ganadería y alfarería, así obtienen ingresos para sustentar sus necesidades más básicas, de igual forma el 16% pertenece al sector de jubilados y el 3% trabaja en empresas públicas o privadas. De acuerdo a la información obtenida se puede inferir que, la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brindan sus familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

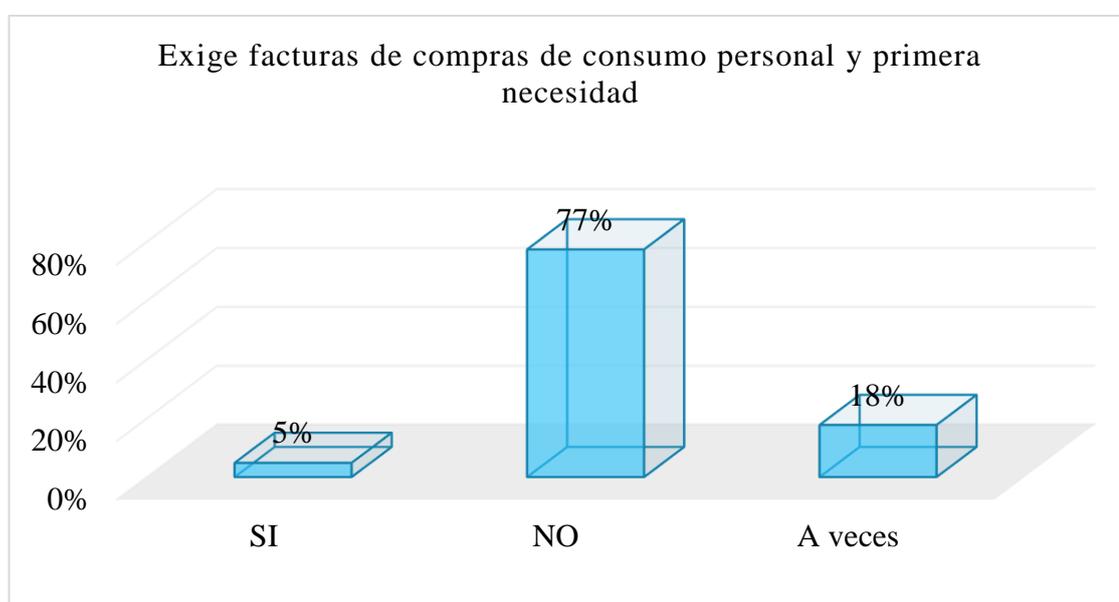
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 51:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	5%
NO	48	77%
A veces	11	18%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 40:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 77% de los adultos mayores encuestados, no solicitan facturas cuando realizan sus respectivas compras, el 5% al realizar sus compras piden que se les emita el comprobante de venta con sus datos. Mientras el 18% señala que, en ciertas ocasiones piden que se les emita una factura, sin embargo, al momento de solicitar lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas de la tercera edad no exigen facturas, debido a que no tienen los ingresos necesarios como para adquirir productos que graven el 12% y desconocen acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA.

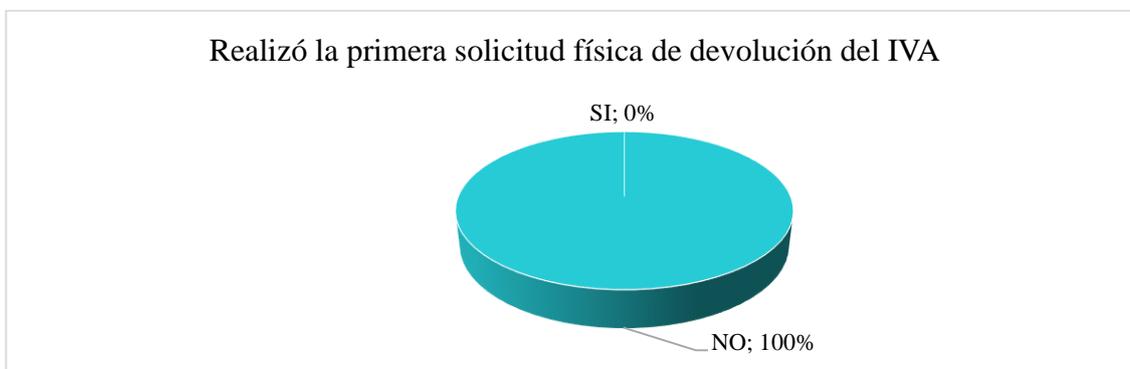
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 52:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	62	100%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 41:** Ha solicitado su primera solicitud física



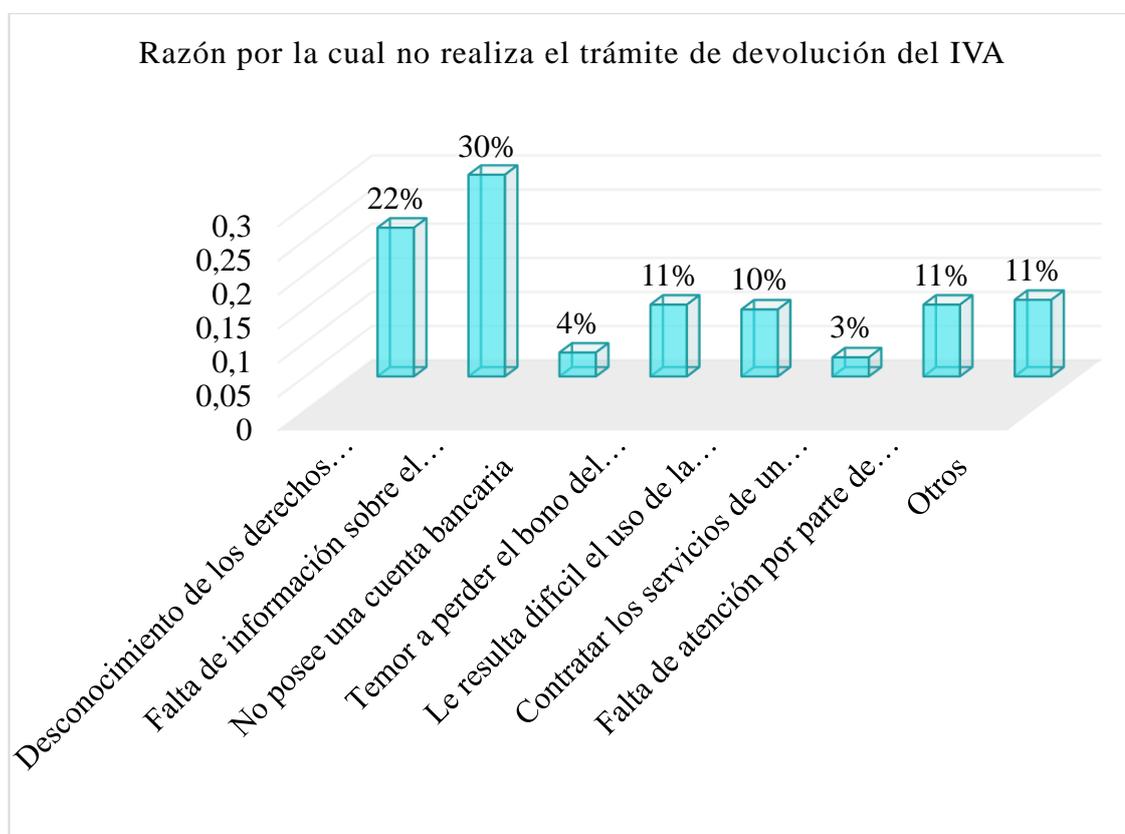
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no ha solicitado la devolución del IVA. Las razones por las que no acceden a este beneficio tributario lo detallamos a continuación.

**Tabla 53:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	31	22%
Falta de información sobre el beneficio tributario	42	30%
No posee una cuenta bancaria	5	4%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	15	11%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	14	10%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	4	3%
Falta de atención por parte de familiares	15	11%
Otros	16	11%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 42:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación** Las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA, es debido a que el 30% concluyó no saber nada acerca del beneficio tributario y son muy pocas las instituciones públicas que toman como prioridad atender las necesidades de la tercera edad. El 22% de la población encuestada desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, el 11% afirmó que no cuentan con los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, a causa del abrupto final de las actividades a las que se habían dedicado durante varias décadas, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, siempre pensando en economizar el poco dinero con el que cuentan.

El 11% mencionó que dejaron de percibir el apoyo económico y atención por parte de sus familiares. Al igual un 11% manifestó que evitan realizar trámites, puesto que tiene el temor de perder el ingreso que les otorga el Estado, a través del bono de desarrollo humano, pues dependen mucho del mismo para poder subsistir. El 10% de los adultos mayores estableció que tienen muchos problemas a la hora de amoldarse a los cambios

tecnológicos, por ende, quedan excluidos de muchos procesos que en la actualidad están completamente informatizados, como lo es el trámite de devolución del IVA.

En cuanto al 4% aseguraron no poseer una cuenta bancaria, pues carecen de recursos económicos. En un porcentaje inferior del 3% de sector garantizó que el contratar el servicio de un contador para realizar este tipo de trámites les era imposible, que se gastarían aún más en los horarios de los mismos, que obtener mayores ingresos.

**Tabla 54:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	90%
NO	6	10%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 43:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pujilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 90% de los adultos mayores encuestados demostró interés en conocer más acerca del beneficio tributario y acceder al mismo. Mientras que el 10% manifestó que realizar este tipo de trámites les resulta difícil y prefieren tener una vida tranquila, sin preocupaciones.

## 16.11 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Salcedo

### Datos Informativos:

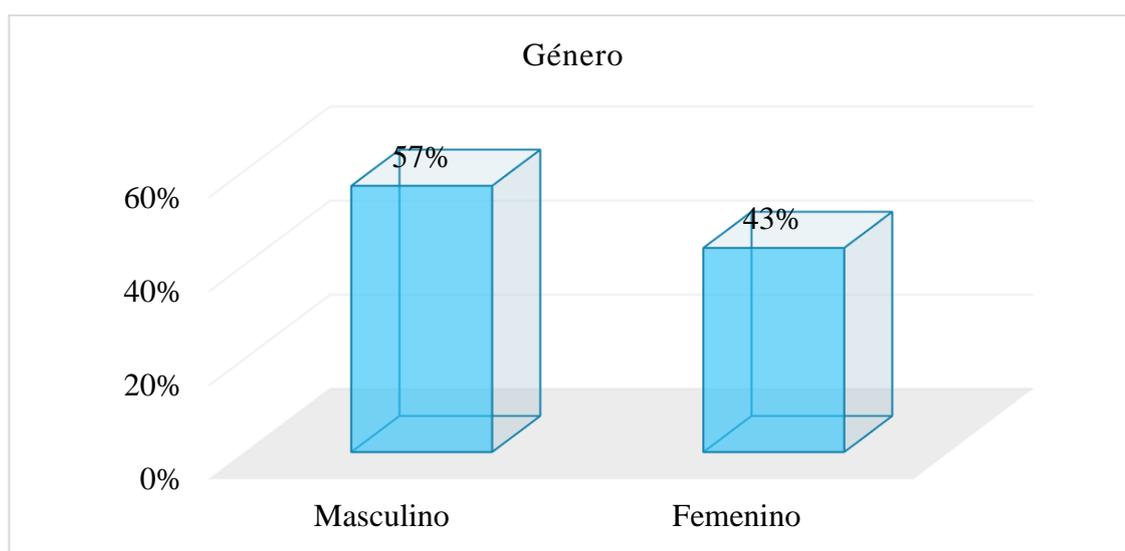
#### Género:

**Tabla 55:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	30	57%
Femenino	23	43%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 44:** Género



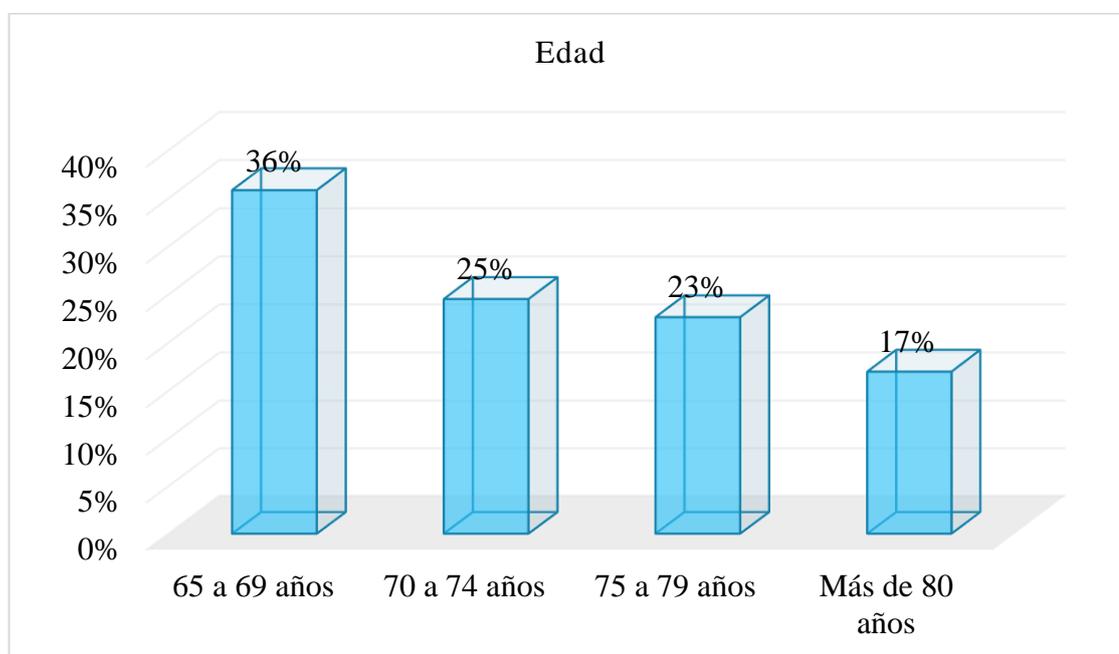
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 53 adultos mayores encuestados en el cantón Salcedo, de los cuales el 57% representan al género masculino, mientras que el 43% al femenino. Los resultados evidencian que la mayor parte de adultos mayores son del género masculino, quienes se encuentran incluidos en la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

**Edad:****Tabla 56:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	19	36%
70 a 74 años	13	25%
75 a 79 años	12	23%
Más de 80 años	9	17%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 45:** Edad

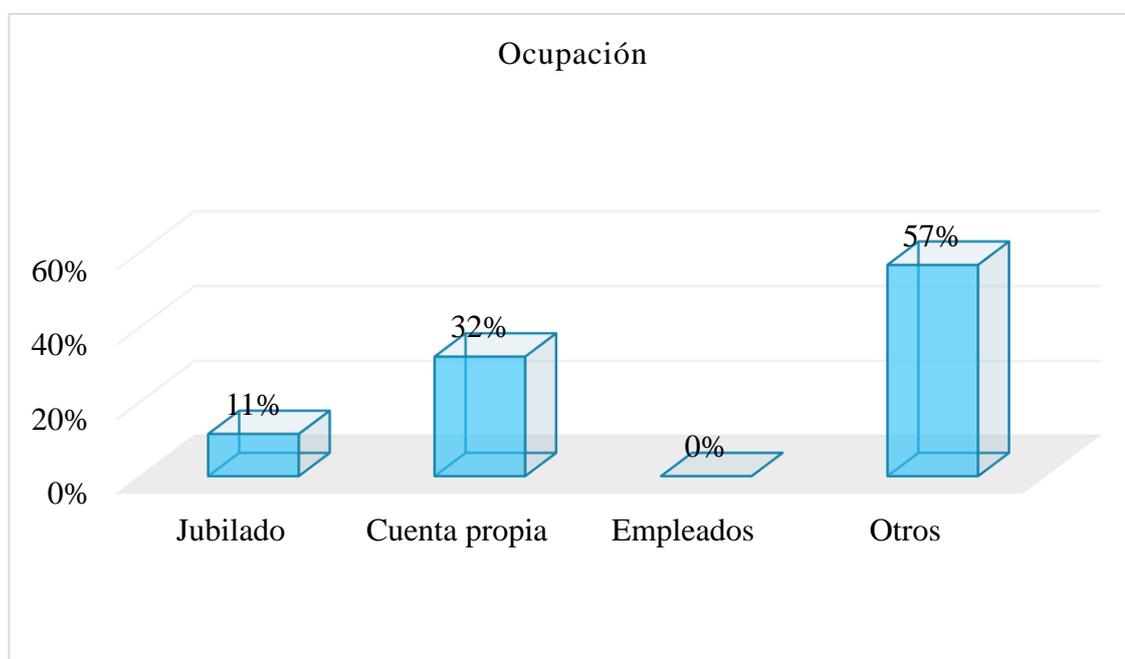
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores, se obtiene que el 36% se encuentra entre los 65 a 69 años de edad, el 25% entre 70 a 74 años, el 23% están entre los 75 a 79 años y el 17% son mayores de 80 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo prioritario en el país.

**Ocupación:****Tabla 57:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	6	11%
Cuenta propia	17	32%
Empleados	0	0%
Otros	30	57%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 46:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan que el 57% no tienen ocupación alguna, dependen netamente del bono del desarrollo humano y de los cuidados que le brinda sus familiares, el 32% se dedican a la agricultura y ganadería, así obtienen ingresos para sustentar sus necesidades más básicas, mientras que el 11% son jubilados. De acuerdo a la información obtenida se puede inferir que, la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brindan sus familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

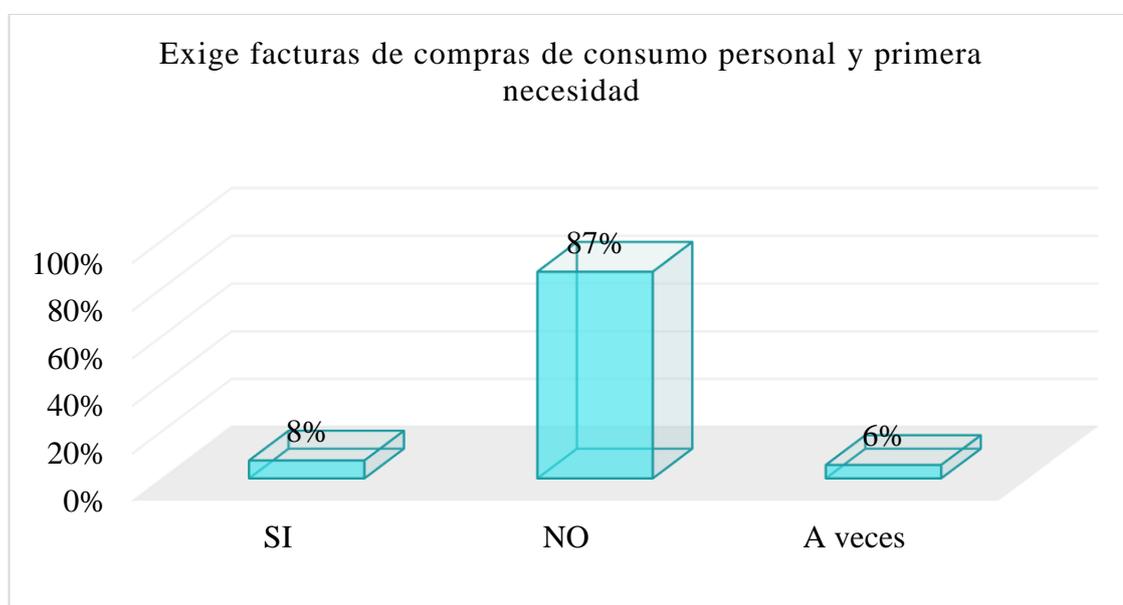
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 58:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	8%
NO	46	87%
A veces	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 47:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 87% de los adultos mayores encuestados, no solicitan facturas cuando realizan sus respectivas compras, el 8% al realizar sus compras piden que se les emita el comprobante de venta con sus datos. Mientras el 6% señala que, en ciertas ocasiones piden que se les emita una factura, sin embargo, al momento de solicitar lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas de la tercera edad no exigen facturas, debido a que no tienen los ingresos necesarios como para adquirir productos que graven el 12% y desconocen acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA.

**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 59:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2%
NO	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 48:** Ha solicitado su primera solicitud física



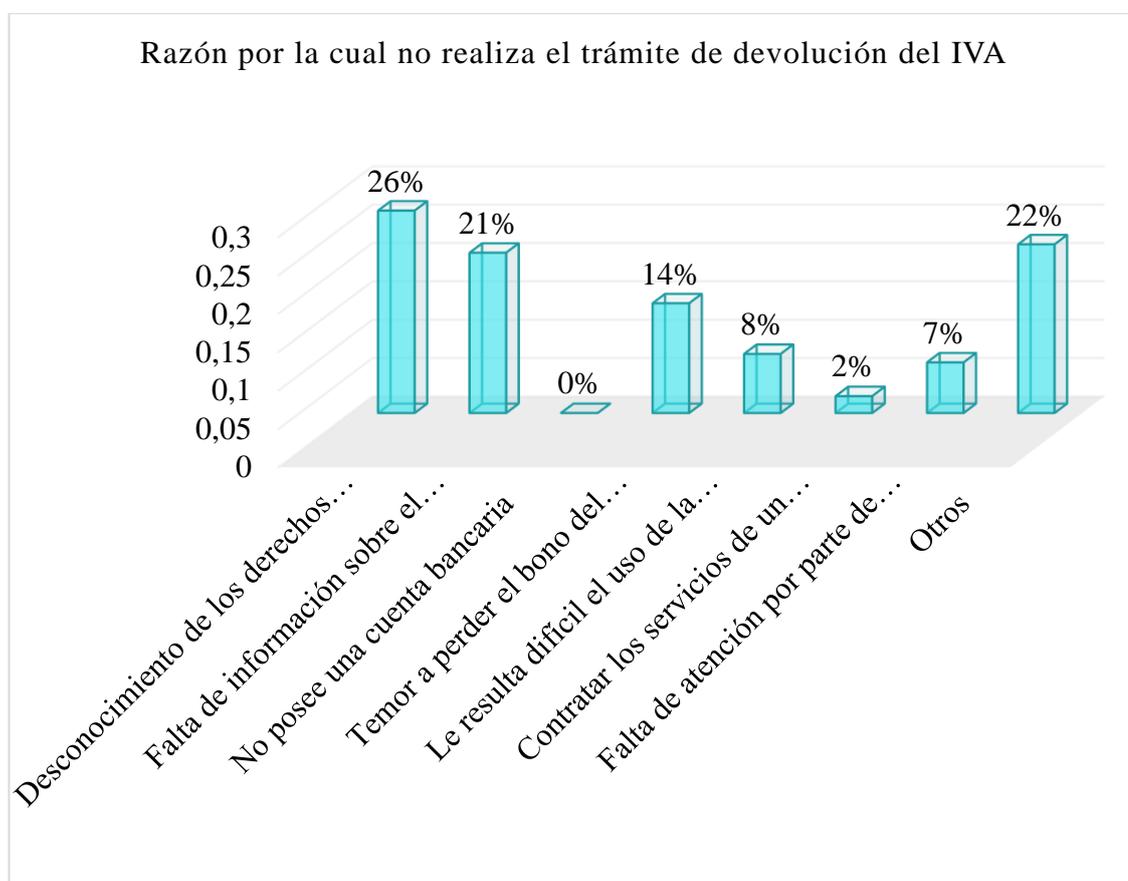
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 98% de los adultos mayores encuestados no han solicitado la devolución del IVA, mientras que el 2% manifestó que si ha efectuado la solicitud. De acuerdo a los datos obtenidos en su gran mayoría los adultos mayores no acceden a este derecho tributario, las razones lo detallamos a continuación:

**Tabla 60:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	24	26%
Falta de información sobre el beneficio tributario	19	21%
No posee una cuenta bancaria	0	0%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	13	14%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	7	8%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	2	2%
Falta de atención por parte de familiares	6	7%
Otros	20	22%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 49:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación** Las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA es debido a que, el 26% de la población encuestada desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, el 22% afirmó que, no cuentan con los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, a causa del abrupto final de las actividades a las que se habían dedicado durante varias décadas, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, siempre pensando en economizar el poco dinero con el que cuentan, mientras el 21% determinó que, es por la falta de información del beneficio tributario y se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas expresando que no les interesa en lo más mínimo su bienestar a pesar de los cuidados especiales que ellos necesitan.

A esto se suma que al recibir el bono de desarrollo humano evitan realizar trámites que como según el 14% manifestó, tienen temor de perder ese ingreso que le otorga el Estado pues dependen mucho de él para poder subsistir. El 8% de los adultos mayores estableció que tienen muchos problemas a la hora de amoldarse a los cambios tecnológicos, por

ende, quedan excluidos de muchos procesos que en la actualidad están completamente informatizados, como lo es el trámite de devolución del IVA.

El 7% mencionó que dejaron de percibir el apoyo económico y atención por parte de sus familias. En un porcentaje inferior del 2% de sector garantizó que el contratar el servicio de un contador para realizar este tipo de trámites les era imposible, que se gastarían aún más en los horarios de los mismos, que obtener mayores ingresos.

**Tabla 61:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	96%
NO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 50:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 96% de los adultos mayores encuestados demostró interés en conocer más acerca del beneficio tributario y acceder al mismo. Mientras que el 4% manifestó que realizar este tipo de trámites les resulta difícil debido a su estado de salud.

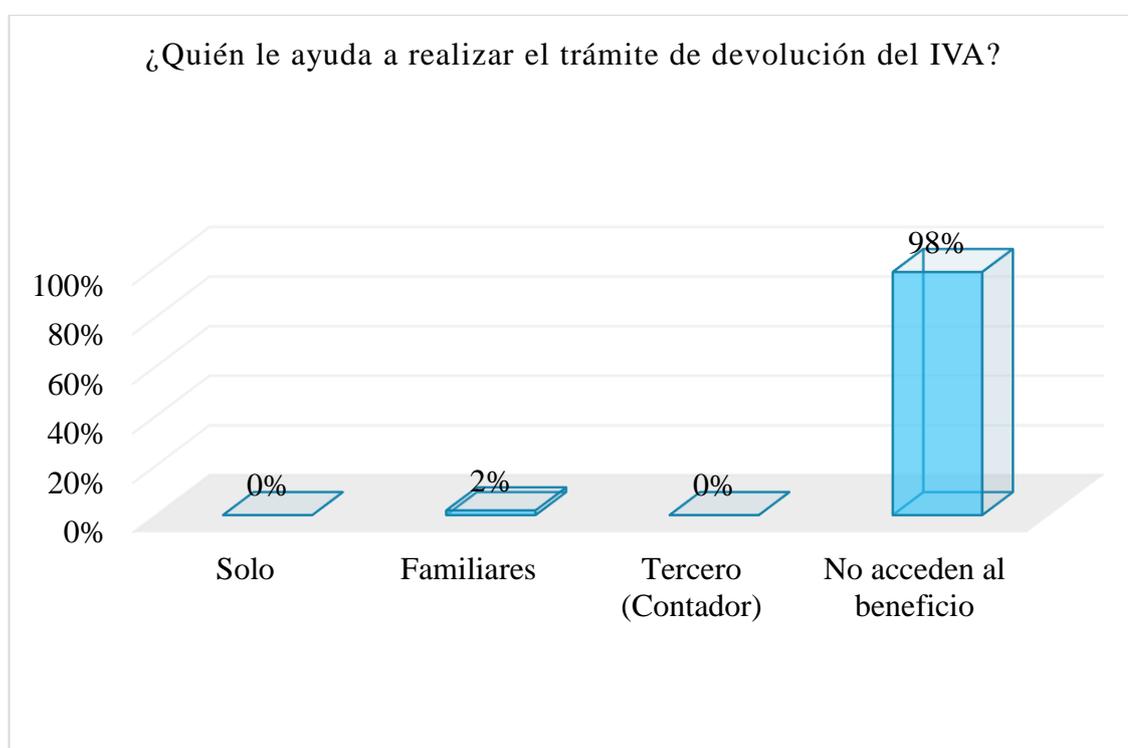
**Pregunta 3.** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

**Tabla 62:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo	0	0%
Familiares	1	2%
Tercero (Contador)	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 51:** ¿Quién le ayuda a realizar el trámite de devolución del IVA?



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Del 100% de la muestra del cantón Salcedo tan solo el 2% accede al derecho de la devolución del IVA con la ayuda de un familiar, el 98% no realiza el trámite de este beneficio tributario.

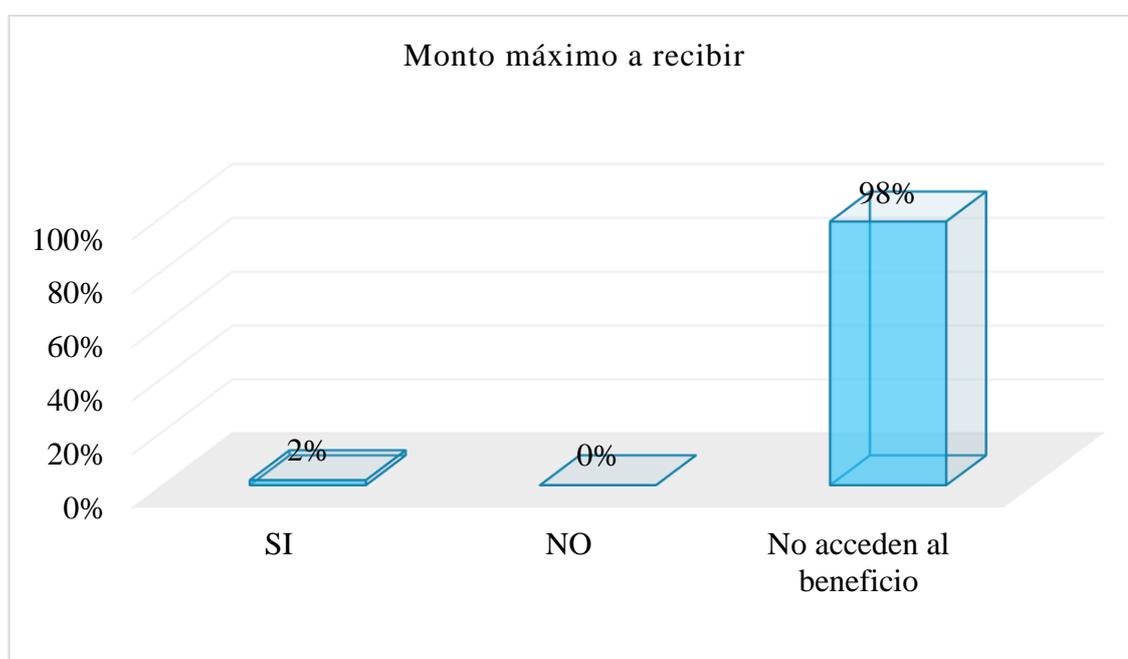
**Pregunta 4.** ¿Conoce usted el monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA?

**Tabla 63:** Monto máximo a recibir

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2%
NO	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Figura 52:** Monto máximo a recibir



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Interpretación:** El 98% desconoce el monto máximo a recibir por concepto de devolución del IVA, esto se debe, a que desconocen todo acerca del beneficio tributario, mientras que el 2% asegura conocer el monto a recibir, debido a que revisa las publicaciones de la devolución del IVA e ICE que emite el SRI.

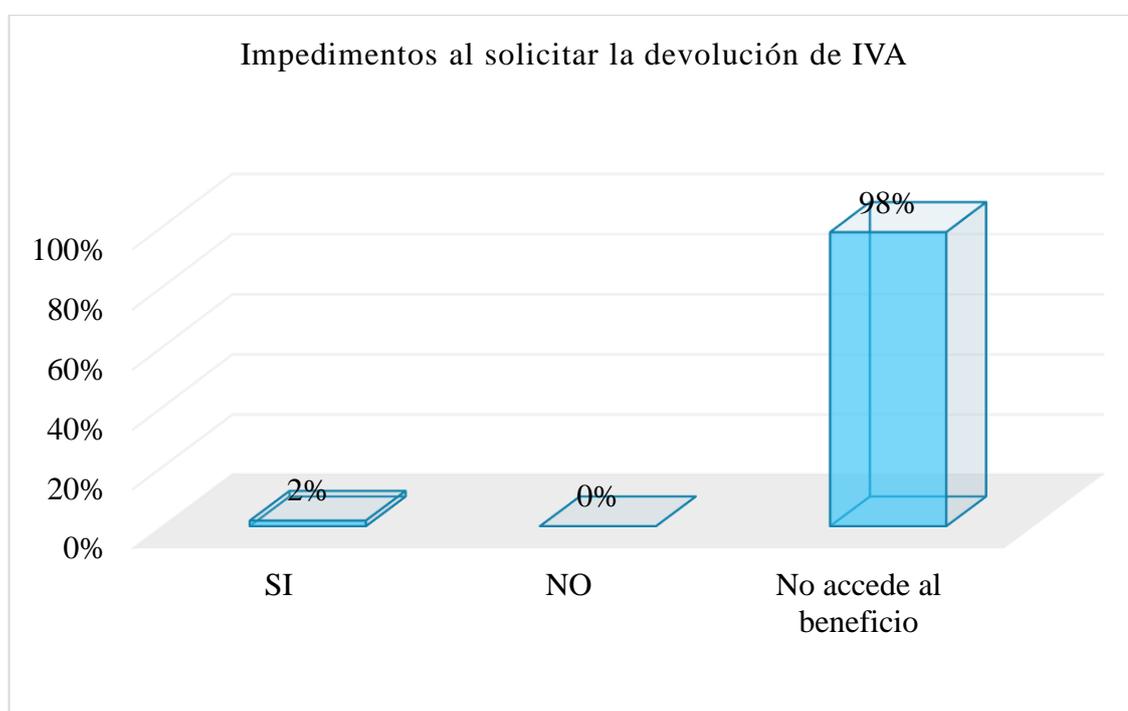
**Pregunta 5.** ¿Existe algún tipo de impedimento al solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 64:** Impedimentos al solicitar la devolución de IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2%
NO	0	0%
No accede al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 53:** Impedimentos al solicitar la devolución de IVA



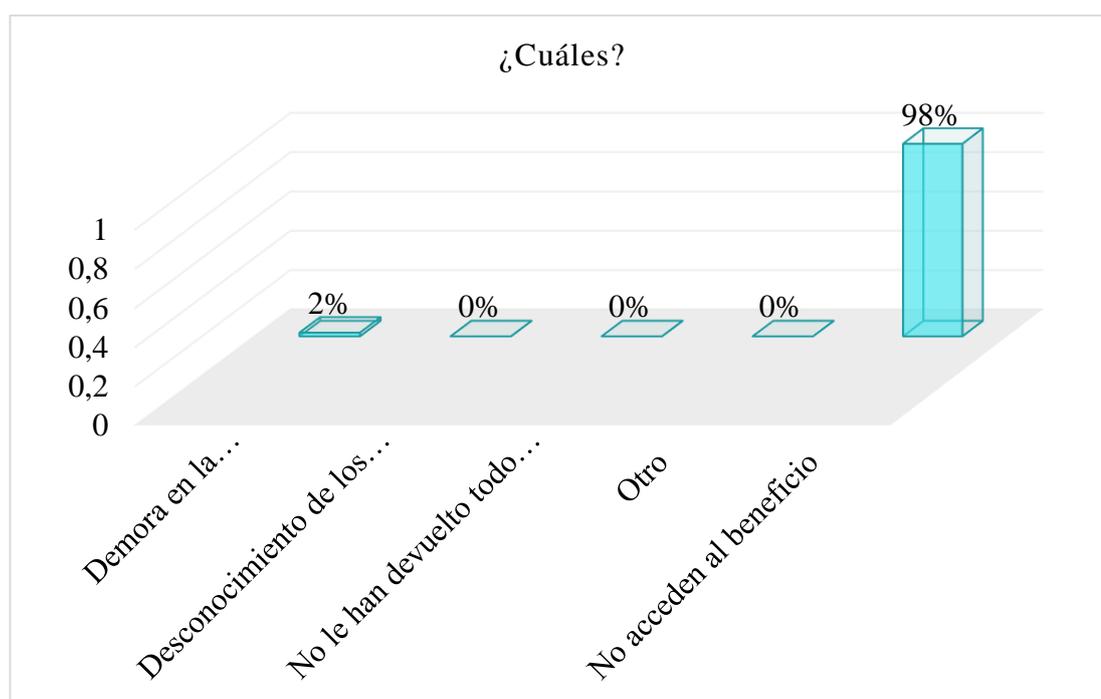
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 2% de la muestra manifestó que, si existen inconvenientes al momento de solicitar la devolución del IVA, mientras que el 98% no accede al beneficio por lo cual no puede dar respuesta alguna a esta pregunta. A continuación, detallaremos algunos de dichos inconvenientes.

**Pregunta 5.1** ¿Cuáles?**Tabla 65:** ¿Cuáles?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demora en la acreditación del monto devuelto a la cuenta bancaria	1	2%
Desconocimiento de los rubros que son objeto de devolución	0	0%
No le han devuelto todo lo solicitado	0	0%
Otro	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 54:** ¿Cuáles?

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a los inconvenientes que se presenta al solicitar la devolución de IVA el 2% reconoció que, el trámite es más ágil de realizar, sin embargo, el problema se presenta porque la devolución del dinero tarda varios meses. En cuanto al 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

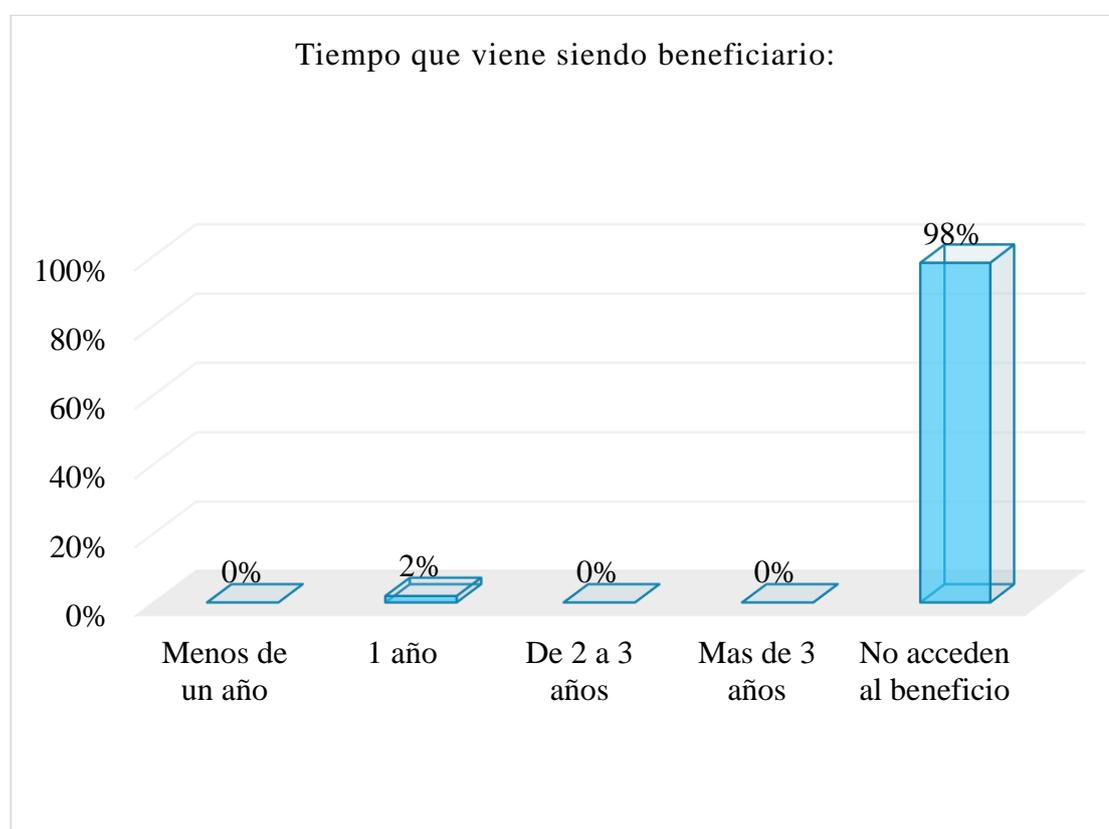
**Pregunta 6.** ¿Qué tiempo viene usted siendo beneficiario de este derecho tributario?

**Tabla 66:** Tiempo que viene siendo beneficiario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	0	0%
1 año	1	2%
De 2 a 3 años	0	0%
Más de 3 años	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 55:** Tiempo que viene siendo beneficiario



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Referente al periodo de tiempo que lleva accediendo al beneficio tributario, se obtiene que el 2% está en el intervalo de un año y el 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

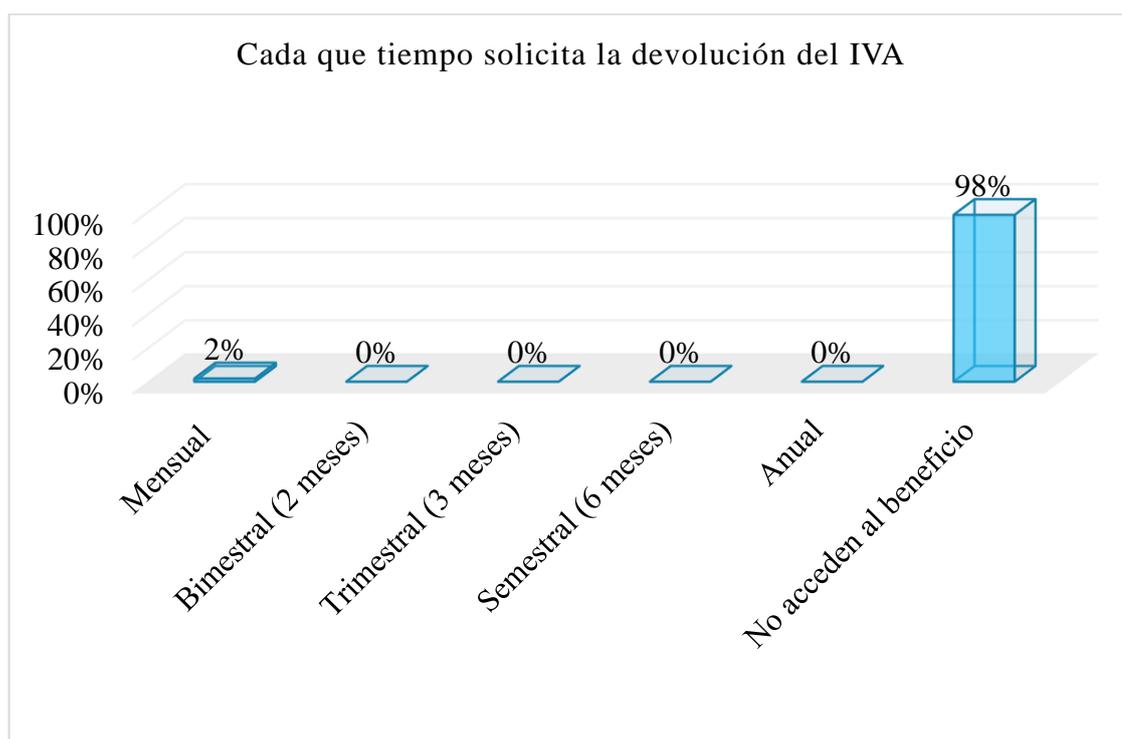
**Pregunta 7.** ¿Cada que tiempo solicita la devolución del IVA?

**Tabla 67:** ¿Cada qué tiempo solicita la devolución del IVA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	1	2%
Bimestral (2 meses)	0	0%
Trimestral (3 meses)	0	0%
Semestral (6 meses)	0	0%
Anual	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 56:** ¿Cada qué tiempo solicita la devolución del IVA?



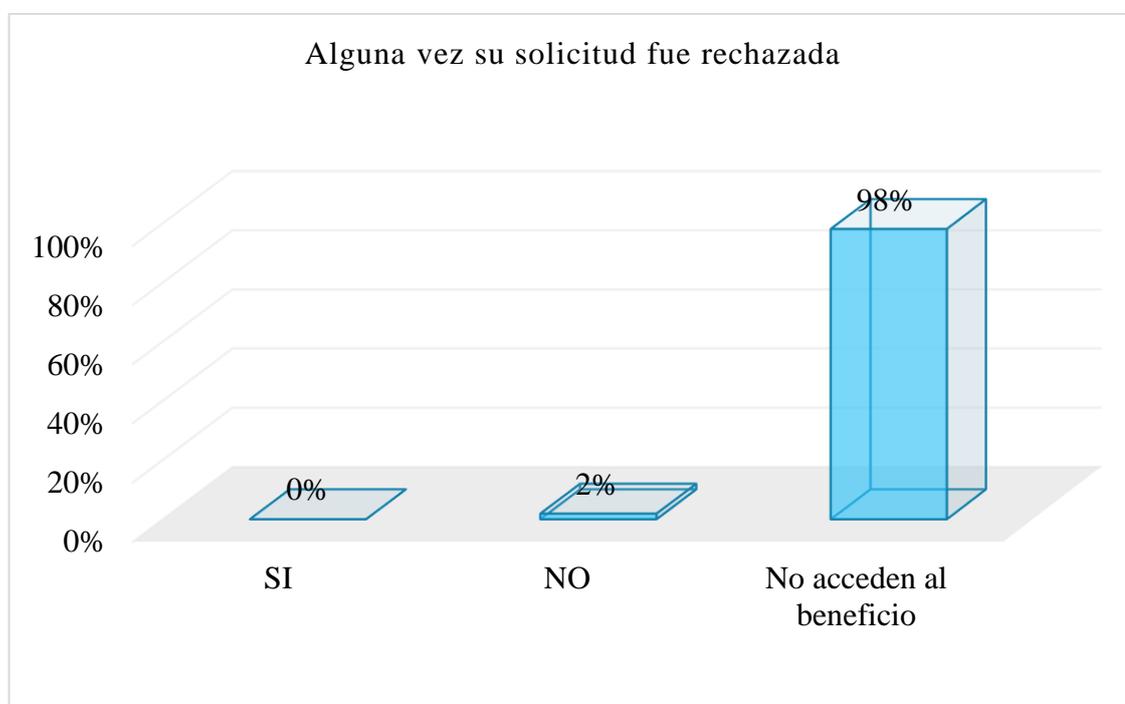
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Respecto a la frecuencia en la que solicitan los adultos mayores su devolución señala que, el 2% realiza de forma mensual y el 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

**Pregunta 8.** Alguna vez su solicitud fue rechazada**Tabla 68:** Alguna vez su solicitud fue rechazada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	1	2%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 57:** Alguna vez su solicitud fue rechazada

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 2% de los adultos mayores encuestados afirmó que no le han rechazado su solicitud, recaló que siempre procura evitar cometer errores y el 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

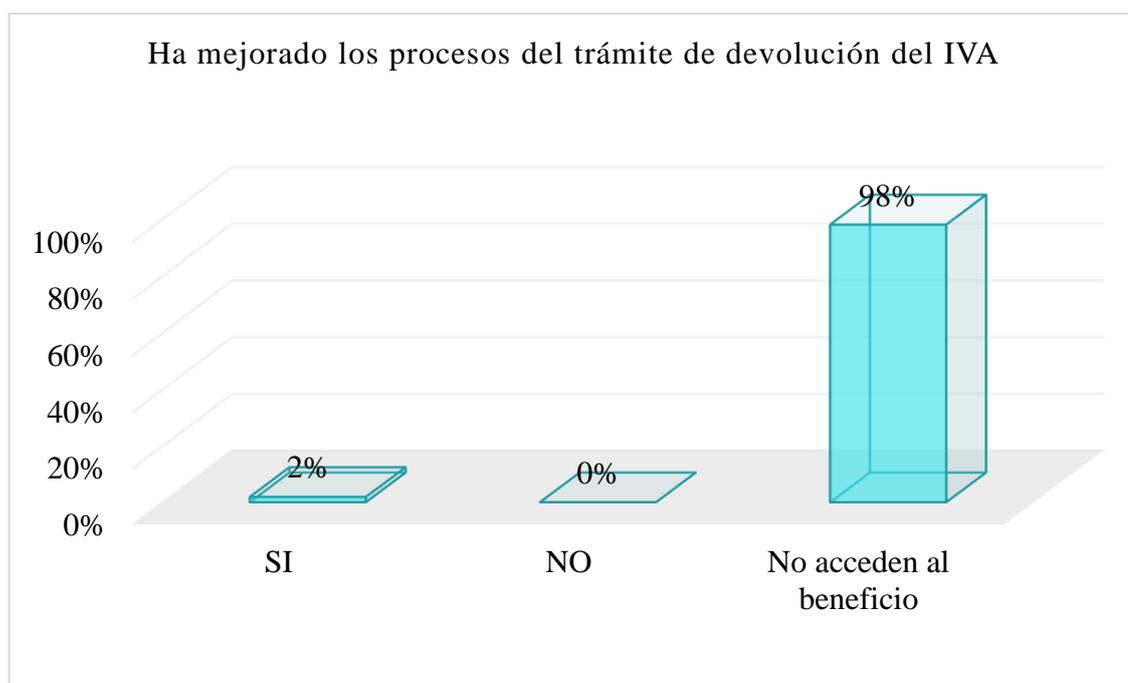
**Pregunta 9.** ¿En el tiempo que usted ha realizado el trámite de la devolución del IVA, el SRI (Servicio de Rentas Internas) ha mejorado los procesos?

**Tabla 69:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2%
NO	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 58:** Ha mejorado los procesos del trámite de devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 2% define que, el trámite de devolución no es complejo, lo realiza desde su hogar, no tiene la necesidad de dirigirse a las oficinas del SRI y con la ayuda de sus familiares solicita la devolución del IVA sin dificultad alguna, el 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

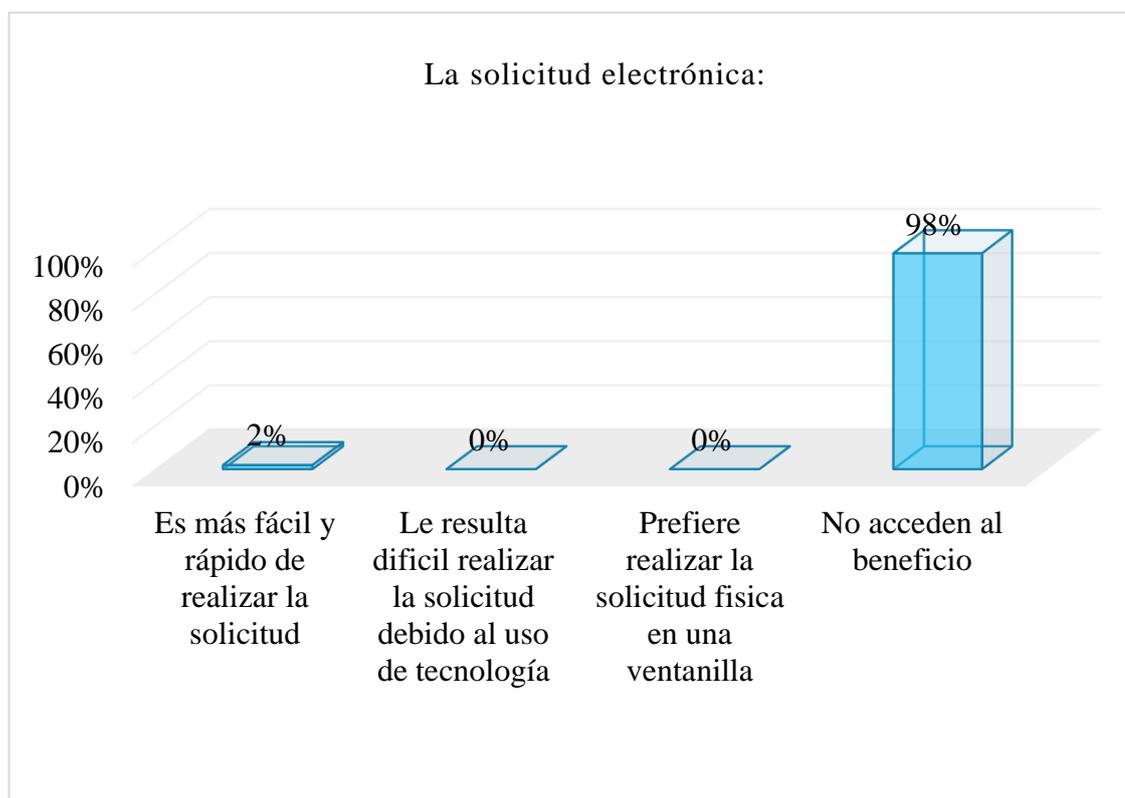
**Pregunta 10.** ¿Considera usted que la solicitud electrónica que se realiza a través del servicio en línea del SRI es?

**Tabla 70:** La solicitud electrónica es:

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es más fácil y rápido de realizar la solicitud	1	2%
Le resulta difícil realizar la solicitud debido al uso de tecnología	0	0%
Prefiere realizar la solicitud física en una ventanilla	0	0%
No acceden al beneficio	52	98%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Figura 59:** La solicitud electrónica es:



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Salcedo (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Interpretación:** Al consultarles a los participantes acerca de la solicitud electrónica el 2% afirmó que, es más fácil y rápido de realizar la solicitud, mientras que, el 98% no accede al beneficio por lo cual no pueden dar respuesta alguna a esta pregunta.

## 16.12 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón La Mana

### Datos informativos:

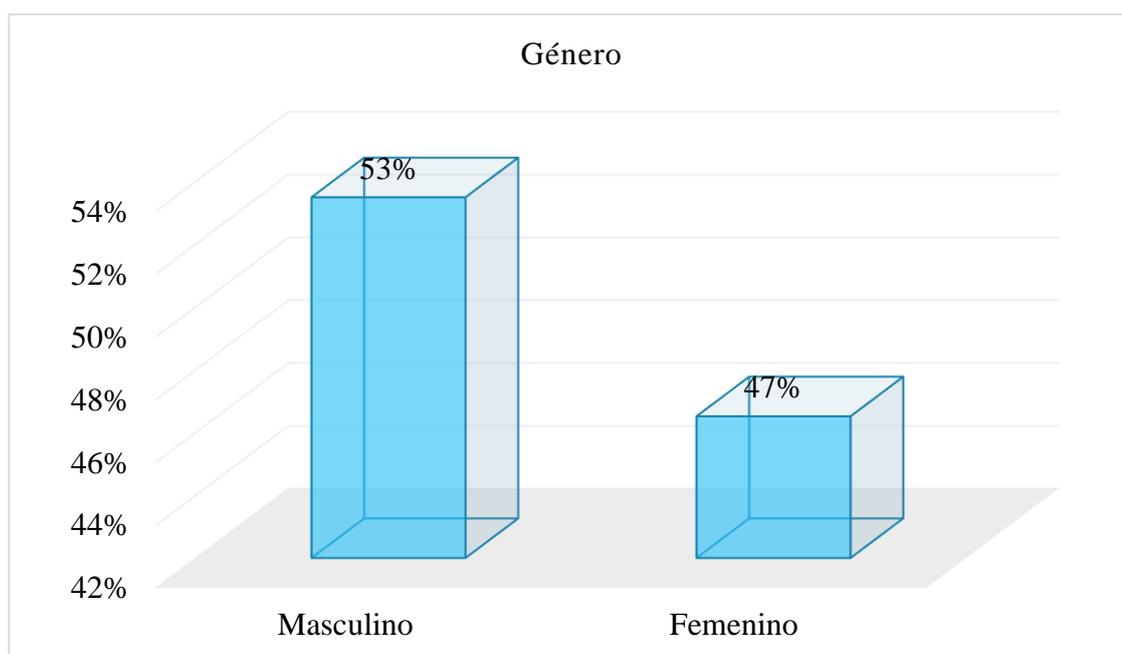
#### Género:

**Tabla 71:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	23	53%
Femenino	20	47%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Figura 60:** Género



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pulloitasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 43 adultos mayores encuestados en el cantón La Mana, de los cuales el 53% representan al género masculino, mientras que el 47% al femenino. Los resultados evidencian que la mayor parte de adultos mayores son del género masculino, quienes se encuentran incluidos en la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

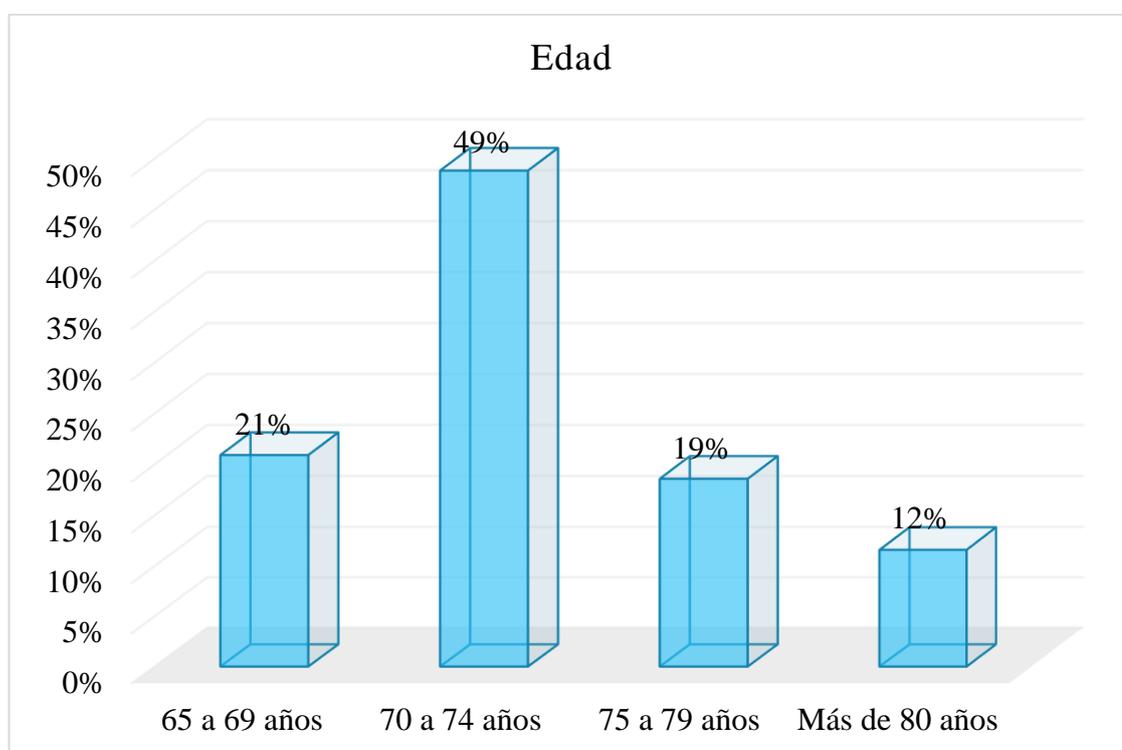
## Edad

**Tabla 72:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	9	21%
70 a 74 años	21	49%
75 a 79 años	8	19%
Más de 80 años	5	12%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 61:** Edad



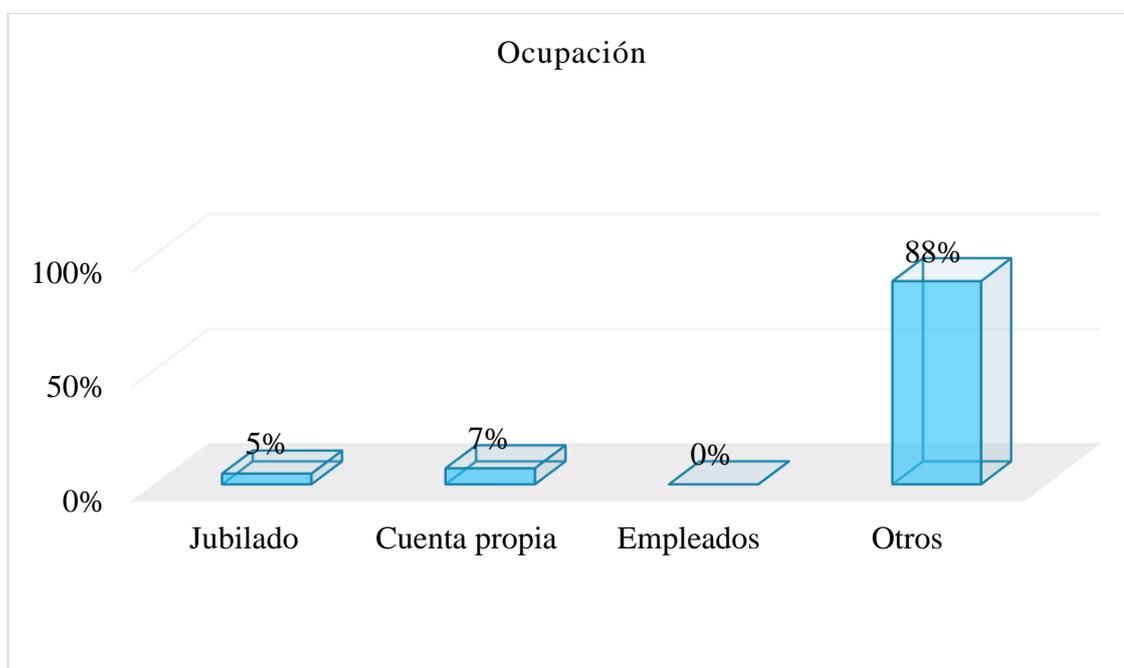
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores, se obtiene que el 49% se encuentra entre los 70 a 74 años de edad, el 21% entre 65 a 69 años, el 19% están entre los 75 a 79 años y el 12% son mayores de 80 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo prioritario en el país.

**Ocupación:****Tabla 73:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	2	5%
Cuenta propia	3	7%
Empleados	0	0%
Otros	38	88%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 62:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan que el 88% no tienen ocupación alguna, dependen netamente del bono del desarrollo humano y de los cuidados que les brindan sus familiares, el 7% se dedica al comercio y la agricultura, mientras que el 5% son jubilados. De acuerdo a la información obtenida, se puede inferir que la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brindan sus familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

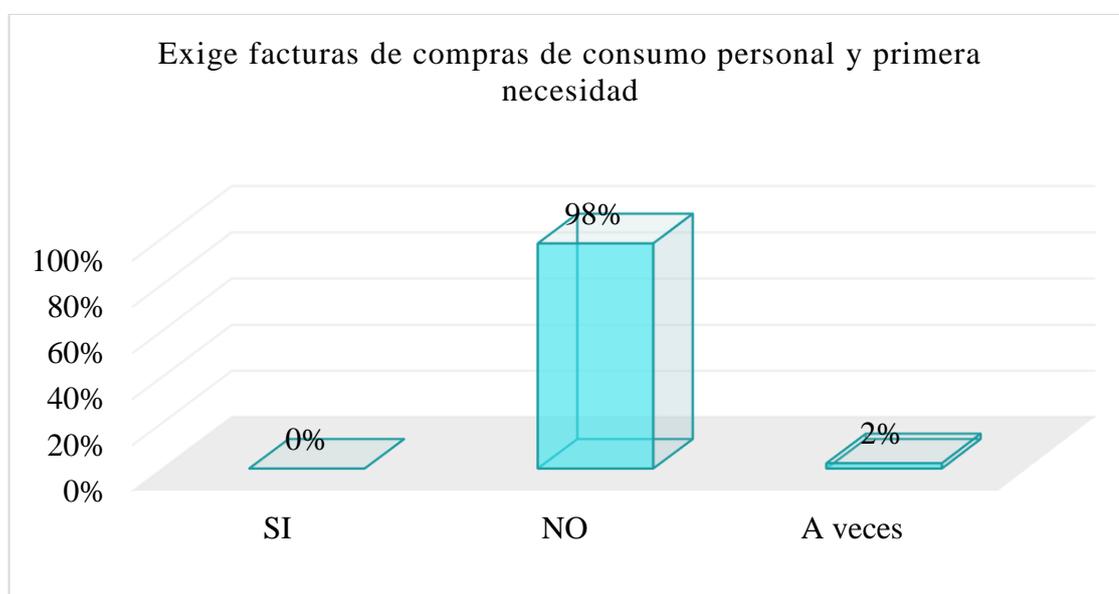
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 74:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	42	98%
A veces	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 63:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 98% de los adultos mayores encuestados no solicita sus facturas cuando realizan sus respectivas compras, mientras el 2% señala que en ciertas ocasiones piden que se les emita una factura, sin embargo, al momento de solicitar lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas de la tercera edad no exigen facturas, debido a que no tienen los ingresos necesarios como para adquirir productos que graven el 12% y desconocen acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA.

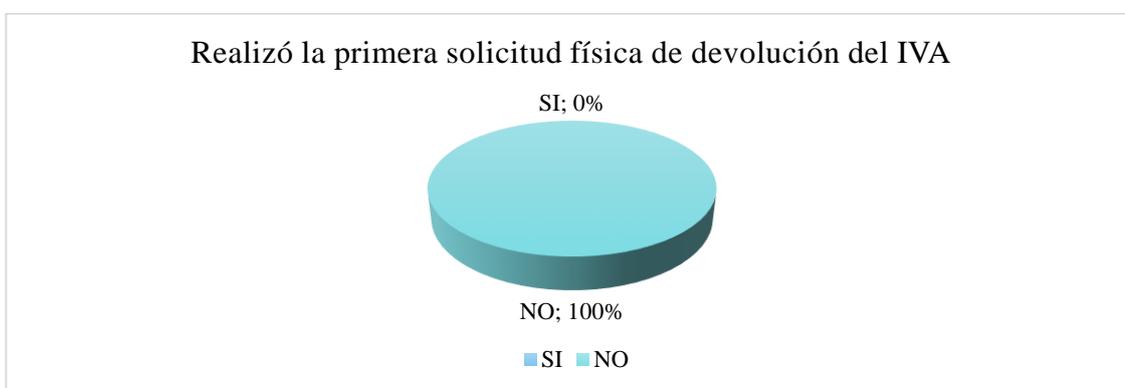
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 75:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	43	100%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 64:** Ha solicitado su primera solicitud física



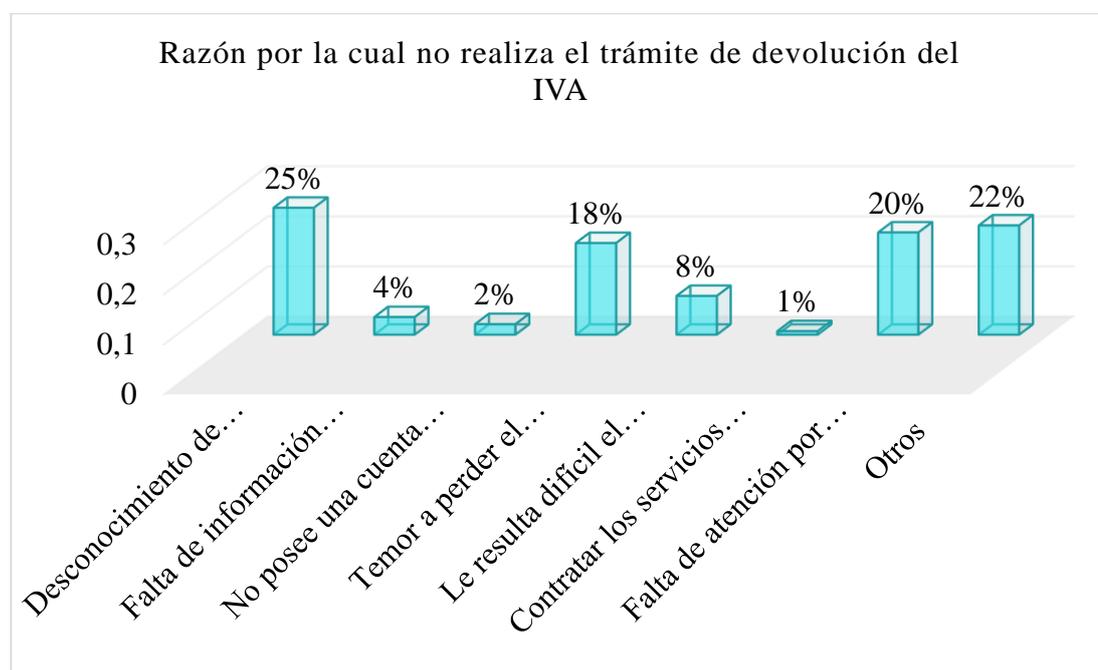
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no ha solicitado la devolución del IVA. Las razones por las que no acceden a este beneficio tributario lo detallamos a continuación.

**Tabla 76:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	36	25%
Falta de información sobre el beneficio tributario	5	4%
No posee una cuenta bancaria	3	2%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	26	18%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	11	8%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	1	1%
Falta de atención por parte de familiares	29	20%
Otros	31	22%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 65:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación** Se interpretaron las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA de la siguiente manera, el 25% de la población encuestada desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, mientras que el 22% afirmó que, no cuentan con los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, a causa del abrupto final de las actividades a las que se habían dedicado durante varias décadas, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, siempre pensando en economizar el poco dinero con el que cuentan.

El 20% mencionó que dejaron de percibir el apoyo económico y atención por parte de sus familiares. Razón por la cual el 18% evitan realizar trámites, puesto que tiene el temor de perder el ingreso que les otorga el Estado, a través del bono de desarrollo humano, pues dependen mucho del mismo para poder subsistir. Mientras el 8% de los adultos mayores estableció que tienen muchos problemas a la hora de amoldarse a los cambios tecnológicos, por ende, quedan excluidos de muchos procesos que en la actualidad están completamente informatizados, como lo es el trámite de devolución del IVA.

Mientras que el 4% determinó que, es por la falta de información del beneficio tributario y se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas expresando que no les interesa en lo más mínimo su bienestar a pesar de los cuidados especiales que ellos necesitan. El 2% estableció que no cuentan con una cuenta bancaria y el 1% del sector garantizó que el contratar el servicio de un contador para realizar este tipo de trámites les era imposible, que se gastarían aún más en los horarios de los mismos, que obtener mayores ingresos.

**Tabla 77:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 66:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón La Mana (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados demostró interés en conocer más acerca del beneficio tributario y acceder al mismo.

### 16.13 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Saquisilí

#### Datos informativos:

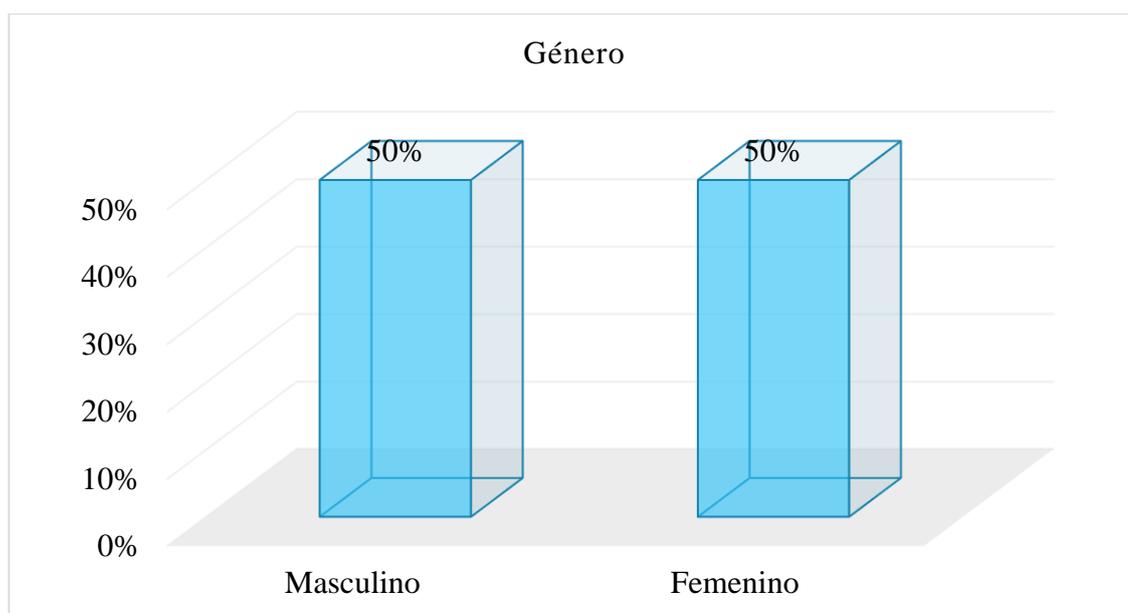
#### Género:

**Tabla 78:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	12	50%
Femenino	12	50%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 67:** Género



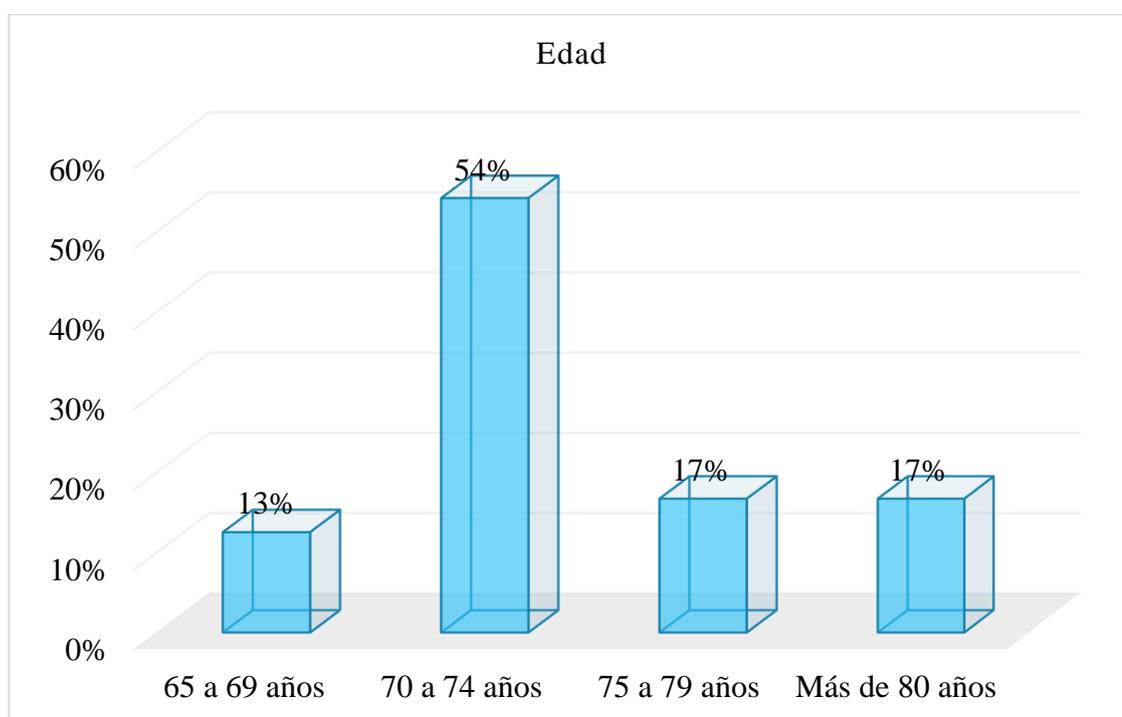
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 24 adultos mayores encuestados en el cantón Saquisilí, de los cuales el 50% representan al género masculino, mientras que el 40% al femenino. Los resultados evidencian que por igual los dos géneros de adultos mayores son afectados por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

**Edad:****Tabla 79:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	3	13%
70 a 74 años	13	54%
75 a 79 años	4	17%
Más de 80 años	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>67%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 68:** Edad

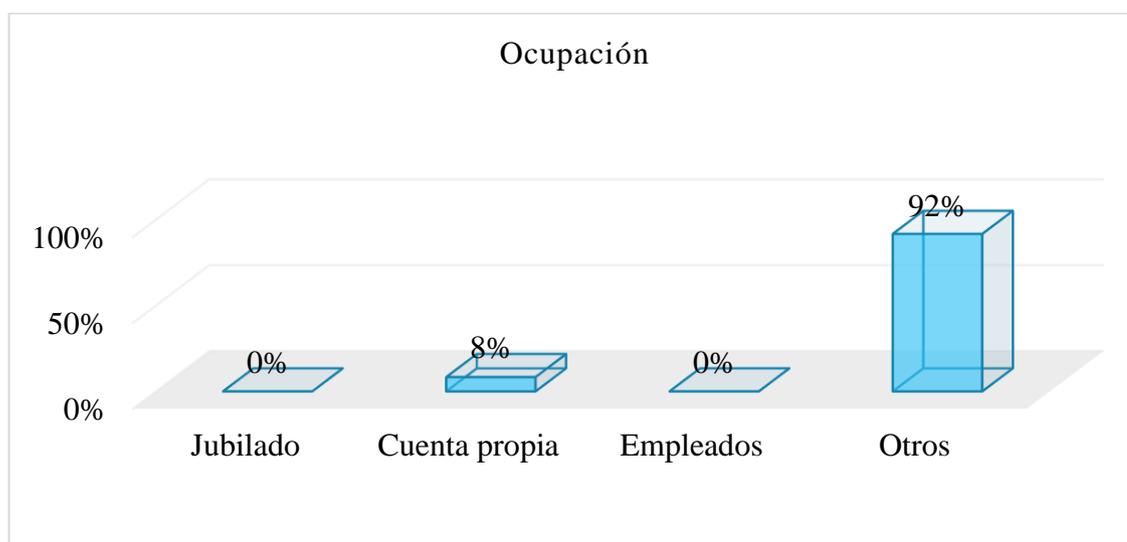
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Con relación a la edad de los adultos mayores se obtiene que el 54% se encuentra entre los 70 a 74 años de edad, el 17% entre 75 a 79 años, el otro 17% representa a la tercera edad de más de 80 años y el 13% están entre los 65 a 69 años. La población considerada en el estudio son las personas que hayan cumplido los 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA por considerarse un grupo de atención prioritaria en el país.

**Ocupación:****Tabla 80:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	0	0%
Cuenta propia	2	8%
Empleados	0	0%
Otros	22	92%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 69:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan, que el 92% no tienen ocupación alguna, dependen netamente del bono del desarrollo humano y de los cuidados que le brinda sus familiares o también se encuentran al cuidado del Hogar de Adultos Mayores de Saquisilí y el 8% se dedica al comercio y la agricultura que es el sustento para su subsistencia. De acuerdo a la información obtenida se puede inferir que la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brinda sus familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad en algunos casos y en otros existe marginación y abandono por parte de familiares e instituciones.

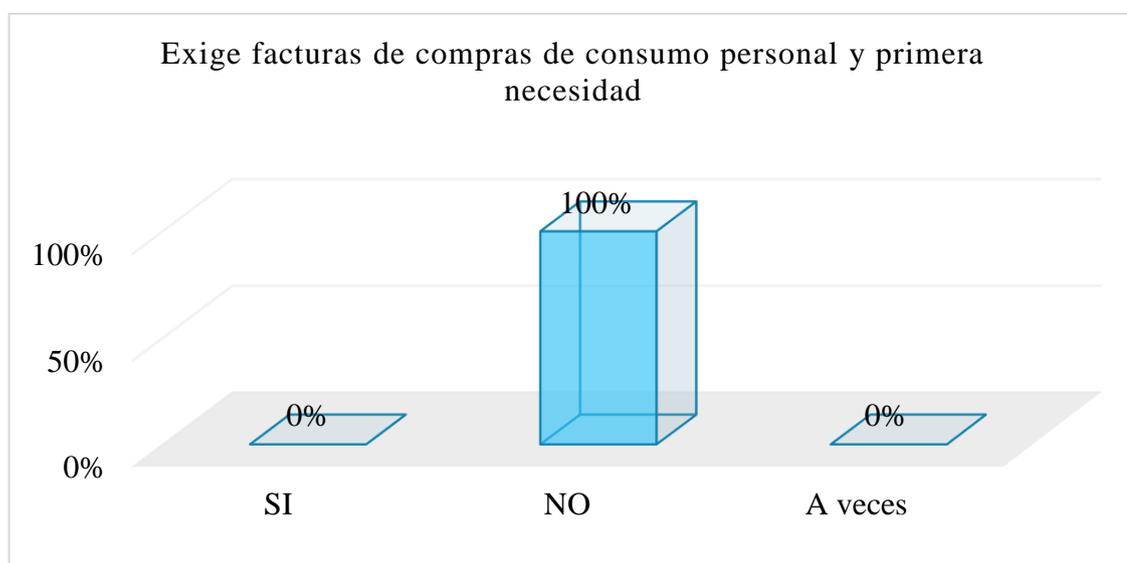
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 81:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	24	100%
A veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 70:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no solicita sus facturas cuando realizan sus respectivas compras o lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que las personas de la tercera edad no exigen facturas debido al desconocimiento acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA, así como también no tienen los ingresos necesarios como para adquirir productos que graven el 12%.

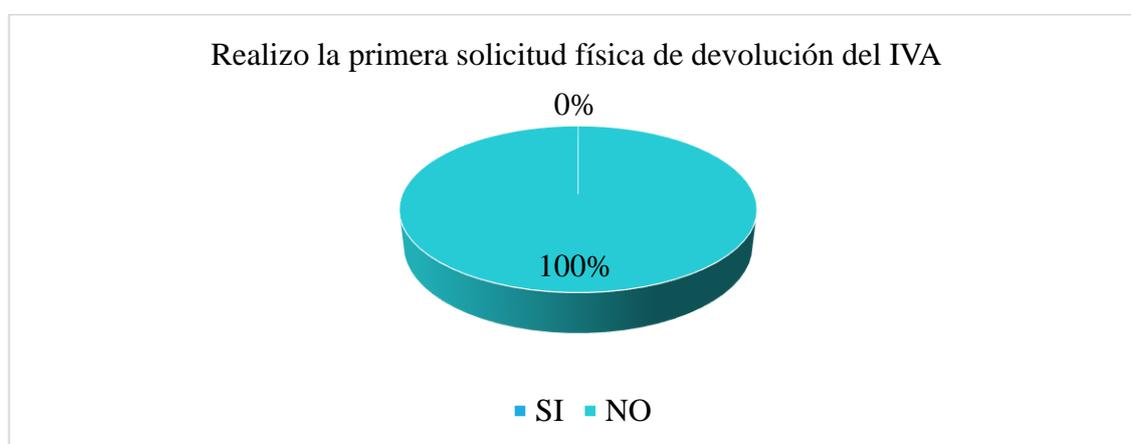
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 82:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	24	100%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 71:** Ha solicitado su primera solicitud física



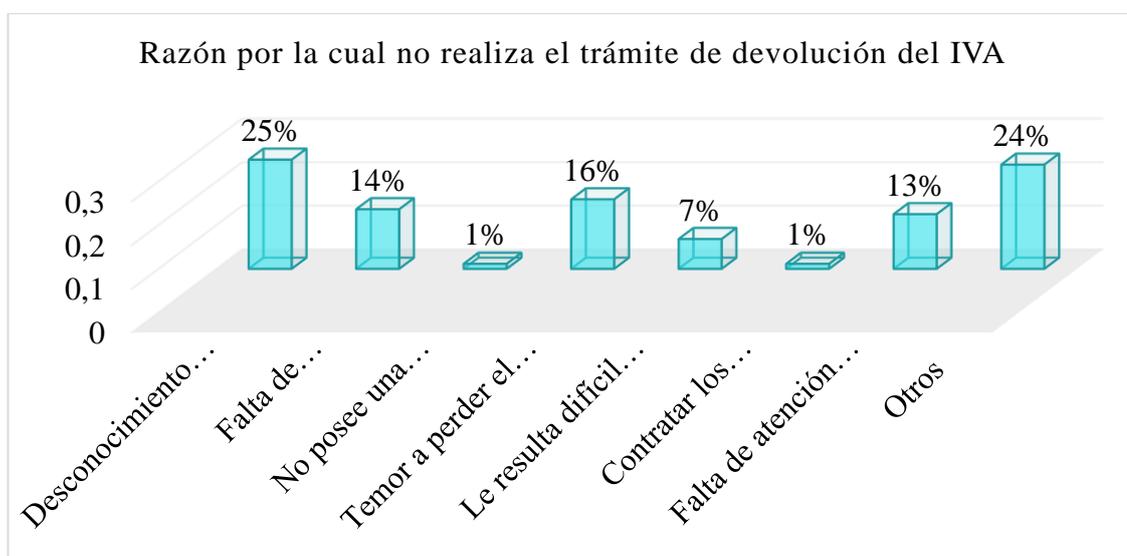
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no ha solicitado la devolución del IVA. Las razones por las que no acceden a este beneficio tributario lo detallamos a continuación.

**Tabla 83:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	22	26%
Falta de información sobre el beneficio tributario	13	15%
No posee una cuenta bancaria	1	1%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	9	10%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	6	7%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	1	1%
Falta de atención por parte de familiares	13	15%
Otros	21	24%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 72:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación** Las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA, es debido a que el 26% de la población encuestada, desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, mientras que el 24% afirmó que no cuentan con los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, siempre pensando en economizar el poco dinero con el que cuentan. A esto se suma que al recibir el bono de desarrollo humano evitan realizar trámites que según el 16% manifestó tiene temor de perder ese ingreso que le otorga el Estado, pues dependen exclusivamente de este para poder subsistir.

El 14% de los encuestados declaró que no existe la promoción debida acerca el derecho de devolución del IVA y se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas expresando que no les interesa en lo más mínimo su bienestar a pesar de los cuidados especiales que ellos necesitan. Otra dificultad que manifiestan en la encuesta con un 13% es la falta de atención por parte de los familiares, así también al 7% les resulta difícil el uso de la tecnología que como bien se sabe para realizar la solicitud de devolución es indispensable el uso de la misma. El 2% se determinó que otras de las causas es la carencia de una cuenta bancaria y el contratar el servicio de un contador para realizar este tipo de trámites, les resulta costoso los honorarios del contador, inclusive mayor al valor de la

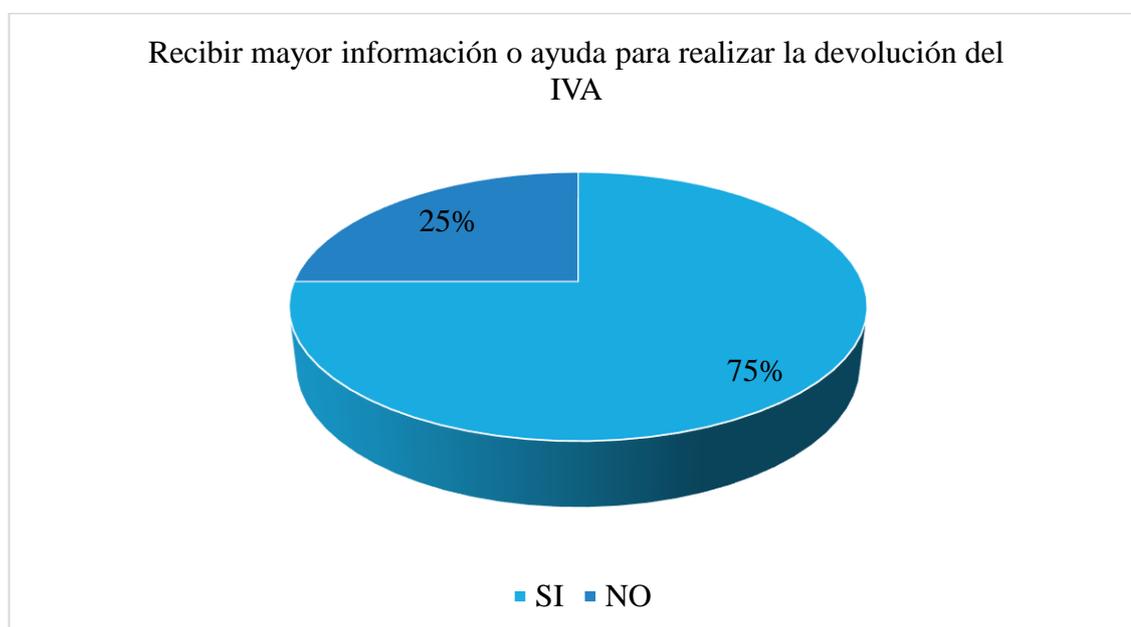
solicitud de devolución de IVA, agravando aún más las condiciones de vida del adulto mayor.

**Tabla 84:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	75%
NO	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Figura 73:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón de Saquisilí (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación:** De 24 personas de la tercera edad encuestadas, el 75% afirma que le interesa recibir información y ayuda sobre la devolución del IVA, mientras que 25% afirma que no le interesa por razones como temor a perder el bono de desarrollo humano, deficiencia de conocimiento sobre la tecnología utilizada para acceder a la solicitud de devolución en línea y la carencia de recursos económicos suficientes para realizar compras en almacenes y solo realizan compras en plazas o reciben donaciones de instituciones benéficas para subsistir.

## 16.14 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Pangua

### Datos informativos:

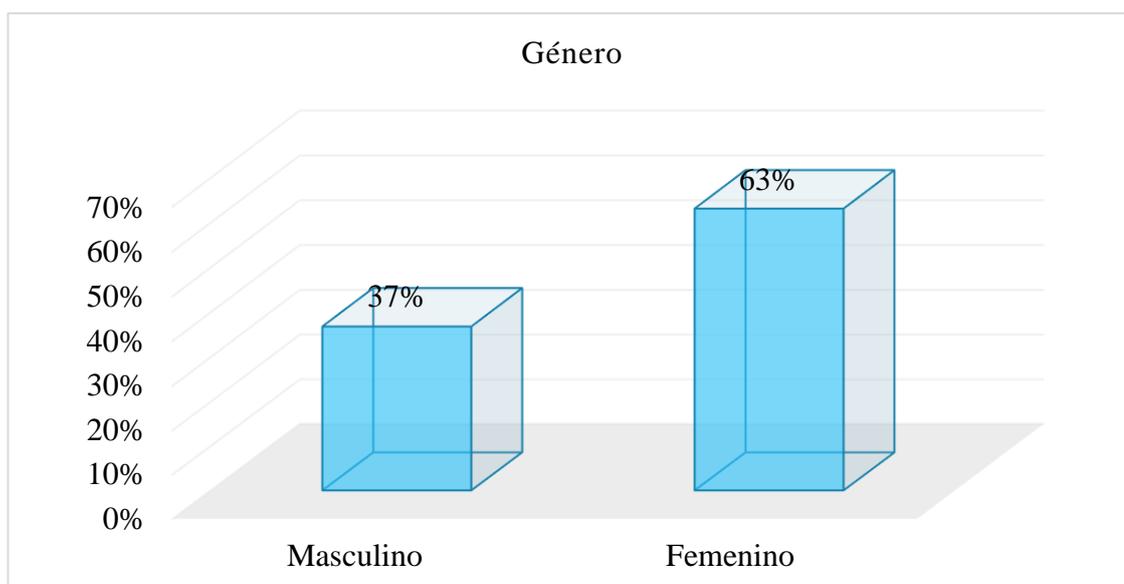
#### Género:

**Tabla 85:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	7	37%
Femenino	12	63%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 74:** Género



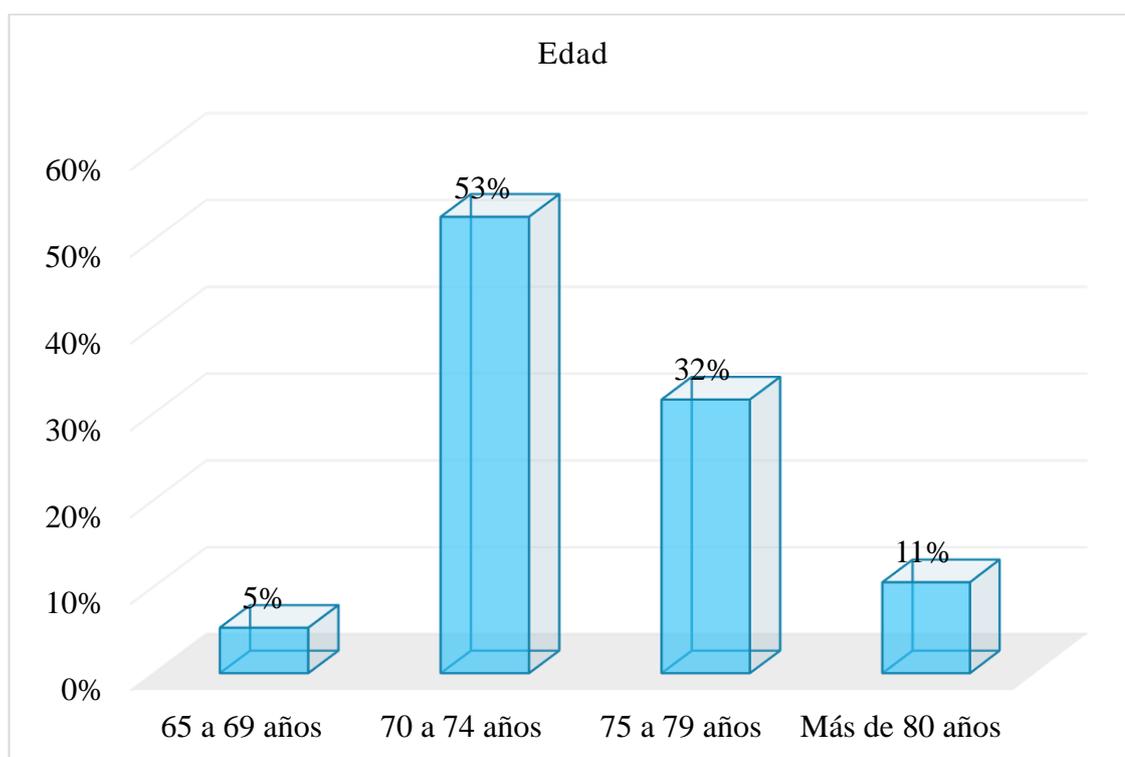
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 19 adultos mayores encuestados en el cantón Pangua, de los cuales el 63% representan al género femenino, mientras que el 37% al masculino. Los resultados evidencian que la mayor parte de adultos mayores son del género femenino, quienes se encuentran incluidos en la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

**Edad:****Tabla 86:** Edad

VARIABLE	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	1	5%
70 a 74 años	10	53%
75 a 79 años	6	32%
Más de 80 años	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 75:** Edad

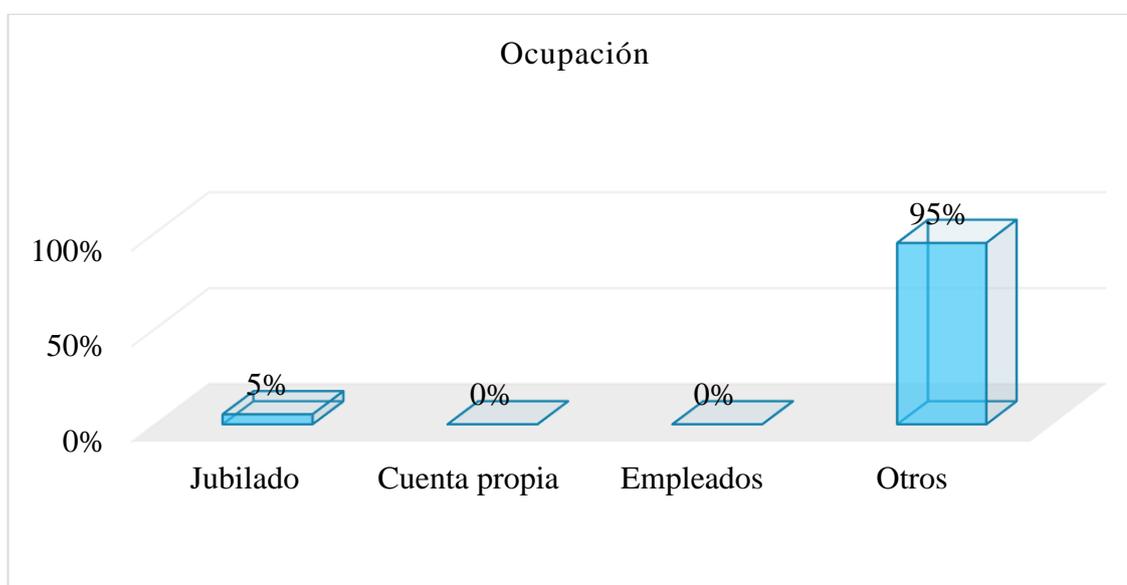
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores, se obtiene que el 53% se encuentran entre los 70 a 74 años de edad, el 32% entre 75 a 79 años, el 11% son mayores de 80 años y el 5% están entre los 65 a 69 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo prioritario en el país.

**Ocupación:****Tabla 87:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	1	5%
Cuenta propia	0	0%
Empleados	0	0%
Otros	18	95%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 76:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan que el 95% no tienen ocupación alguna dependen netamente del bono del desarrollo humano y de los cuidados que les brinda el CENTRO DEL BUEN VIVIR DE LOS ADULTOS MAYORES DE LA PARROQUIA DEL CORAZÓN, mientras que el 5% son jubilados. De acuerdo a la información obtenida se puede inferir que la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado que les brinda el centro, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

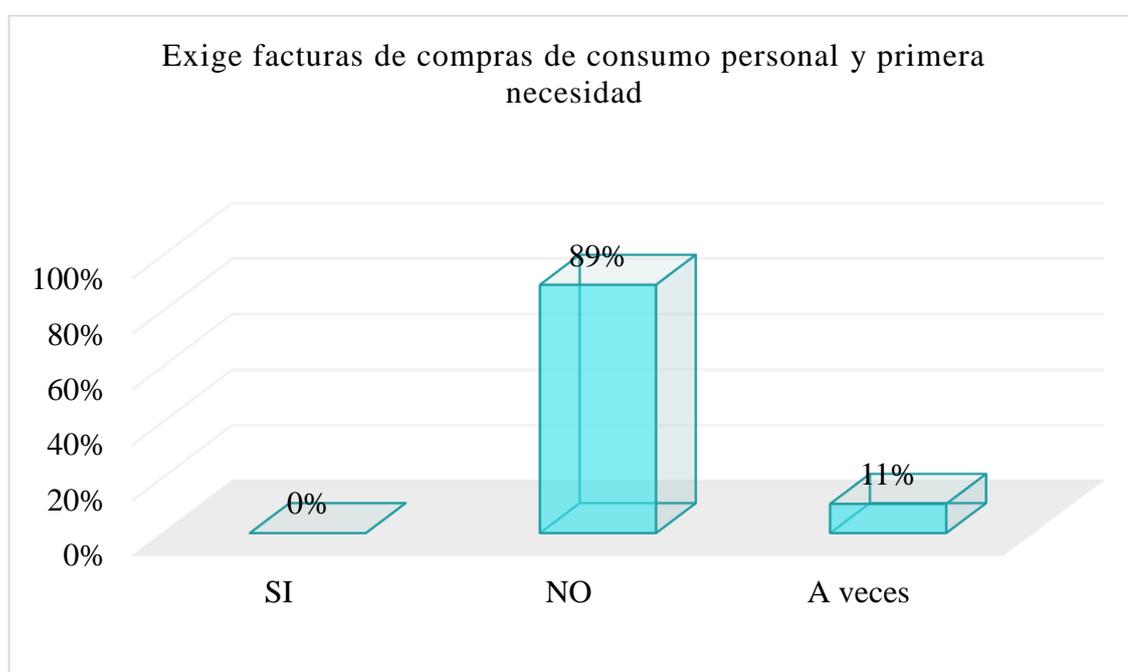
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 88:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	17	89%
A veces	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 77:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 89% de los adultos mayores encuestados no solicitan facturas cuando realizan sus respectivas compras, mientras el 11% señala que en ciertas ocasiones piden que se les emita una factura, sin embargo, al momento de solicitar lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas de la tercera edad no exigen facturas, debido a que no tienen los ingresos necesarios como para adquirir productos que graven el 12% y desconocen acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA.

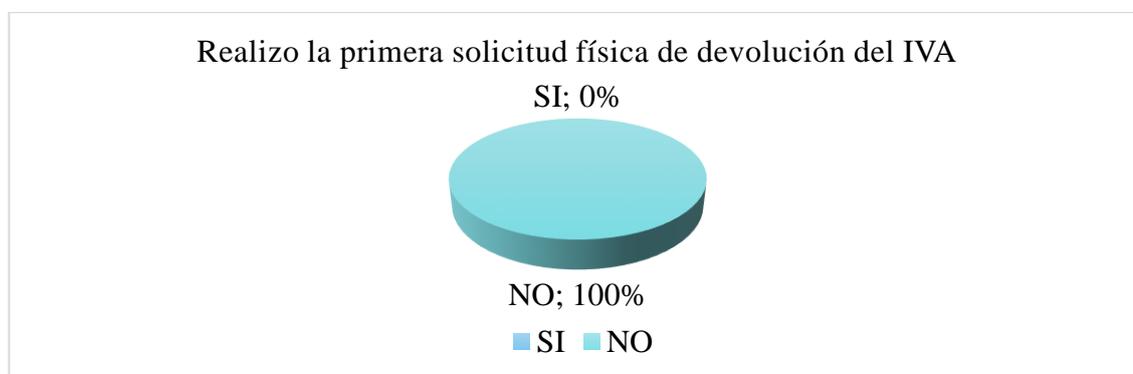
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 89:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	19	100%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 78:** Ha solicitado su primera solicitud física



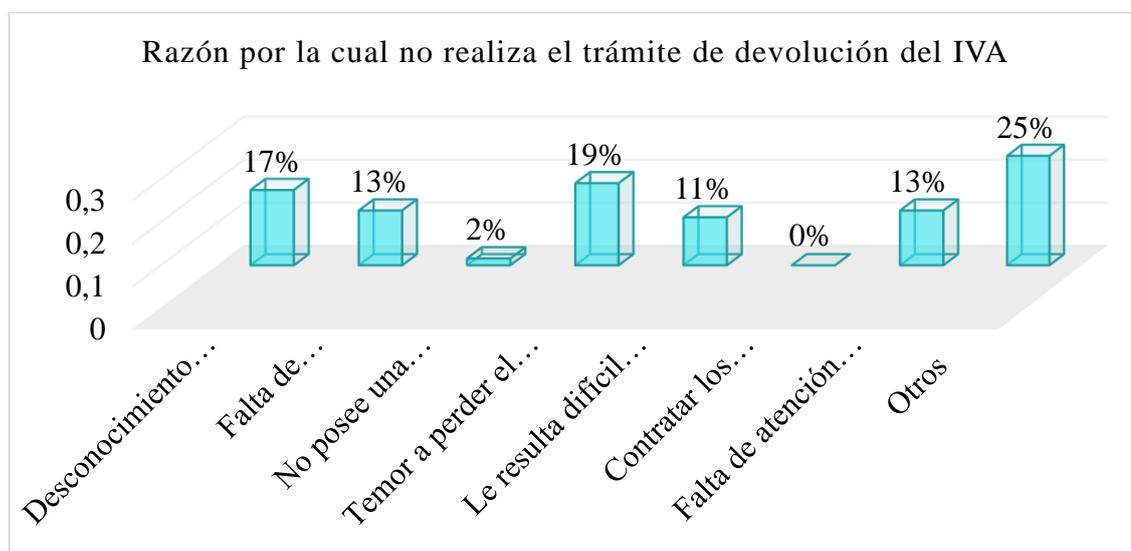
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no ha solicitado la devolución del IVA. Las razones por las que no acceden a este beneficio tributario lo detallamos a continuación.

**Tabla 90:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	11	17%
Falta de información sobre el beneficio tributario	8	13%
No posee una cuenta bancaria	1	2%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	12	19%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	7	11%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	0	0%
Falta de atención por parte de familiares	8	13%
Otros	16	25%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 79:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Se interpretaron las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA de la siguiente manera, El 25% de la población encuestada manifestó que, no cuentan con los recursos económicos como para adquirir bienes o servicios, pues dependen de los cuidados CENTRO DEL BUEN VIVIR DE LOS ADULTOS MAYORES DE LA PARROQUIA DEL CORAZÓN, así como también de las donaciones que los habitantes del Corazón les proporcionan. El 19% de la muestra, evitan realizar trámites, puesto que tiene el temor de perder el ingreso que les otorga el Estado, a través del bono de desarrollo humano, pues dependen mucho del mismo para poder subsistir, mientras el 17% de adultos mayores desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad y 13% de los encuestados declaró que no existe la promoción debida acerca el derecho de devolución del IVA y se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas expresando que no les interesa en lo más mínimo su bienestar a pesar de los cuidados especiales que ellos necesitan.

El 13% dejaron de percibir el apoyo económico y atención por parte de sus familiares, en cuanto al 11% establecieron que tienen muchos problemas a la hora de amoldarse a los cambios tecnológicos, por ende, quedan excluidos de muchos procesos que en la actualidad están completamente informatizados, como lo es el trámite de devolución del IVA. En un porcentaje inferior del 2% se determinó que no poseen una cuenta bancaria.

**Tabla 91:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 80:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Pangua (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 95% de los adultos mayores encuestados demostró interés en conocer más acerca del beneficio tributario y acceder al mismo. Mientras que el 5% manifestó que realizar este tipo de trámites les resulta difícil y no cuentan con el apoyo de algún familiar.

## 16.15 Análisis e interpretación de resultados de encuesta del cantón Sigchos

### Datos informativos:

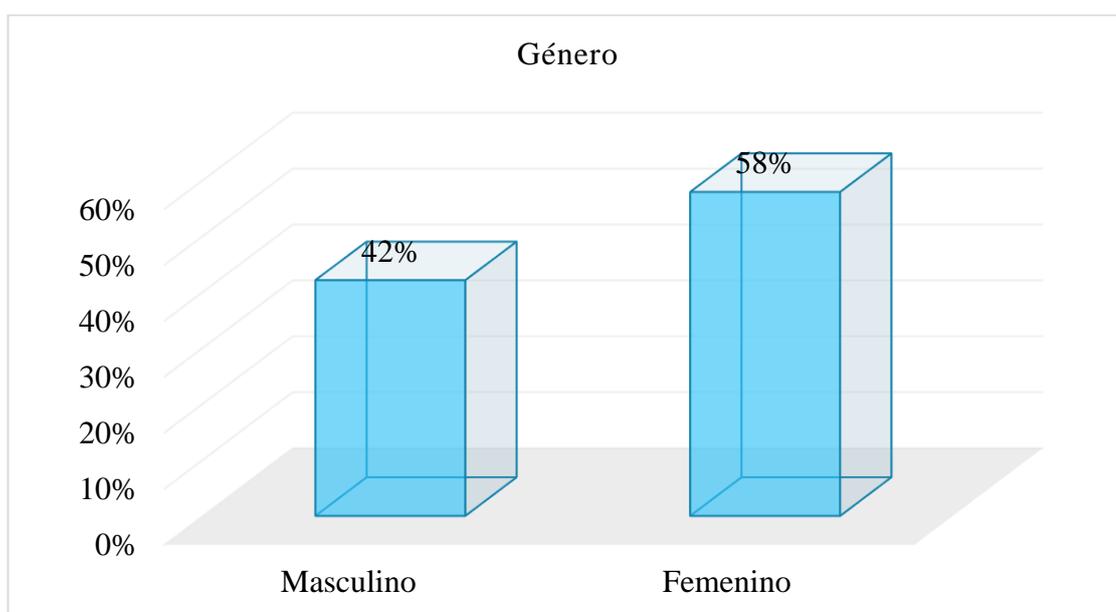
#### Género:

**Tabla 92:** Género

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	42%
Femenino	11	58%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 81:** Género



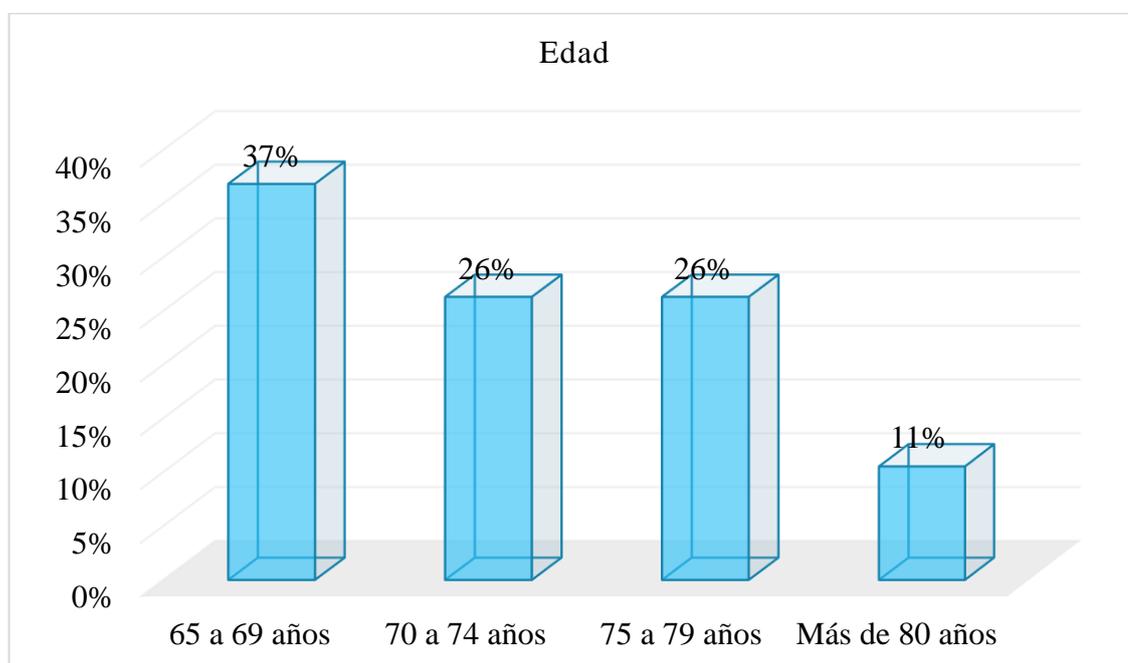
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El tamaño de la muestra fue de 19 adultos mayores encuestados en el cantón Sigchos, de los cuales el 58% representan al género femenino, mientras que el 42% al masculino. Los resultados evidencian que la mayor parte de adultos mayores son del género femenino, quienes se encuentran incluidos en la problemática originada por la difícil accesibilidad para obtener la devolución del IVA.

**Edad:****Tabla 93:** Edad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
65 a 69 años	7	37%
70 a 74 años	5	26%
75 a 79 años	5	26%
Más de 80 años	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 82:** Edad

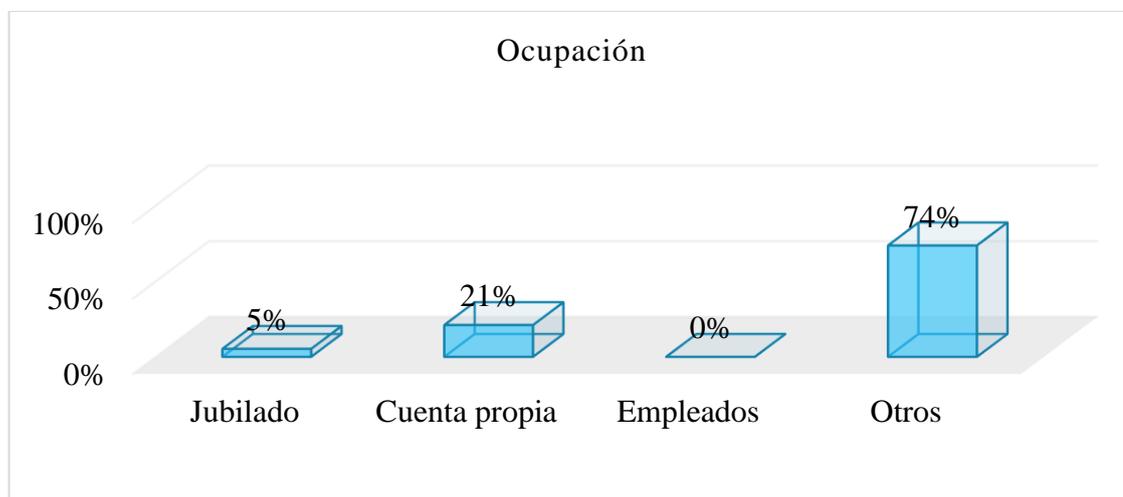
**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Concerniente a la edad de los adultos mayores se obtiene que el 37% se encuentra entre los 65 a 69 años de edad, el 26% entre 70 a 74 años, el 26% están entre los 75 a 79 años, mientras que el 11% son mayores de 80 años. La población considerada en el estudio, son las personas mayores de 65 años, quienes tienen el derecho de acceder a la devolución del IVA, por considerarse un grupo prioritario en el país.

**Ocupación:****Tabla 94:** Ocupación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jubilado	1	5%
Cuenta propia	4	21%
Empleados	0	0%
Otros	14	74%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 83:** Ocupación

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** Con relación a la ocupación de los adultos mayores, los resultados determinan que el 74% no tienen ocupación alguna dependen netamente del bono del desarrollo humano, así como el apoyo y cuidado de sus familiares, el 21% trabajan por cuenta propia cultivan diversas frutas y legumbres las cuales ponen a la venta y de esa manera obtienen sus ingresos para cubrir sus necesidades, mientras que el 5% son jubilados. De acuerdo a la información obtenida, se puede inferir que la ocupación de los adultos mayores en la actualidad se reduce al cuidado de los familiares, actividades del hogar y el debido descanso que los mismos requieren a causa de su edad.

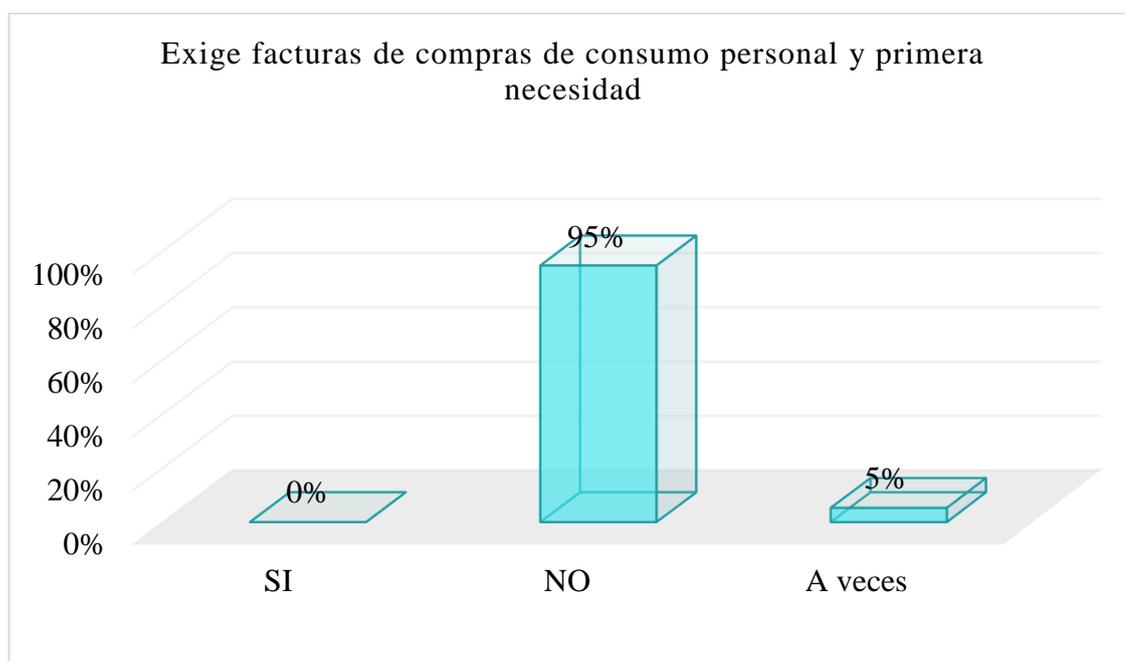
**Pregunta 1.** ¿Exige usted factura por las compras de consumo personal y primera necesidad que realiza?

**Tabla 95:** Exige usted facturas por las compras de consumo personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	95%
A veces	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 84:** Exige facturas de compras de consumo personal y primera necesidad



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 95% de los adultos mayores encuestados no solicitan facturas cuando realizan sus respectivas compras, mientras el 5% señala que en ciertas ocasiones piden que se emita una factura a su nombre, sin embargo, al momento de solicitar lo hacen como consumidor final. De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas de la tercera edad no exigen facturas debido al desconocimiento acerca de los beneficios que las mismas pueden proporcionarles, como es acceder a la devolución del IVA.

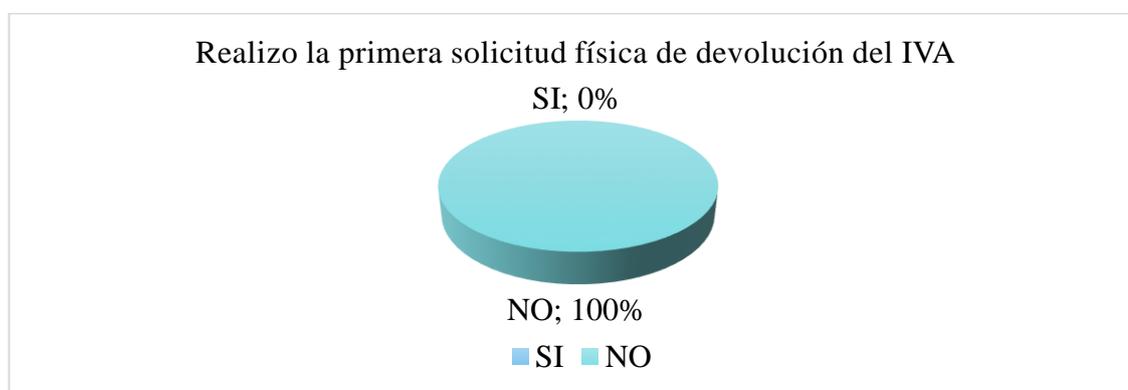
**Pregunta 2.** ¿Ha realizado usted su primera solicitud física, para solicitar la devolución del IVA?

**Tabla 96:** Ha solicitado su primera solicitud física

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	19	100%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 85:** Ha solicitado su primera solicitud física



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados no ha solicitado la devolución del IVA. Las razones por las que no acceden a este beneficio tributario lo detallamos a continuación.

**Tabla 97:** Razones por las cuales no realiza el trámite de devolución del IVA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconocimiento de los derechos que tiene los adultos mayores	16	31%
Falta de información sobre el beneficio tributario	3	6%
No posee una cuenta bancaria	2	4%
Temor a perder el bono del desarrollo humano	7	14%
Le resulta difícil el uso de la tecnología	5	10%
Contratar los servicios de un contador le resulta contraproducente	2	4%
Falta de atención por parte de familiares	5	10%
Otros	11	22%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 86:** Razones por las cuales no accede a la devolución del IVA

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullozasig)

**Interpretación** Las razones por las cuales no acceden a la devolución del IVA es debido a que el 31% de la población encuestada desconocen los derechos que tienen a partir de los 65 años de edad, mientras que el 22% afirmó que, no cuentan con los recursos económicos necesarios como para satisfacer sus necesidades, a causa del abrupto final de las actividades a las que se habían dedicado durante varias décadas, por lo cual buscan adquirir productos al menor costo posible en sitios que no emiten comprobantes de venta, además muchos de los adultos mayores indicaron que la alimentación y vestimenta la obtienen a través de donaciones. A esto se suma que al recibir el bono de desarrollo humano evitan realizar trámites que como según el 14% manifestó tiene temor de perder ese ingreso que le otorga el Estado pues dependen mucho de el para poder subsistir.

Otro de los impedimentos que evidencia la encuesta con un 10% es la falta de atención por parte de los familiares, así también al 10 % de adultos mayores les resulta difícil el uso de la tecnología que como bien se sabe para realizar la solicitud de devolución es

indispensable el uso de la misma. El 6% de los encuestados declaro que no existe la promoción debida acerca el derecho de devolución del IVA y se sienten abandonados por parte de las instituciones públicas, expresando que no les interesa en lo más mínimo su bienestar a pesar de los cuidados especiales que ellos necesitan. En un porcentaje inferior del 4% se determinó que otras de las causas es que no cuentan con una cuenta bancaria y el contratar el servicio de un contador para realizar este tipo de trámites les era imposible que se gastaría aún más en los horarios de los mismos, que obtener mayores ingresos.

**Tabla 98:** Le gustaría recibir mayor información o ayuda para realizar la solicitud de devolución del IVA gratuitamente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Figura 87:** Desea recibir información o ayuda para realizar la devolución del IVA



**NOTA:** Fuente: Encuesta aplicada a los adultos mayores del cantón Sigchos (Elaborado por: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**Interpretación:** El 100% de los adultos mayores encuestados demostró interés en conocer más acerca del beneficio tributario y acceder al mismo.

### 16.16 Cuadro comparativo

**Tabla 99:** Cuadro comparativo simplicidad administrativa en el proceso de devolución del IVA.

<b>CUADRO COMPARATIVO SIMPLICIDAD ADMINISTRATIVA EN EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DEL IVA</b>		
<b>PARÁMETROS</b>	<b>SOLICITUD FÍSICA (VENTANILLA)</b>	<b>SOLICITUD ELECTRÓNICA</b>
Acreditación de valores	Pago en efectivo a través de las ventanillas del Banco Pacifico	Apertura de cuentas bancarias personales
Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acudir a cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional.</li> <li>2. Registrar su cuenta de ahorros en la que el SRI le depositaría el monto de la devolución.</li> <li>3. Llenar la solicitud que le entregan en las oficinas de la administración tributaria y presentar con su cedula de identidad, la papeleta de votación y el certificado bancario.</li> <li>4. El SRI asigna un número de trámite a la solicitud de devolución.</li> <li>5. Reunir las facturas que tenga a su nombre y que correspondan a gastos de uso y consumo personal.</li> <li>6. Llenar el formulario para realizar la solicitud de devolución de IVA para las personas de la tercera edad en el que registre el número de facturas de cada mes, la suma del valor del IVA e ICE pagados en cada mes y los datos personales, al documento adjunte las facturas originales, una copia de la solicitud, su cédula original y una copia, y entregó los documentos en las oficinas del SRI</li> <li>7. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.</li> <li>8. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener la clave electrónica en las ventanillas del SRI (una sola vez).</li> <li>2. Presentar la primera solicitud de forma manual y presencial.</li> <li>3. Firmar el “Acuerdo de uso de medios electrónicos” para la notificación electrónica (se despliega la primera vez que accede a la aplicación de devolución por internet). (una sola vez).</li> <li>4. Llenar el listado de comprobantes para solicitudes por internet, en el que se registra la información de montos y períodos para la devolución. Se deberá colocar datos de los comprobantes de venta válidos que sustentan la aplicación del beneficio tributario, que estén emitidos a nombre del beneficiario y que correspondan a bienes de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal.</li> <li>5. Verificar en el lapso de 24 horas de enviada la solicitud, el número de trámite generado en el menú Notificaciones Electrónicas / Buzón del Contribuyente.</li> <li>6. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.</li> <li>7. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria</li> </ol>
Documentación	Adjuntar Comprobantes físicos	Listado de comprobantes físicos y electrónico.

**NOTA:** Fuente: Servicio de Rentas Internas (Elaborado: Agustín Caiza y Carla Pullotasig)

**16.17 Guía práctica devolución del IVA tercera edad**

# GUÍA PRÁCTICA DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

## INFORMATE

Todas las personas mayores de 65 años de edad pueden acceder al beneficio de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

**AUTORES:**

CARLA PULLOTASIG

AGUSTÍN CAIZA

**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



## DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

Las personas adultas mayores, al cumplir los 65 años de edad, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI.

## BIENES Y SERVICIOS DE PRIMERA NECESIDAD



VESTIMENTA



VIVIENDA



SALUD



ALIMENTACIÓN



EDUCACIÓN



COMUNICACIÓN



ARTE



DEPORTE



TRANSPORTE Y  
MOVILIDAD

GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

## CICLO DE DEVOLUCIÓN



Adquisición del bien o servicio de uso y consumo personal que grave IVA, tarifa 12%.



Comprobante de Venta (FACTURA) válido con datos del beneficiario.



Presentar los requisitos en las oficinas del SRI solo la 1era vez, posterior se realiza por internet.



Notificación



Acreditación en cuenta

## REQUISITOS (PRESENTAR UNA SOLA VEZ)

### Ventanilla

- \* Original y copia de la solicitud de devolución.
- \* Presentación de la cédula de ciudadanía del beneficiario.
- \* Si la acreditación es a la cuenta debe presentar: una copia del estado de cuenta si es cuenta corriente o de la libreta en el caso de tener cuenta de ahorros a la cual se le va hacer la acreditación.
- \* Listado de comprobantes de venta válidos para la devolución.

**GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD**

## REQUISITOS ESPECIALES PARA VENTANILLA

### En caso de que la solicitud la presente una tercera persona:

- \* Llenar la autorización que consta en el reverso de la solicitud.
- \* Presentación de la cédula de ciudadanía de la persona beneficiaria.
- \* Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud.

### En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:

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

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

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

Los archivos se encuentran disponibles para su descarga en la página web del SRI [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

Formatos	
1	• Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios por ventanilla. Ver formato de solicitud
2	• Listado de comprobantes de venta físicos y electrónicos para solicitudes por ventanilla. Ver formato listado de comprobantes
3	• Listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet. Ver formato listado de comprobantes

GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

## SOLICITUD POR INTERNET

- \* Haber presentado la primera solicitud de devolución por escrito en cualquiera de los centros de atención del SRI a nivel nacional.
- \* Obtener en las oficinas del SRI la clave de acceso a SRI en Línea y presentar la cédula; y, el acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos debidamente firmado, el cual puede descargarlo.
- \* Llenar el listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet.

### Procedimiento para llenar y enviar el formato de registro de comprobantes de venta para solicitudes por Internet.

#### 1. Cómo llenar el archivo en formato Excel

(Aplica solamente para facturas físicas, NO incluir las facturas electrónicas). El archivo que debe ser llenado se encuentra disponible para su descarga en la página web del SRI [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

📄
**Formatos**

1	• Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios por ventanilla. Ver <b>formato de solicitud</b>
2	• Listado de comprobantes de venta físicos y electrónicos para solicitudes por ventanilla. Ver <b>formato listado de comprobantes</b>
3	• Listado de comprobantes de venta físicos para solicitudes por internet. Ver <b>formato listado de comprobantes</b>

**GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD**

Al dar clic en el link “Listado de comprobantes” aparecerá el archivo a ser llenado con la siguiente estructura:

A	B	C	D	E	F	G	H
<b>DETALLE DE COMPROBANTES DE VENTA</b>							
#	RUC PROVEEDOR	No DE FACTURA (001-001-1)	FECHA EMISIÓN			IVA SOLICITADO	ICE SOLICITADO
			DÍA	MES	AÑO		
1	1718515431001	001-002-4356	1	6	2017	1,50	
2	0603375024001	001-001-59876	24	8	2017	2,00	
3							
4							

### NOTAS

1. Asegúrese de GUARDAR Y CERRAR el archivo antes de proceder con la carga del mismo en el Portal Web para evitar errores en la validación de los períodos.
2. Las filas que queden vacías luego del ingreso del último registro quedarán en blanco.
3. El archivo se puede grabar con cualquier nombre y estar en formato Excel (.xls, .xlsx).

Debe ingresar a través de SRI en Línea - Persona Natural, opción disponible en la página web del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

**Canales de servicio**

Información sobre impuestos

Requisitos para trámites

Guía Básica Tributaria

Buzones



**SRI** en línea



**SRI** aplicaciones móviles



**SRI** telefónico



Persona Natural

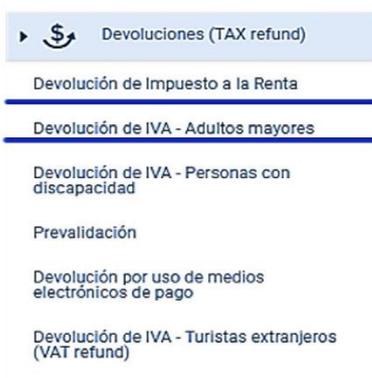
## GUÍA PRÁCTICA DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

Para el ingreso al sistema, debe colocar su número de cédula y su contraseña personal.



Una vez que ha ingresado a SRI en Línea, debe seguir la siguiente ruta:

**Devoluciones (Tax refund) - Devolución del IVA – Adultos mayores.**

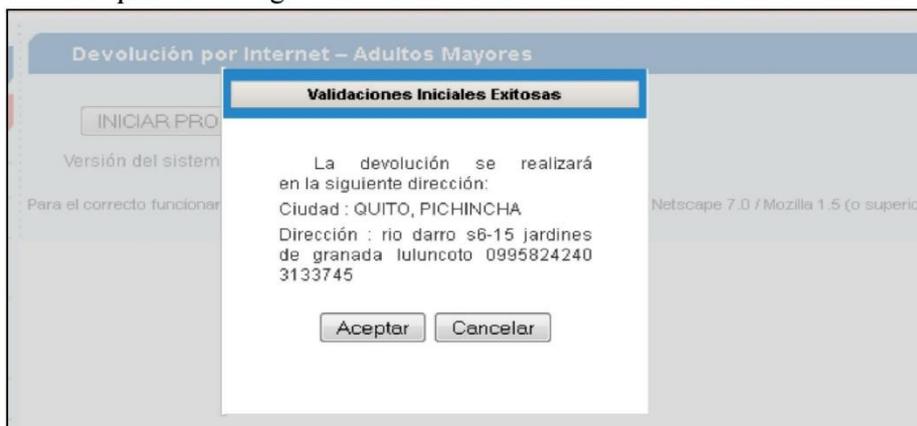


Al seleccionar la opción de “Devolución de IVA - Adultos Mayores”, se muestra el botón “INICIAR PROCESO DE DEVOLUCIÓN”, deberá dar clic sobre el mismo.

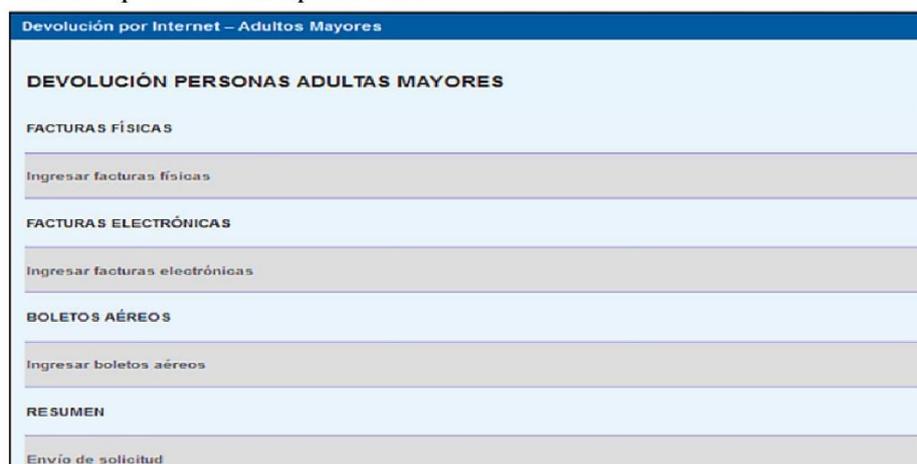


**GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD**

En caso de que la persona solicitante mantenga valores pendientes de reintegro por valores reconocidos indebidamente en procesos de devolución del IVA o si el beneficiario no supera las validaciones iniciales, se le desplegará el respectivo mensaje de alerta, caso contrario se le desplegará una pantalla donde le indicará la ciudad de atención de la solicitud y la dirección que consta registrada.



Si el beneficiario no acepta los datos mostrados, debe seleccionar la opción "Cancelar", y con lo cual se le mostrará un mensaje para que ingrese su solicitud por ventanilla. Caso contrario se desplegará el menú principal con las opciones correspondientes.



**GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD**

Al dar clic en el menú principal, opción “Ingresar facturas físicas” aparecerá la siguiente pantalla: Deberá dar clic en el botón “Examinar”, con lo cual se le desplegarán varias carpetas, y debe ubicarse en la carpeta en la cual haya grabado previamente el archivo en formato Excel (.xls, .xlsx);



En el cuadro de diálogo dar clic en el botón “Abrir” y en la siguiente pantalla dar clic en el botón “Cargar Archivo”. La carga correcta del archivo permitirá visualizar la siguiente pantalla, la cual incluye el detalle de los comprobantes de venta solicitados.

No.	RUC PROVEEDOR	CAANTIDAD DE COMPROBANTES	IMPUESTO	VALOR TOTAL DEL IMPUESTO	Año	MES
1	1792287014001	2	IVA	3.93	2016	3
2	0190122271001	1	IVA	1.22	2016	2
3	0190055671001	1	IVA	5.45	2016	3
4	0190055671001	1	IVA	2.13	2016	2

TOTAL COMPROBANTES DE VENTA FÍSICOS		
NÚMERO TOTAL DE COMPROBANTES	TOTAL IVA SOLICITADO	TOTAL ICE SOLICITADO
5	12.73	0.0

Los Datos del Archivo han sido Prevalidados correctamente, por favor verifique los datos mostrados a continuación y confirme si desea completar la carga de archivo al sistema

## GUÍA PRÁCTICA DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD

En el caso de **Factura Electrónicas**: deberá dar clic en el menú “Ingresar facturas electrónicas”, mediante el cual se desplegará la siguiente pantalla.

**Devolución por Internet – Adultos Mayores**

**Facturas Electrónicas**

**ESTIMADO CONTRIBUYENTE SE LE RECUERDA:**

- Las facturas que seleccione deberán corresponder EXCLUSIVAMENTE a adquisiciones relacionadas a bienes y servicios de primera necesidad, de uso o consumo personal!
- A partir del 1 de mayo de 2016, en atención a la modificación del artículo 14 de la Ley del Anciano, serán sujetos de devolución únicamente aquellos impuestos que estén descritos en la ley tributaria, por lo que no deberá incluir valores de impuesto a los consumos especiales (ICE) en su solicitud, en los periodos solicitados a partir de esta fecha.

Año Solicitado: Seleccione un Año

Periodo Solicitado: Seleccione un Periodo

Buscar Volver Menú Principal

Año Solicitado (seleccione)

Año Solicitado: 2015

Periodo Solicitado: Seleccione un Año

2015  
2014  
2013  
2012  
2011

Buscar Volver Menú Principal

Para el correcto funcionamiento de este navegador use Internet Explorer 5.5 / Net

Mes Solicitado (seleccione)

Año Solicitado: 2015

Periodo Solicitado: Seleccione un Periodo

ENERO  
FEBRERO  
MARZO  
ABRIL  
MAYO  
JUNIO  
JULIO  
AGOSTO  
SEPTIEMBRE  
OCTUBRE  
NOVIEMBRE  
DICIEMBRE

Buscar Volver Menú Principal

Para el correcto funcionamiento de este navegador use Internet Explorer 5.5 / Net

Una vez seleccionado el mes y año solicitado, deberá dar clic en el botón “Buscar”. De no existir novedades, se desplegará el detalle de las facturas.

Año Solicitado: 2015

Periodo Solicitado: DICIEMBRE

Buscar Volver Menú Principal

**Listado de comprobantes recibidos**

Nro	RIDE	Tipo y serie de comprobante	Fecha de emisión	Monto IVA	IVA Solicitado	Monto ICE	ICE Solicitado	Seleccionar
1		Factura - 001-777-022423219	2015-12-17	2.92	2.92	0.0		<input checked="" type="checkbox"/>
2		Factura - 011-051-000085503	2015-12-14	0.16	0.16	0.0		<input checked="" type="checkbox"/>
3		Factura - 011-051-000097274	2015-12-28	0.32	0.18	0.0		<input checked="" type="checkbox"/>

No se olvide dar clic en el casillero que está junto a cada factura en la columna “Seleccionar” a fin de que aparezca un visto en cada una de las facturas que desea solicitar la devolución.

Cuando haya llenado todos los datos de las facturas que desea solicitar debe dar clic en el botón “Procesar Facturas Seleccionadas”, con lo cual se desplegará la siguiente pantalla con el resumen de las facturas que haya escogido:

**GUÍA PRÁCTICA  
DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD**

DETALLE DE COMPROBANTES DE VENTA						
No.	RUC PROVEEDOR	CANTIDAD DE COMPROBANTES	IMPUESTO	VALOR TOTAL DEL IMPUESTO	AÑO	MES
1	1788152980001	1	IVA	2.92	2015	12
2	1788154690001	2	IVA	0.34	2015	12
3	1792067782001	1	ICE	7.0	2015	12

TOTAL COMPROBANTES ELECTRÓNICOS		
NÚMERO TOTAL DE COMPROBANTES	TOTAL IVA SOLICITADO	TOTAL ICE SOLICITADO
4	3.26	7.0

Si no tiene ningún inconveniente con la información presentada deberá dar clic en el botón **“Guardar Selección Realizada”**

**Envío de solicitud:** Una vez realizado lo anteriormente mencionado, el sistema le permitirá enviar su solicitud, para lo cual en el menú principal deberá ingresar al menú **“Envío De Solicitud”**. Al momento se desplegará la siguiente pantalla con el resumen de la petición, indicando el número de comprobantes y valores solicitados tanto en IVA e ICE.

TOTAL COMPROBANTES DE VENTA FÍSICOS		
NÚMERO TOTAL DE COMPROBANTES	TOTAL IVA SOLICITADO	TOTAL ICE SOLICITADO
5	13.62	0.0

TOTAL COMPROBANTES ELECTRÓNICOS		
NÚMERO TOTAL DE COMPROBANTES	TOTAL IVA SOLICITADO	TOTAL ICE SOLICITADO
5	5.31	0.0

TOTAL BOLETOS AÉREOS	
NÚMERO TOTAL DE BOLETOS AÉREOS	TOTAL IVA SOLICITADO
1	6.0

TOTAL SOLICITUD REALIZADA		
NÚMERO TOTAL DE COMPROBANTES	TOTAL IVA SOLICITADO	TOTAL ICE SOLICITADO
11	24.93	0.0

RECORDAMOS QUE DE CONFORMIDAD CON LO QUE ESTABLECE EL NUMERAL 19 DEL ARTÍCULO 298 DEL CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, la obtención indebida de una devolución de tributos, intereses, multas, CONSTITUYE DEFRAUDACIÓN TRIBUTARIA sancionada con pena privativa de libertad de 3 a 7 años.  
 ¿Incluye facturas emitidas desde el 1 de junio de 2015, en Manabí y/o Esmeraldas? Selección...

En caso de que no tenga ningún inconveniente con la información detallada y desee enviar la información deberá dar clic en el botón **“Cargar Información”**, arrojando el mensaje de **“Carga de archivo realizada exitosamente”**

**Devolución por Internet – Adultos Mayores**

Carga de Archivo Exitosa:

Carga de archivo realizada exitosamente

## GUÍA PRÁCTICA DEVOLUCIÓN DEL IVA TERCERA EDAD



---

## BUEN TRATO PARA TODOS

---

Solo puede realizarse el ideal del ser humano libre, exento del temor y de la miseria si se crean condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales. Por ello, la idea principal de este proyecto de investigación es la prevención del abandono de las personas de la tercera edad, así como dar a conocer cuáles son los derechos que poseen estos ciudadanos.