

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a  
clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR:**

**NARANJO GOMEZ PEDRO ANTONIO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TUTOR:**

**MANCERO MOSQUERA JACINTO HUMBERTO**

**31 de agosto del 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Naranjo Gomez Pedro Antonio**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero Comercial**.

### TUTOR

f.

---

**Ing. Mancero Mosquera Humberto Ms.C.**

### DIRECTOR DE LA CARRERA

f.

---

**Mgs., Pico Versoza Lucía Magdalena, Econ.**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Naranjo Gomez Pedro Antonio**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2021**

**EL AUTOR**

f.

---

**Naranjo Gomez Pedro Antonio**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Naranjo Gomez Pedro Antonio**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2021**

**EL AUTOR:**

f.

---

**Naranjo Gomez Pedro Antonio**

## REPORTE URKUND

<b>Documento</b>	<a href="#">Pedro Naranjo_100%-2do.parcial-A-2021.docx</a> (D111871201)		<a href="http://201.159.222.36/bitstream/123456789/2669/1/ESTUDI...">http://201.159.222.36/bitstream/123456789/2669/1/ESTUDI...</a>	<input type="checkbox"/>
<b>Presentado</b>	2021-08-31 05:53 (-05:00)		<a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3294/1/TM-...">http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3294/1/TM-...</a>	<input type="checkbox"/>
<b>resentado por</b>	Jacinto Humberto Mancero Mosquera (jacinto.mancero@cu.ucsg.edu.ec)		<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1265...">https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1265...</a>	<input type="checkbox"/>
<b>Recibido</b>	humberto.mancero.ucsg@analysis.orkund.com		<a href="https://docplayer.es/amp/86857620-Universidad-nacional-...">https://docplayer.es/amp/86857620-Universidad-nacional-...</a>	<input type="checkbox"/>
<b>Mensaje</b>	TT-Final UCSG-A-2021 - Pedro Naranjo - 100% <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>		TESIS TERMINO 09.docx	<input type="checkbox"/>
	0% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.		<a href="https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/...">https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/...</a>	<input type="checkbox"/>

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

Conoce los conceptos por los cuales se realiza la devolución del IVA a tercera edad Frecuencia

Totalmente en Desacuerdo Desacuerdo Parcialmente en Desacuerdo Parcialmente de Acuerdo De Acuerdo Totalmente de Acuerdo  
0.47258485639686681 0.16971279373368145 1.0443864229765013E-2  
1.8276762402088774E-2 9.921671018276762E-2 0.2297650130548303

Etnia de los encuestados Frecuencia

Mestizo Negro Montubio Caucaésico Otros 0.83812010443864227  
5.7441253263707574E-2 4.6997389033942558E-2 3.3942558746736295E-2  
2.3498694516971279E-2

Conocimiento sobre los montos máximos de Devolución de IVA a adultos mayores Frecuencia

Totalmente en Desacuerdo Desacuerdo Parcialmente en Desacuerdo Parcialmente de Acuerdo De Acuerdo Totalmente de Acuerdo  
0.4516971279373368 0.24543080939947781 0 5.2219321148825066E-3  
3.91644908616188E-2 0.25848563968668409

hdphoto1.wdp

f.

Ing. Mancero Mosquera Humberto Ms.C.

Naranjo Gomez Pedro Antonio

f.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, quiero agradecer a Dios por darme la gracia de vivir plenamente con salud junto a mis seres queridos.

A mis padres Alexandra y Washington, por inculcarme buenos valores y ser mi pilar fundamental, sin importar las circunstancias; siempre han estado en todo momento para mi y mis hermanos, en especial mi madre y ser la guía en mis pasos hacia los largos senderos de la vida que me esperan.

A mis hermanos Dennis, Génesis y Washington por compartir momentos amenos inolvidables y siempre estar unidos ante cualquier situación.

A mis abuelos por darme apoyo emocional para que pueda culminar mis estudios. A mi tío Jorge por ayudarme a seguir con mis estudios universitarios y enseñarme un valioso valor que me ayudara tanto en mi vida profesional como personal; a ser caritativo en la vida.

A la universidad UCSG por ser la conexión de amistades fraternas que pude entablar en mi proceso universitario durante mi estancia en esta grandiosa institución.

A los docentes de la institución por aportar sus conocimientos y experiencias tanto laborales como personales para impulsarme a ser un buen profesional

## **DEDICATORIA**

Le dedico esta parte de mi vida a Dios primero que nada porque es el que me da fuerzas para seguir adelante cada día.

A mis padres por sus múltiples esfuerzos para que este humilde servidor pueda cumplir con sus metas propuestas y aportar positivamente a la sociedad.

A mis hermanos, mis sobrinos Luis Enrique, Alonso y Mía para ser un ejemplo de superación y motivación conllevado de la mano del sacrificio y empeño que deberán incurrir en todas las metas que se propongan.

De igual manera, a la institución financiera Banco Coopnacional S.A. que me permitió seguir con el proceso de investigación y me ayudo con los procesos debidos, para que el trabajo de titulación tenga un excelente resultado; en especial al Dr. Jorge Humberto Jácome Galarza e hijo el Ing. Jorge Omar Jácome Jácome, por brindarme su apoyo para la continuidad del proyecto de investigación.

Y para finalizar, a mi familia y amigos cercanos por brindarme su confianza y honestidad en los buenos y malos momentos.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Mgs., Pico Versoza Lucía Magdalena, Econ.**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Miguel Reyes**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Said Diez Farhat, Ph. D**  
OPONENTE

Guayaquil, 31 de agosto del 2021

Dr.

Danny Arévalo AVECILLAS

**COORDINADOR UTE A - 2021**

Administración de Empresas

En su despacho,

De mis consideraciones:

Ingeniero **JACINTO HUMBERTO MANCERO MOSQUERA**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr. **PEDRO ANTONIO NARANJO GOMEZ**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, **titulado: Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de investigación ha sido orientado durante al **100%** de avance en período de ejecución y verificado en el programa URKUND, con el siguiente porcentaje de coincidencia **0%**.

La calificación final del Trabajo de Titulación: **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, merece la calificación de **10/10 puntos** equivalente a sobresaliente.

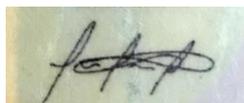
Atentamente,

f.



---

**Ms.C. Mancero Mosquera Jacinto Humberto. PhD (c)**  
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN



f.

---

**Naranjo Gomez Pedro Antonio**

## Índice General

Índice General .....	X
Índice de Tablas .....	XV
Índice de Figuras .....	XVII
Índice de Apéndices .....	XVIII
Introducción .....	2
Formulación del problema .....	4
Antecedentes .....	5
Contextualización.....	6
Objetivos .....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
Justificación.....	7
Proposición.....	8
Preguntas de investigación.....	8
Limitaciones .....	9
Delimitaciones.....	9
CAPITULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Marco Teórico .....	10
1.1.1 <i>Impuestos</i> .....	13
1.1.2 <i>Impuesto al Valor Agregado</i> .....	14
1.1.3 <i>Estadísticas de devolución del IVA según el Servicio de Rentas Internas</i> 15	
1.1.4 <i>Devolución del IVA a personas de la tercera edad</i> .....	16
1.1.5 <i>Gastos reconocidos para efectos de la devolución del IVA a adultos mayores</i> 20	

1.1.6	<i>Montos reconocidos por el SRI en beneficio de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad</i> .....	20
1.1.7	<i>Locales Autorizados para devolución de IVA a los adultos mayores</i> ..	20
1.1.8	<i>Responsabilidad Social Corporativa</i> .....	21
1.1.9	<i>Historia de la Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	22
1.1.9.1	<i>Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa</i> . ....	24
1.2	<i>Marco Conceptual</i> .....	25
1.2.1	<i>Base Imponible</i> .....	25
1.2.2	<i>Beneficio Tributario</i> .....	25
1.2.3	<i>Contribuyente</i> .....	25
1.2.4	<i>Contribución</i> .....	25
1.2.5	<i>Domicilio Fiscal</i> .....	26
1.2.6	<i>Factura</i> .....	26
1.2.7	<i>Factura Electrónica</i> .....	26
1.2.8	<i>Incentivos Tributarios</i> .....	26
1.2.9	<i>Persona Natural</i> .....	26
1.2.10	<i>Persona Jurídica</i> .....	26
1.2.11	<i>Requisito Legal</i> .....	27
1.2.12	<i>Servicio de Rentas Internas</i> .....	27
1.2.13	<i>Fidelización</i> .....	27
1.2.14	<i>Importancia de la Fidelización</i> .....	27
1.2.15	<i>Ventajas competitivas diferenciadoras sostenibles (VCDS)</i> .....	28
1.3	<i>Marco referencial</i> .....	28
1.4	<i>Marco Legal</i> .....	32
1.4.1	<i>Constitución de la República del Ecuador</i> .....	32
1.4.2	<i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)</i> .....	34
1.4.3	<i>Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)</i>	

1.4.4	<i>Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios</i> .....	35
1.4.5	<i>Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005</i> .....	36
1.4.6	<i>Requisitos exigidos para acceder al beneficio de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad</i> .....	37
1.4.7	<i>Pasos para realizar la solicitud de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad por ventanilla o canales electrónicos</i> .....	38
1.4.8	<i>Control posterior que realiza el SRI para seguimiento a pagos por devolución de IVA</i> .....	39
CAPITULO II .....		40
METODOLOGÍA .....		40
2.1	Diseño de investigación.....	40
2.1.1	Investigación no experimental .....	40
2.1.2	<i>Investigación de campo</i> .....	40
2.2	Proposiciones.....	40
2.3	Tipo de Investigación .....	41
2.3.1	<i>Investigación descriptiva</i> .....	41
2.3.2	<i>Enfoque de la Investigación</i> .....	41
2.4	<i>Alcance</i> .....	42
2.5	<i>Población</i> .....	42
2.6	<i>Muestra</i> .....	42
2.7	Técnica de recogida de datos.....	43
2.7.1	<i>Encuesta</i> .....	43
2.7.2	<i>Entrevista</i> .....	43
CAPITULO III .....		44
RESULTADOS .....		44
3.1	Confiabilidad del instrumento.....	44
3.2	Alfa de <i>Cronbach</i> .....	44

3.2.1	<i>Resultados del análisis realizado</i> .....	45
3.3	Alfa de Cronbach .....	47
3.3.1	<i>Datos demográficos</i> .....	48
3.3.2	<i>Respuestas obtenidas</i> .....	51
3.4	Resultados de la entrevista .....	61
3.4.1	<i>Análisis de la entrevista</i> .....	62
CAPITULO IV.....		63
PROPUESTA.....		63
4.1	Introducción.....	63
4.2	Estructura organizativa del área de atención al cliente y ubicación del Banco Coopnacional S.A. ....	63
4.3	Objetivos de la propuesta .....	65
4.3.1	<i>Objetivo General</i> .....	65
4.3.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	65
4.4	Desarrollo de la propuesta.....	65
4.4.1	<i>Efectuar una descripción del contenido informativo relacionado con la devolución de IVA que se otorgará a personas adultas mayores clientes del Banco Coopnacional S.A.</i> .....	65
4.4.2	Realizar un análisis FODA de la institución y la propuesta de servicio de asesoría a personas de la tercera edad, para acceder al beneficio de devolución de IVA	71
4.4.3	<i>Plan de capacitación a personal que brindará asesoría en todo lo relacionado a la devolución de IVA a las personas de la tercera edad</i> .....	73
4.4.4	<i>Programa de Responsabilidad Social “AAMDIVA” Banco Coopnacional S.A.</i> .....	75
4.4.5	Evaluación financiera del proyecto propuesto .....	78
4.4.6	<i>Propuesta de cronograma de ejecución del programa “AAMDIVA”</i> . 87	
CONCLUSIONES .....		88
RECOMENDACIONES .....		90

REFERENCIAS.....	91
APÉNDICES.....	97

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Estadísticas de Devolución de IVA Enero a Junio 2021 (Expresado en miles de dólares)</i> .....	16
Tabla 2 <i>Montos reconocidos por el SRI por devolución de IVA</i> .....	20
Tabla 3 <i>Etapas Ideas de Responsabilidad Social</i> .....	23
Tabla 4 <i>Estudios referenciales</i> .....	29
Tabla 5 <i>Escala de satisfacción para encuesta</i> .....	44
Tabla 6 <i>Escala de Alfa de Cronbach</i> .....	45
Tabla 7 <i>Resumen de procesamiento de datos</i> .....	45
Tabla 8 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	45
Tabla 9 <i>Estadísticas de total de elemento 1/2</i> .....	45
Tabla 10 <i>Estadísticas de total de elemento 2/2</i> .....	46
Tabla 11 <i>Estadísticas de escala</i> .....	47
Tabla 12 <i>Bienes y servicios 1/2</i> .....	66
Tabla 13 <i>Bienes y servicios 2/2</i> .....	67
Tabla 14 <i>Análisis FODA Banco Coopnacional</i> .....	72
Tabla 15 <i>Propuesta - Pasos para la detección de necesidades</i> .....	73
Tabla 16 <i>Formato de detección de necesidades</i> .....	74
Tabla 17 <i>Gastos de capacitación</i> .....	74
Tabla 18 <i>Inversión Inicial</i> .....	78
Tabla 19 <i>Resumen Propiedad Planta y equipo</i> .....	78
Tabla 20 <i>Muebles y Enseres</i> .....	79
Tabla 21 <i>Equipos de computación</i> .....	79
Tabla 22 <i>Remuneraciones de personal</i> .....	79
Tabla 23 <i>Proyección de remuneraciones a cinco años</i> .....	79
Tabla 24 <i>Gastos administrativos mensual/anual</i> .....	80
Tabla 25 <i>Detalle de suministros de oficina</i> .....	80
Tabla 26 <i>Proyección de Ingresos (Escenario conservador)</i> .....	80
Tabla 27 <i>Estado de Situación Financiera Proyectado 2022 - 2026</i> .....	81
Tabla 28 <i>Estado de Resultado Integral proyectado 2022-2026</i> .....	81
Tabla 29 <i>Estado de Flujo de Efectivo proyectado 2022-2026</i> .....	82
Tabla 30 <i>Evaluación del TIR y VAN</i> .....	82
Tabla 31 <i>TIR y VAN</i> .....	82

Tabla 32 <i>Punto de equilibrio</i> .....	83
Tabla 33 <i>Costo total inicial del proyecto propuesto</i> .....	83
Tabla 34 <i>Flujo de efectivo Escenario Pesimista</i> .....	83
Tabla 35 <i>Flujo de efectivo Escenario Optimista</i> .....	84
Tabla 36 <i>Propuesta de Cronograma</i> .....	87

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> .....	39
<b>Figura 2</b> .....	48
<b>Figura 3</b> .....	48
<b>Figura 4</b> .....	49
<b>Figura 5</b> .....	49
<b>Figura 6</b> .....	51
<b>Figura 7</b> .....	52
<b>Figura 8</b> .....	53
<b>Figura 9</b> .....	55
<b>Figura 10</b> .....	56
<b>Figura 11</b> .....	57
<b>Figura 12</b> .....	58
<b>Figura 13</b> .....	59
<b>Figura 14</b> .....	60
<b>Figura 15</b> .....	64
<b>Figura 16</b> .....	69
Figura 17. Solicitud de devolución de IVA en línea 2/2.....	70
Figura 18. Portal de capacitación SRI.....	75
<b>Figura 19</b> .....	76

## Índice de Apéndices

Apéndice 1. Formato de encuesta realizada .....	97
Apéndice 2. Formato de entrevista realizada .....	101
Apéndice 3. Formato de solicitud de Devolución de IVA a personas adultos mayores .....	101
Apéndice 4. Formato de listado de comprobantes para Devolución de IVA a personas adultos mayores.....	104

## **RESUMEN**

El objetivo general del trabajo de investigación es diseñar un programa de devolución del IVA para clientes adultos mayores del Banco Coopnacional S.A. (BCN), como parte de la Responsabilidad Social Corporativa que tiene la entidad bancaria. Se trata de una investigación de campo, en virtud de que se realizó encuesta a 383 personas adultas mayores clientes del BCN, para conocer sus experiencias y nivel de información manejada con respecto a las devoluciones de IVA que se gestionan ante el Servicio de Rentas Internas. A través del enfoque cualitativo se utilizó la entrevista que se realizó a personal directivo de la entidad bancaria para conocer la opinión respecto a la propuesta de estudio. Como parte de los resultados obtenidos se pudo conocer que un alto porcentaje de los adultos mayores encuestados no han accedido al beneficio referido. Se graficó y analizó la información recolectada, lo que permitió generar la propuesta definida en el diseño del Programa de Responsabilidad Social Empresarial “AAMDIVA” a través del cual se otorgará asesoría y orientación a clientes del BCN, sobre el acceso al beneficio que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores de devolución de IVA. El monto del proyecto asciende a la cantidad de \$ 29.390 y puede ser recuperado en el primer año de ejecución del programa.

**Palabras claves:** Devolución de IVA, adultos mayores, Responsabilidad Social Empresarial, Programa social, Servicio de Rentas Internas

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work is to Design a VAT refund program for elderly clients of Bank Coopnacional S.A (BCN)., as part of the Corporate Social Responsibility that the bank has. This is a field investigation, by virtue of a survey of 383 older adult clients of the BCN, to learn about their experiences and level of information handled with respect to VAT refunds that are managed before the Internal Revenue Service. Through the qualitative approach, the interview that was carried out with managerial personnel of the bank was used to find out their opinion regarding the study proposal. As part of the results obtained, it was known that a high percentage of the elderly surveyed have not accessed the referred benefit. The information collected was graphed and analyzed, which allowed generating the proposal defined in the design of the Corporate Social Responsibility Program "AAMDIVA" through which advice and guidance will be given to clients of the BCN, on access to the benefit offered by the Internal Revenue Service for the elderly VAT refund. The amount of the project amounts to \$ 29.390 and can be recovered in the first year of program execution.

**Keywords:** VAT Refund, older adults, Corporate Social Responsibility, Social program, Internal Revenue Service

## **Introducción**

En la actualidad, existen diversos beneficios e incentivos establecidos a través de la legislación tributaria ecuatoriana, que buscan brindar opciones a los contribuyentes para minimizar el pago de impuestos o reconocer algunos gastos. En el Ecuador, el Impuesto al Valor Agregado (en adelante IVA) se corresponde con un impuesto indirecto del 12% que grava el consumo de bienes y servicios.

De acuerdo a lo que señala la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (en adelante LORTI) el IVA debe ser enterado al Servicio de Rentas Internas de manera mensual, semestral o anual, dependiendo de la actividad económica realizada por el contribuyente. De igual manera, la LORTI establece beneficios e incentivos tributarios a través de deducciones, exoneraciones o devoluciones que benefician a los contribuyentes, es decir, se reconoce parte de los gastos en los que incurren los contribuyentes en sus actividades económicas y se descuentan de la base imponible.

Parte de los beneficios se extiende a los grupos prioritarios, como personas con discapacidad o adultos mayores. En el artículo 74 de la LORTI se establece que las personas adultas mayores tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal (Asamblea Nacional, 2018). No obstante, este tipo de información no es manejada por todos los ciudadanos, por tanto, no todas las personas acceden a este tipo de beneficios.

Ante la importancia que reviste el tema de estudio, resulta relevante brindar una alternativa que contribuya a propagar en una mayor medida el conocimiento sobre el beneficio de las devoluciones de IVA a las personas adultas mayores. En este escenario, es importante señalar que las empresas cumplen importantes funciones dentro de la sociedad, no solo desde la prestación de un bien o servicio, sino también desde lo social, siendo importante que ofrezcan programas que contribuyan a fomentar la participación de las comunidades y se abra paso a la interacción entre las empresas y los ciudadanos.

En este contexto surge la Responsabilidad Social Corporativa como un aporte del sector económico y productivo, a las comunidades. Según Acosta (2017) la importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés.

En este sentido, a través del presente estudio se busca brindar una alternativa por medio de un programa que permita facilitar el acceso al beneficio de devolución del IVA, a los clientes adultos mayores del BCN, en la ciudad de Guayaquil, considerándolo como parte de un programa de Responsabilidad Social Empresarial a desarrollar por la entidad bancaria.

Partiendo de lo expuesto, el presente trabajo de investigación centra el interés en diseñar un programa que brinde toda la información y coadyuve en la realización de los trámites que les permitan a los adultos mayores clientes del BCN, acceder al beneficio de devolución de IVA, en función de lo que señala la LORTI, considerándose a su vez una opción atractiva que fomentará la fidelidad de los clientes y usuarios de la banca.

De acuerdo a lo que señala la legislación constitucional ecuatoriana, las personas adultas mayores son consideradas “grupo de atención prioritaria”, por lo que la Constitución de la República establece garantizar a los adultos mayores todos los derechos que les corresponde. Los adultos mayores son considerados un grupo social prioritario que amerita una atención diferenciada debido a su vulnerabilidad, por lo que sus derechos son garantizados en la Constitución, siguiendo lo que señala en el artículo 34 donde se tipifica que la seguridad es un derecho al que no se puede renunciar y recae sobre el Estado la responsabilidad de garantizar tal derecho. El artículo también señala que la seguridad social debe regirse por principios de solidaridad, universalidad, eficiencia entre otros, siempre buscando el bienestar colectivo sin discriminación de ninguna índole (Asamblea Nacional, 2008)

También se hace mención al artículo 37 de la Constitución donde se estipula que el Estado garantizará a las personas adultas mayores la atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas, al trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual considerará sus limitaciones. De igual forma la Constitución hace referencia al beneficio de jubilación universal, rebajas en los servicios públicos y en servicios privados, exenciones en el régimen tributario, entre otros (Asamblea Nacional, 2008)

A través del presente trabajo de investigación se busca proponer el diseño de un programa de devolución del IVA que beneficie a los adultos mayores que forman parte de la cartera de clientes del BCN con el objetivo de proporcionar un servicio extra a los usuarios de dicha entidad bancaria.

La propuesta también tiene como finalidad brindar un aporte como parte de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que tiene la institución bancaria en el entorno en el que desarrolla actividades. A través de la propuesta se busca fomentar una relación de confianza y fidelización y brindar a los clientes de la institución la oportunidad de gozar de dicho beneficio, generando un aporte positivo a la sociedad y el entorno. Según Carroll (1979), define la Responsabilidad Social Corporativa como el medio en que la empresa reacciona ante sus obligaciones económicas, legales, éticas o discrecionales.

### **Formulación del problema**

A través del proyecto de investigación se busca dar solución a la falta de información y al desconocimiento que tienen las personas adultas mayores, para realizar las gestiones que deben realizarse al acceder al beneficio de devolución de IVA que se establece a través de la LORTI. Es importante señalar que muchas personas adultas mayores no conocen con exactitud sobre este beneficio, es decir, no manejan correctamente la información y no tienen conocimiento de los requisitos que deben reunir al solicitarlo.

Menciona Fernández (2016) que los adultos mayores no acceden a la solicitud de devoluciones por IVA por desconocimiento y dificultad en el proceso de cumplimentación de la solicitud. Esto va en contra de los derechos del contribuyente y del significado del principio tributario de simplificación y eficiencia administrativa. Dicho de otra manera, la persona beneficiada no puede acceder a los beneficios con facilidad debido a que no cuenta con suficiente información o no está actualizado en el plano tecnológico, por suponer de gran parte dificultoso dado a los constantes avances que de por hoy involucra.

Según trabajo de investigación realizado por Cuenca (2016), el desconocimiento sobre los derechos es una de las principales causas por las que las personas no acceden a los mismos, la falta de información ocasiona que dicho grupo prioritario no goce del beneficio de devolución del IVA lo que a su vez se torna negativo en el poder adquisitivo de las personas.

Otro de los principales problemas que se han destacado en los casos de solicitud de devolución, es la presentación de facturas que no se corresponden con gastos de la persona titular, lo que puede generar sanciones o multas por parte del SRI, siendo necesario que las personas adultas mayores tengan conocimiento claro de las sanciones en estos casos; de igual forma es necesario tener conocimiento sobre cuáles son los

gastos que se reconocen para efectos de devolución del IVA, pues en muchos casos se presentan facturas que no representan el consumo de los beneficiarios directos ni los gastos que reconoce el beneficio.

Los gastos por alimentación, vestimenta, vivienda, salud, educación, comunicación, cultura, deporte y transporte y movilidad, son las consideraciones que emplea el Servicio de Rentas Internas para hacer la devolución pertinente a las compras de bienes y servicios de primera necesidad contemplados para uso y consumo personal, con facturas previamente analizadas y autorizadas por el servicio de rentas internas (SRI), como dicta la resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 del Art. 181.1 *ibidem* (Constitución de la República del Ecuador, 2020, 28 de Septiembre). Teniendo en cuenta que pagar impuestos sobre el consumo reduce la capacidad financiera de los adultos mayores.

En este sentido, para el BCN esto representa una oportunidad de brindar a sus clientes una alternativa positiva, por medio del diseño de un programa que favorezca y facilite la información y trámites necesarios para el acceso al beneficio de devolución del IVA establecido en la legislación tributaria ecuatoriana, a su vez se cumple con parte de los programas de Responsabilidad Social Corporativa que tiene la entidad en la comunidad. En este contexto, surge la siguiente interrogante de estudio: ¿De qué manera contribuye un programa de devolución del IVA para clientes adultos mayores del Banco Coopnacional, a mejorar la responsabilidad social corporativa que tiene la entidad bancaria?

### **Antecedentes**

Se han realizado diversos estudios relacionados con la devolución del IVA a personas adultas mayores, sin embargo, no se detallan estrategias en las que los beneficiarios puedan conocer con efectividad, cuáles son los requisitos y los procesos que deben llevarse a cabo para lograr que los adultos mayores accedan al beneficio. Para muchas personas es desconocido, otras consideran que los trámites relacionados con la solicitud del beneficio, es muy engorroso, lo que desmotiva a las personas y optan por desistir del beneficio.

Es importante mencionar, que tampoco existen muchos estudios donde se proponga que una entidad bancaria ofrezca dentro de sus programas de Responsabilidad Social Corporativa, un programa para que las personas adultas mayores puedan conocer con amplitud toda la información para acceder al beneficio de devolución del IVA.

El Servicio de Rentas Internas comparte en su página oficial, información a las personas de dicho rango de edad, relacionada con la devolución automática del IVA, los requisitos, los pasos a seguir, la base legal del beneficio, entre otros aspectos, sin embargo, la misma condición de adulto mayor, limita a las personas para manejar equipos tecnológicos y enterarse de la información suministrada a través de la página del SRI.

De igual manera, el SRI mediante Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005, el Servicio de Rentas Internas estableció las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas adultas mayores en la adquisición local de bienes y servicios de consumo personal. En lo principal, la Resolución establece lo siguiente:

Recientemente a través de los medios de comunicación impresos, se han realizado algunos anuncios respecto a la devolución del IVA a personas naturales, entre estos los adultos mayores, donde señalan que el impuesto al valor agregado será devuelto automáticamente a los adultos mayores que adquieran bienes y servicios, mediante facturación electrónica, en determinados establecimientos, señaló el Servicio de Rentas Internas (El Comercio, 2021)

El mecanismo automático de devolución del SRI consiste en descontar el valor del impuesto en el momento que realizan la compra en los establecimientos que adaptaron su sistema para que sus clientes adultos mayores, que cumplan con los requisitos establecidos por el SRI, puedan acceder a este beneficio (El Comercio, 2021)

### **Contextualización**

El proyecto de investigación se realiza en el Banco Coopnacional S.A. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Ltda, se constituyó el 3 de marzo de 1978, posteriormente después de alcanzar grandes triunfos como la mejor cooperativa de ahorro y crédito del país, la Cooperativa Nacional cambia su denominación a BANCO COOPNACIONAL S.A. el 10 de agosto del año 2011 con la finalidad de brindar mayores beneficios a todos los clientes y público en general (Coopnacional, 2020).

En los inicios de la actividad económica de la Cooperativa, se promovía el ahorro a través de actividades como: entrevista de casa en casa con las personas que necesitan ahorrar y, a través del ahorro, conseguir préstamos con intereses bajos. Los fundadores pensaron en el cooperativismo y en el ahorro considerando que es el mejor

instrumento positivo en el desarrollo económico y social de los pueblos; el sistema que entraña la acción mancomunada de los hombres sin distinción de ninguna naturaleza (Coopnacional, 2020).

Actualmente, el BANCO COOPNACIONAL S.A. cuenta con su oficina Matriz y tres agencias ubicadas en la ciudad de Guayaquil., hoy por hoy, la entidad es una insignia del Sistema Financiero Nacional (Coopnacional, 2020).

Misión del Banco Coopnacional S.A.

“Brindar a los agentes de producción, financiamiento de forma oportuna, transparente, con respeto y disciplina. Apoyados en adecuadas tecnologías de información que permitan obtener una rentabilidad para los accionistas y un sueldo digno y justo para todo el personal, respetando y protegiendo al medio ambiente.” (Coopnacional, 2020)

Visión del Banco Coopnacional S.A.

“Ser la primera y mejor opción de financiamiento que facilite el desarrollo económico de nuestros clientes.” (Coopnacional, 2020).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un programa de devolución del IVA para clientes adultos mayores del BCN, como parte de la responsabilidad social corporativa que tiene la entidad bancaria.

### **Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente el tema de estudio, a través de la consulta a diversas fuentes de información relacionadas con la devolución del IVA a adultos mayores y la responsabilidad social corporativa.
- Presentar el diseño metodológico y determinar el tipo de investigación que el proyecto tiene como principal fuente de estudio.
- Presentar análisis de los resultados obtenidos, hallazgos y discusiones en el diagnóstico realizado.
- Proponer las acciones pertinentes para diseñar el programa de devolución de IVA, dirigido a las personas adultas mayores, clientes del BCN.

### **Justificación**

El trabajo de investigación es relevante desde el aspecto social, porque busca brindar una alternativa que favorecerá a los adultos mayores en ocasión a la

oportunidad que tienen de acceder al beneficio de devolución del IVA por los consumos personales que realicen, atendiendo a los parámetros que establece el SRI. A su vez, la propuesta contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores, quienes de alguna manera podrán disponer de un ingreso que puede resultar muy oportuno y acertado en estos tiempos de austeridad económica por la situación que está caracterizando la economía en el país y el mundo. De este modo, se realiza una propuesta que puede mejorar la calidad de vida en los adultos mayores al tener oportunidades de acceder de la devolución del IVA, considerándose una nueva fuente de ingresos que sirven para cubrir sus necesidades básicas.

La investigación también se justifica porque destaca la importancia de la responsabilidad social corporativa que tienen las empresas con el entorno en el que se desenvuelven, siendo una propuesta que formará parte de la labor social que brindará el BCN a sus clientes adultos mayores, ofreciendo un valioso aporte al conocimiento y manejo de la información relacionada con la devolución del IVA a dicho grupo prioritario.

### **Proposición**

El programa ayudará de forma positiva en la divulgación y orientación en las gestiones que deben realizarse para que los adultos mayores clientes del BCN puedan acceder al beneficio de devolución del IVA por las compras de bienes y consumo de primera necesidad.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles con las bases que sustentan teóricamente el tema de estudio y las fuentes de información relacionadas con la devolución del IVA a adultos mayores y la responsabilidad social corporativa?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento o comprensión que tienen los clientes adultos mayores, respecto a la devolución del IVA?
- ¿De qué manera el análisis realizado a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado, contribuyen a la propuesta de estudio?
- ¿Qué acciones son las más pertinentes para diseñar el programa de devolución de IVA, dirigido a las personas adultas mayores, clientes del Banco Coopnacional S.A.?

## **Limitaciones**

El presente trabajo tiene como principales limitaciones las siguientes:

- La situación de pandemia actual de Covid-19 se presenta como una limitante por la crisis sanitaria en virtud del distanciamiento social establecido por las autoridades sanitarias competentes.
- Se puede presentar dificultad para entablar una fluida comunicación con la población de estudio.
- Dificultad para lograr una comunicación directa con un funcionario directivo del Servicio de Rentas Internas.
- Que las personas no dispongan de los requisitos suficientes y necesarios requeridos por el Servicio de Rentas Internas para otorgar el beneficio de devolución.

## **Delimitaciones**

El presente trabajo de investigación se realizará en función del beneficio de devolución de IVA a las personas adultas mayores, considerando lo que señala la LORTI y la normativa del Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Dentro de las delimitaciones que presentan las siguientes:

- Solo se presentará una propuesta concretamente para ser desarrollada en beneficio a los clientes adultos mayores del Banco Coopnacional S.A.
- La propuesta se basa en lo que establece el SRI para otorgar el beneficio de devolución de IVA a adultos mayores.
- La propuesta no incluye que se realice algún pago por parte de la entidad bancaria, solo un programa que contribuya a que los clientes puedan acceder al beneficio.
- La propuesta está dirigida a los clientes del BCN de la ciudad de Guayaquil.
- El estudio no abarca las demás devoluciones de IVA que tiene establecido el SRI.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Marco Teórico

La investigación se sustenta en varias teorías como la Economía del Bienestar, los Subsidios Cruzados, las políticas públicas eficientes, que al enlazarse facilitan decisiones para administrar los subsidios de las empresas públicas y la política tributaria de los países. Ecuador se caracteriza por hacer permanentes reformas y ajustes tributarios, que generan incertidumbre y afecta la atracción de la inversión extranjera y nos consideran un país inestable en este aspecto crítico.

La herramienta para determinar la tarifa de servicios públicos domiciliarios en la mayoría de los países de América Latina y la redistribución de devolución de impuestos o cobro de los mismos, se hace a partir del mecanismo de subsidios cruzados. Que se define como un subsidio libre del precio en el que los ingresos de la empresa no sobrepasen el costo en ningún subconjunto de servicios. De esta forma, el beneficio de la empresa proveedora es cero (Faulhaber, 1975).

El subsidio es un pago que realiza el Estado a una empresa o un hogar que produce o consume un bien Hay varias formas de categorizar a los subsidios: (1) depende del beneficiario de los mismos, (2) la forma en que se entregan, (3) la fuente que los financia, (4) el resultado que se busca. Así, los subsidios por naturaleza tienen dos tipologías bien definidas: directos o indirectos.

Los más simples son las transferencias financieras directas que buscan reducir el precio de un servicio o reducir los costos de un productor. Un subsidio directo: se genera cuando el gobierno realiza transferencias monetarias o no sin recibir a cambio una compensación por ella de parte del beneficiario. Los subsidios indirectos: pueden aplicarse como exenciones de impuestos o una reducción de la tasa impositiva sobre el valor del bien o del servicio. Convirtiéndose en un subsidio directo (Samuelson, 2009).

Del informe del Banco Mundial referente a los subsidios: “Con frecuencia los subsidios, a los servicios son considerados componentes importantes en la red general de seguridad social de un país. Para los países que carecen de servicios complejos de bienestar, la concesión de servicios públicos básicos, son una fuente alternativa a la protección social” (Komives, 2006).

La teoría microeconómica para discriminar precios de bienes y servicios; como uno de sus instrumentos utiliza el subsidio cruzado: que consiste en elevar los precios a un grupo de clientes. Con esta política la institución genera excedentes que le permite reducir la tarifa del mismo bien en beneficio de otro segmento económico. Lo usual es que, con este subsidio, las personas de más altos ingresos paguen un mayor precio. Así, la firma puede cobrar menos a los individuos con rentas más bajas sin llegar a pérdidas. Convirtiéndose en un mecanismo social y democrático muy popular en la administración Pública. Valido en mercados donde se ostenta una posición de dominio y en el sector privado, le facilita ganar una mayor participación de mercado (Westreicher, 2018).

Ventajas del subsidio cruzado:

- Permite a las empresas ingresar a los segmentos de menores ingresos.
- Es útil para las Empresas Públicas (*ep*) estratégicas que compiten o monopolizan los servicios de agua potable, transporte, electricidad, telecomunicaciones, aeronáutica y postales entre los más comunes.

Con esta política pública, pueden costear los servicios ofrecidos a sectores que demandan una mayor inversión inicial. Por ejemplo, al localizarse en una zona muy alejada del país o de la ciudad. A cambio, aumentan los precios a otro grupo de la población.

Desventajas del subsidio cruzado:

- Se puede utilizar esta variedad de subsidio para llevar a cabo una estrategia de precios predatorios. Esto implica reducir las tarifas por debajo del coste de producción. Así, se busca eliminar a los competidores y conseguir el monopolio del mercado.

Puede ser que algunos compradores falseen información o se trasladen para acceder a los precios subsidiados. En consecuencia, se reduce la efectividad de la medida porque terminan beneficiándose algunas personas que están fuera del grupo al que se busca proteger (Westreicher, 2018)

Ésta teoría tiene detractores también debido a las malas experiencias de su uso en varios países: El periódico La nación de Costa Rica en su publicación impresa y virtual del 15-08-2021, publica:

Subsidios cruzados: enorme retroceso: Hace 50 o 60 años se creía que mediante el uso de impuestos y subsidios discriminatorios sobre bienes y servicios se podían corregir las distorsiones sobre la distribución del ingreso creada por los obstáculos, natural o artificial, al funcionamiento del libre mercado. Esto distorsionó severamente la economía y terminó perjudicando el crecimiento, el empleo, la distribución del ingreso y el bienestar de la población. Los resultados fueron contraproducentes, pues se agrandaron las diferencias de ingresos y se empobreció más a la población. (La nación, 2017)

Los investigadores buscan aplicar la teoría con otra herramienta paramétrica que facilite medir y redistribuir costos o beneficios al sustituir el uso de la estratificación como mecanismo de asignación de los subsidios. (Gallego J. L., 2014); (Gallego J. G., 2014) identificaron una alta correlación entre el avalúo catastral con múltiples indicadores socioeconómicos de los hogares. Como si, el avalúo es un buen predictor de los ingresos de los hogares, puede utilizarse como mecanismo alternativo que haga posible la operacionalización del sistema cruzado de subsidios, y que pueda servir a los reguladores para incorporar esquemas alternativos de tarificación y de asignación de subsidios de Servicios Públicos Domiciliarios (SPD). (González J. , 2014)

Desde el aspecto legal en el caso de Ecuador, el Art. 300 de la Constitución de la República manifiesta lo siguiente: “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” (Asamblea Nacional, 2008)

En el Art. 6 del Código Tributario manifiesta: de manifiesta que los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional” (Asamblea Nacional, 2015)

Ecuador se caracteriza por hacer permanentemente reformas y ajustes tributarios, que generan incertidumbre y afecta a la inversión extranjera, por ser un país muy inestable en este aspecto crítico. Finalmente, la Política Pública, termina siendo el instrumento, para aplicar subsidios cruzados en forma más eficiente en la

administración tributaria para canalizar apoyos a los grupos más vulnerables como los adultos mayores, mediante la devolución del IVA. Caso Ecuador.

### **1.1.1 Impuestos**

Los impuestos son contribuciones obligatorias que grava a las personas físicas o jurídicas una entidad gubernamental, ya sea local, regional o nacional. Los ingresos fiscales financian actividades gubernamentales, incluidas obras y servicios públicos como carreteras y escuelas, o programas sociales (Pizha, Ayaviri, & Sánchez, 2017). En economía, los impuestos recaen sobre quien paga la carga del impuesto, ya sea la entidad gravada, como una empresa, o los consumidores finales de los bienes de la empresa. Desde una perspectiva contable, hay varios impuestos a considerar, incluidos los impuestos sobre la nómina, los impuestos sobre la renta y los impuestos sobre las ventas.

Un impuesto requiere que un porcentaje de las ganancias o del dinero del contribuyente sea tomado y remitido al gobierno. El pago de impuestos a las tasas impuestas por el gobierno es obligatorio, y la evasión fiscal el incumplimiento deliberado de pagar la totalidad de las obligaciones tributarias es punible por ley. La mayoría de los gobiernos utilizan una agencia o departamento para recaudar impuestos (Maiga, 2015)

#### **1.1.1.1 Impuestos Directos**

Los impuestos directos los paga en su totalidad un contribuyente directamente al gobierno. También se define como el impuesto en el que el pasivo y la carga para pagarlo recaen en la misma persona. Los impuestos directos son recaudados por el gobierno central y los gobiernos estatales de acuerdo con el tipo de impuesto recaudado. Según Berens & Schiller (2017), las diferencias claves entre impuestos directos e indirectos son:

- Los impuestos directos son recaudados y pagados por individuos, familias, empresas, etc., mientras que el impuesto indirecto lo paga en última instancia el consumidor final de bienes y servicios.
- La carga impositiva no se puede desplazar en el caso de los impuestos directos, mientras que la carga se puede desplazar para los impuestos indirectos.
- La falta de administración en la recaudación de impuestos directos puede hacer posible la evasión fiscal, mientras que los impuestos indirectos no pueden eludirse ya que los impuestos se cobran sobre bienes y servicios.

- Los impuestos directos pueden ayudar a reducir la inflación, mientras que los impuestos indirectos pueden aumentar la inflación.

Los impuestos directos e indirectos se definen de acuerdo con la capacidad del contribuyente final para trasladar la carga de los impuestos a otra persona. Los impuestos directos permiten al gobierno recaudar impuestos directamente de los consumidores y es un tipo de impuesto progresivo, que también permite enfriar la presión inflacionaria sobre la economía (Yadav & Shankar, 2018).

#### ***1.1.1.2 Impuestos Indirectos***

Los impuestos indirectos permiten que el gobierno espere rendimientos estables y seguros y atrae a casi todos los miembros de la sociedad, algo que el impuesto directo no ha podido hacer (Berens & Schiller, 2017). Tanto los impuestos directos como los indirectos son importantes para el país, ya que están estrechamente vinculados con la economía en general. Como tal, la recaudación de estos impuestos es importante para el gobierno y para el bienestar del país. Tanto los impuestos directos como los indirectos son recaudados por el gobierno central y los respectivos gobiernos estatales de acuerdo con el tipo de impuesto recaudado. Dentro de las características de este impuesto se mencionan:

- Los impuestos indirectos implican menores costos administrativos debido a una recaudación conveniente y estable, mientras que los impuestos directos tienen muchas exenciones e implican mayores costos administrativos.
- Los impuestos indirectos están más orientados al crecimiento, ya que desalientan el consumo y ayudan a mejorar el ahorro. Los impuestos directos, por otro lado, reducen el ahorro y desalientan las inversiones.
- Los impuestos indirectos tienen una cobertura más amplia, ya que todos los miembros de la sociedad pagan impuestos a través de la venta de bienes y servicios, mientras que los impuestos directos se recaudan solo de las personas en los respectivos tramos impositivos.
- Los impuestos indirectos adicionales recaudados sobre productos nocivos como cigarrillos, alcohol, etc. disuaden el consumo excesivo, lo que ayuda al país en un contexto social.

#### ***1.1.2 Impuesto al Valor Agregado***

Según información suministrada a través de la página oficial del Servicio de Rentas Internas, el Impuesto al Valor Agregado “es un impuesto que grava al valor de

las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados” (Servicio de Rentas Internas, 2016).

Este impuesto debe ser enterado por personas y sociedades que presten servicios y/o realicen transferencias o importaciones de bienes, deben pagar el Impuesto al Valor Agregado (IVA). La ley establece que quienes hayan pagado el IVA podrán utilizarlo como crédito tributario en los casos contemplados en la Ley de Régimen Tributario Interno (2018). Adicionalmente, las personas y sociedades designadas como agentes de retención mediante la normativa tributaria vigente, realizan una retención del IVA en los casos que amerite. Este impuesto se declara y paga de forma mensual cuando las transacciones gravan una tarifa y/o cuando se realiza retenciones de IVA y de forma semestral cuando las transacciones gravan tarifa 0%. La tarifa vigente es del 0% y del 12% y aplica tanto para bienes como para servicios. Existen también transferencias que no son objeto del IVA las cuales se detallan en la Ley de Régimen Tributario Interno.

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2015) define en su artículo 52 el objeto del Impuesto al Valor Agregado (IVA), detallando que el mismo grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley. De esta manera se entiende que la mayoría de las operaciones que realizan las personas diariamente están relacionadas con este impuesto (Miller & Oats, 2016).

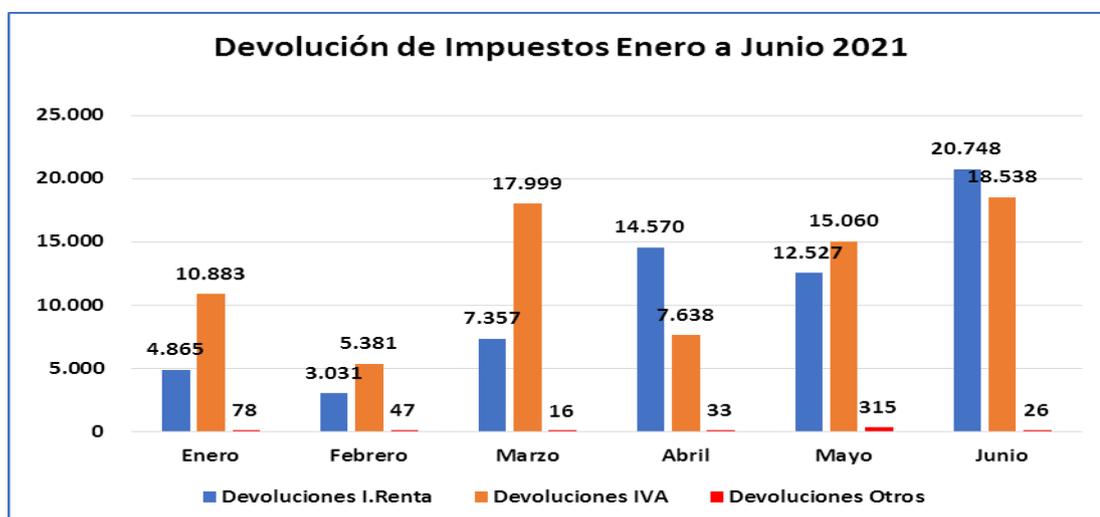
El impuesto al valor agregado se basa en el consumo de los contribuyentes más que en sus ingresos. A diferencia de un impuesto sobre la renta progresivo, que grava mayores impuestos a los asalariados de nivel superior, el IVA se aplica por igual a todas las compras. Se aplica un IVA sobre el margen bruto en cada punto del proceso de fabricación, distribución y venta de un artículo. El impuesto se evalúa y se recauda en cada etapa, en contraste con un impuesto a las ventas, que solo es evaluado y pagado por el consumidor al final de la cadena de suministro.

### ***1.1.3 Estadísticas de devolución del IVA según el Servicio de Rentas Internas***

De acuerdo a información suministrada por el Servicio de Rentas Internas, las cantidades por concepto de devoluciones realizadas en efectivo son las siguientes:

**Tabla 1***Estadísticas de Devolución de IVA Enero a Junio 2021 (Expresado en miles de dólares)*

Tipo de Devolución	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Devoluciones I. Renta	4.865	3.031	7.357	14.570	12.527	20.748	<b>63.098</b>
Devoluciones IVA	10.883	5.381	17.999	7.638	15.060	18.538	<b>75.499</b>
Devoluciones Otros	78	47	16	33	315	26	<b>515</b>

*Nota: (SRI, 2021)***Figura 1***Estadísticas de Devolución de IVA Enero a Junio 2021**Nota: (SRI, 2021)***1.1.4 Devolución del IVA a personas de la tercera edad**

Actualmente el Estado ecuatoriano a través del Servicio de Rentas Internas hace Devolución de IVA por los siguientes conceptos:

- Devolución de IVA a personas adultos mayores
- Devolución del IVA a exportadores de bienes
- Devolución de IVA a personas con discapacidad
- Devolución de IVA a proveedores directos de exportadores de bienes
- Devolución del IVA a turistas extranjeros
- Devolución del IVA a GADS y universidades públicas
- Devolución del IVA pagado por la adquisición local de chasis y carrocerías

- Devolución del IVA por uso de medios electrónicos de pago
- Devolución del IVA pagado por aerolíneas por la adquisición de combustible
- Devolución del IVA a misiones diplomáticas, consulados, organismos internacionales
- Devolución del IVA a entidades detalladas en el primero inciso del artículo 73 de la LRTI
- Devolución del IVA a operadores de turismo receptivo
- Devolución del IVA sobre retenciones en la fuente
- Devolución del IVA a ejecutores de convenios internacionales

De los conceptos señalados, para los efectos del presente estudio se tomará en consideración la devolución de IVA a personas adultos mayores:

La devolución del IVA a las personas de la tercera edad, se caracteriza por ser un beneficio que busca retornarles los pagos o erogaciones por concepto de Impuesto al Valor Agregado (en lo adelante IVA), por las compras de bienes y servicios que realicen las personas de estos grupos de interés prioritario, en un periodo determinado siempre que cumplan con los requisitos establecidos por el ente regulador, para estos casos el Servicio de Rentas Internas es el órgano controlador, regulador y pagador del beneficio en cumplimiento a la base legal establecida.

El derecho que tienen las personas discapacitadas y de la tercera edad para acceder a los beneficios tributarios que les ofrece el Estado no es de común divulgación, por lo que para el investigador resulta de interés indagar y hacer un análisis de lo planteado y a su vez ofrecer una alternativa que contribuya dar a conocer con mayor claridad esta información.

#### **1.1.4.1 Devolución por acto administrativo.**

Es el proceso mediante el cual se reconoce el derecho a la devolución del IVA a las personas adultas mayores, a través de un acto administrativo motivado, en atención a una solicitud presentada en forma previa (NSLAW, 2019).

La solicitud de devolución se presentará por cada período mensual, a mes vencido. Sin embargo, se podrá acumular en una misma solicitud hasta doce (12) períodos mensuales de un mismo ejercicio impositivo. Podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo mes, siempre y cuando, se trate de nuevos

comprobantes de venta no presentados anteriormente y se registre saldo disponible para dicho periodo.

La persona adulta mayor o su representante legal debidamente acreditado, según corresponda, presentará la solicitud de devolución del IVA mediante los siguientes canales:

1. Canal Presencial; y,
2. Canales Electrónicos.

El Servicio de Rentas Internas se pronunciará mediante acto administrativo en atención a la solicitud de devolución del IVA y, de ser el caso, solicitará la acreditación de los valores correspondientes en la cuenta bancaria que la persona adulta mayor haya señalado para el efecto y que mantenga activa en una institución financiera del país.

La cuenta bancaria debe encontrarse a nombre de la persona adulta mayor. En caso de que la acreditación de valores quiera realizarse a nombre de terceras personas, se deberá presentar escritura pública del poder, suscrito por el beneficiario a favor del tercero, en el que se señale expresamente este particular. En caso de que no se indique el tiempo de vigencia del poder, y tras haber transcurrido más de dos (2) años desde la fecha de otorgamiento, se requerirá al tercero un certificado notarial que acredite que el poder no ha sido revocado.

#### ***1.1.4.1.1 Devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.***

Es el proceso mediante el cual se realiza la aplicación del beneficio al momento de la compra de bienes y/o servicios, a través de transacciones realizadas con comprobantes electrónicos (facturas y notas de débito). La devolución del IVA se aplicará de manera inmediata por cada compra realizada con comprobantes electrónicos, de conformidad a los límites establecidos en la normativa tributaria vigente (El Comercio, 2021).

La devolución automática en transacciones con comprobantes electrónicos se aplicará sobre el valor del IVA generado en la adquisición local de bienes y servicios de consumo personal, que no estén relacionados o destinados para actividades comerciales.

Los emisores electrónicos deberán contar con un catálogo propio de bienes y servicios sobre los cuales aplicarán la devolución automática del IVA. La persona adulta mayor o su representante legal, según corresponda, presentará por primera y

única vez, la solicitud de registro del canal automático para la devolución del IVA y generación del código de confirmación de manera presencial, en los Centros de Atención Tributaria del SRI a nivel nacional o por los canales electrónicos, excepto SRI en línea. Para el efecto, presentarán la solicitud de acuerdo con el formato publicado en el portal web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)), adjuntando los mismos requisitos establecidos en el artículo 6 de la presente Resolución, según corresponda.

Sin perjuicio de lo previsto en este artículo, en caso de personas adultas mayores que cuenten con clave de acceso al portal web del SRI ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)), la Administración Tributaria podrá realizar el registro de oficio del beneficiario, así como la generación del código de confirmación, con el fin de facilitar el acceso al mecanismo de devolución automática del IVA. La Administración Tributaria realizará el aviso del registro de oficio en el buzón del contribuyente, conforme el artículo 23 de la presente Resolución, sin que sea necesaria la notificación de ningún documento adicional para acceder al mecanismo de devolución automática del IVA (El Comercio, 2021).

El monto del IVA sujeto a devolución, generado en las transacciones realizadas con comprobantes electrónicos emitidos por los establecimientos autorizados a nivel nacional, será aplicado en el mismo comprobante de venta, previa aceptación de la persona adulta mayor mediante el código de confirmación y validación de la información de la transacción por parte de la Administración Tributaria para la aplicación de la devolución automática (El Comercio, 2021).

#### **1.1.4.2 Devolución automática del IVA.**

Para el mes de marzo del año 2021, el Servicio de Rentas Internas habilitó el mecanismo de devolución de IVA para adultos mayores, totalmente disponible en algunos locales que asumieron el sistema para ofrecer a los adultos mayores la devolución del IVA (El Comercio, 2021).

La devolución se realiza sobre los bienes y servicios, mediante facturación electrónica, en determinados establecimientos. Este mecanismo automático de devolución consiste en descontar el valor del impuesto en el momento que los adultos mayores realizan la compra en los establecimientos que adaptaron su sistema, que cumplan con los requisitos establecidos por el SRI, puedan acceder a este beneficio.

Es importante señalar, que según vocero del Servicio de Rentas Internas los establecimientos tendrán que adaptar sus sistemas para que los clientes o personas adultas mayores puedan acceder al beneficio de manera automática en sus locales (El Comercio, 2021).

### **1.1.5 Gastos reconocidos para efectos de la devolución del IVA a adultos 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 para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI (Asamblea Nacional, 2018).

Se consideran bienes y servicios:

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

### **1.1.6 Montos reconocidos por el SRI en beneficio de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad**

El Servicio de Rentas Internas ha realizado devolución de IVA dependiendo del Sueldo Básico Unificado que se encuentre vigente en el año. A continuación, se dan a conocer algunos montos de devolución cancelados para periodos anteriores al año 2021.

**Tabla 2**

*Montos reconocidos por el SRI por devolución de IVA*

<b>Año/ periodo</b>	<b>Monto</b>
Año 2015	\$ 212,40
Año 2016 (enero a abril 2016)	\$ 219,60
Mayo 2016	\$ 87,84
Junio a diciembre 2016	\$ 102,48
Año 2017 (enero a mayo)	\$ 105,00
Junio a diciembre 2017	\$ 90,00
Año 2018	\$ 92,64
Año 2019	\$ 94,56
Año 2020	\$ 96,00
Año 2021	\$ 96,00

*Nota: (SRI, 2021)*

### **1.1.7 Locales Autorizados para devolución de IVA a los adultos mayores**

Hasta el momento están habilitados 45 sucursales de la cadena de supermercados Mega – Santa María en las ciudades de:

- Quito,

- Guayaquil,
- Sangolquí,
- Cayambe,
- Latacunga,
- Otavalo,
- Ibarra,
- Ambato,
- Riobamba,
- Esmeraldas y
- Portoviejo.

### ***1.1.8 Responsabilidad Social Corporativa***

La definición de RSC tiene sus inicios en las organizaciones de los países desarrollados europeos, aunque a mediados de 1970 empezaron a desarrollarse múltiples estudios con la intención de identificar la relación existente entre la RSC o el desempeño socialmente responsable Corporate Social Performance con la rentabilidad financiera de las organizaciones que involucren una actividad económica (Burke & Logsdon, 1996).

La responsabilidad social corporativa (RSC) ha tenido un fuerte impacto en las organizaciones por el aporte significativo que emplean. Varias investigaciones se han realizado hasta la fecha, con el propósito de hallar una relación entre la RSC y el desempeño financiero de la empresa. Sin embargo, los resultados obtenidos de los mismo no han sido homogéneos. por lo que supondría una constante búsqueda para poder llegar a alcanzar con una respuesta definitiva.

La Responsabilidad Social Corporativa puede depender de la realidad de la empresa. Según Shaw citado por Critto (2019), dependiendo de la realidad de la empresa tiene las siguientes dimensiones:

- a) **La empresa es una realidad económica** que se presenta como un sistema de recursos que reúne trabajo, capital, conocimientos técnicos, otros, organizados a fin de producir y vender bienes o servicios en un medio que la supera, el mercado.
- b) **La empresa es una realidad humana** que se presenta como una vinculación organizada de hombres entre sí y con la empresa, integrados en un orden

jerárquico y con funciones definidas de acuerdo con los objetivos económicos de la empresa.

- c) **La empresa es una realidad jurídica** que se presenta como integrante de un sistema de relaciones externas que la sujetan con un conjunto de organismos y de fuerzas sociales que la trascienden (Critto, 2019).

### ***1.1.9 Historia de la Responsabilidad Social Empresarial***

Es importante hacer una revisión sobre los inicios de la responsabilidad social de las empresas, para lo cual se toma en consideración lo expuesto por Correa (2007) el cual hace referencia a tres fases en la historia de la RSE:

Una fase inicial:

- Este período se encuentra representada desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX, fue un periodo en que no se insistió mucho conceptualmente la responsabilidad social empresarial, pero intentan darse los inicios de la participación de algunas organizaciones empresariales que ejercían actividades afines con filantrópica y de asistencia social (Cardona, 2016).

Una fase primera:

- Esta fase se desarrolla en la primera mitad del siglo veinte, época en que las empresas emprenden a dar anuncios de participación voluntaria en la sociedad, escudriñando el modo de congeniar un poco más con el medio ambiente y todo el entorno que rodea a la empresa.

Una fase segunda:

- Esta fase comienza a destacarse a mitad del siglo veinte, donde las empresas adquieren un poco más de compromiso y el sector empresarial asume una posición más comprometida. También comienza el Estado a instaurar algunas medidas de vigilancia y control sobre las actividades realizadas por las empresas, iniciándose una fase importante tanto para las organizaciones como para el Estado en resguardo de las riquezas y los intereses públicos, así como el cuidado del medio ambiente.

En la tercera fase:

- Es una fase donde inicia una actividad más dinámica de las organizaciones con respecto a la responsabilidad social empresarial. Comienza una mayor

comunicación y acuerdo entre el Estado y la empresa, con el propósito de crear políticas que permitieran regular el funcionamiento de las empresas con mayor compromiso y responsabilidad, sin afectar el entorno y generando la representación de la parte empresarial, provocando a un compromiso serio que a largo plazo favoreciera a satisfacer las necesidades que afectaban en la sociedad (Cardona, 2016)

**Tabla 3**  
*Etapas Ideas de Responsabilidad Social*

<b>Décadas</b>	<b>Ideas sobre responsabilidad social empresarial</b>
Siglo XVIII y principios del Siglo XIX	Se destacan los grandes empresarios
Década de los treinta - cuarenta	Acciones sociales en respuesta al temor a nuevas regulaciones
Década de los cincuenta	Equilibrio de intereses diversos a través de la nueva figura del directivo
Década de los ochenta	Desarrollo conceptual
Década de los noventa y principios del XXI	Nuevos temas de interés: <i>Business ethics</i> o Teoría de los <i>stakeholders</i> entre otros

*Nota:* (Cardona, 2016)

Es a partir de los años 60 y 70 cuando se comienza a manifestar con mayor fuerza la inconformidad sobre el actuar de algunas organizaciones que conllevan a manifestar el descontento de sectores sociales afectados por las actividades desempeñadas por las empresas, exigiendo que las empresas tomaran una posición de más responsabilidad ante lo que sucedía. Con mayor ahínco la preocupación sobre los efectos en el medio ambiente y la naturaleza, comienza a sentirse, tanto por personas organizadas como por el Estado, lo que se convirtió en una situación que repercutió en el desarrollo generalizado mundialmente.

Para el año 1999 se desarrolla en Suiza el Foro Mundial de Davos, evento relevante por el anunciamiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas donde se acuerda que a partir del año 2000 se pondría en marcha un pacto donde las empresas debían adoptar nuevos principios universales en el ámbito relacionado a los derechos humanos, así como las normas laborales y el cuidado y resguardo del medio ambiente.

De esta manera, fue evolucionando el enfoque de responsabilidad social empresarial, cada vez las empresas debiendo asumir mayor compromiso, con la

sociedad y el medio ambiente. Según Cardona (2016) es así como surge un nuevo enfoque en el desarrollo de la empresa, la Responsabilidad Social Empresarial entendida como la incorporación consiente, clara y mantenida en la gestión estratégica de una organización, de los impactos sociales de su actividad en el entorno.

#### **1.1.9.1 Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa.**

Según Acosta (2017) la importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés.

Las empresas que se comprometen con la RSE saben que dicho compromiso carece de carácter obligatorio, por lo que significa que sus prácticas estratégicas en favor del entorno, deberán trascender la normatividad vigente, de manera que marquen un nuevo estándar para su industria y para el sector corporativo en general. Es algo extra que ofrecer a las comunidades locales y globales.

La importancia también radica en los beneficios que genera la Responsabilidad Social Empresarial, no solo para las empresas sino también para los empleados y la sociedad en general, incluyendo también a los múltiples grupos de interés que abarcan desde proveedores hasta clientes, inversionistas y comunidades con que la empresa tiene relaciones.

Según Enrique Shaw, citado por Critto (2017) las denominadas acciones de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) son una consecuencia de vivir la misión de la empresa, en lugar de ser prescindibles acciones añadidas al corazón del negocio. Desde el punto de vista de la relación de la RSE con los fines específicos de la empresa, esta es socialmente responsable cuando:

- 1) Es eficiente, en la relación medio-fines y eficaz, en el grado de alcance de los objetivos, en la creación de valor económico y lo distribuye entre las personas u organizaciones que contribuyeron a generarlo.
- 2) Satisface demandas necesarias de sus clientes, y lo hace a través de una mejora continua de sus productos y servicios. Nos encontramos en una cultura que satisface deseos más que necesidades reales y, por lo tanto, una empresa es responsable cuando atiende a estas últimas.
- 3) Crea las condiciones para el desarrollo de las personas que la componen, que genera un efecto multiplicador de la acción social de cada una de ellas, ya que la persona, sea empleado, cliente o proveedor, es la base de la empresa.

- 4) Mediante sus acciones impacta positivamente en la sociedad en la que opera, principalmente generando confianza y respetando el medio ambiente” (Rocha 2012:60,68).

Cabe concluir que el objetivo de una empresa no se reduce a lograr ganancias económicas, sino que es mucho más amplio, hay otras ganancias que priorizar y que actualmente se consideran muy valiosas para la calidad de vida de todos los hombres, y los futuros clientes y/o consumidores no pueden estar por debajo de una línea de pobreza. Además, se perderían los clientes con poder adquisitivo suficiente, pues desconfiarían de quien vende a precios desproporcionados.

## **1.2 Marco Conceptual**

### ***1.2.1 Base Imponible***

Según explica Donoso (2017) la base imponible es el monto de capital y la magnitud que representa el hecho imponible, es decir, la base que se utiliza en cada impuesto para medir la capacidad económica de una persona.

### ***1.2.2 Beneficio Tributario***

Son definidos como preceptos legales creados por el legislador que, persiguiendo finalidades promocionales dignas de protección por normas constitucionales, perfeccionan normas tributarias incompletas adaptándolas a las circunstancias político, económicas y sociales del momento (Delgado, Carreño, & Zambrano, 2019).

### ***1.2.3 Contribuyente***

El contribuyente es la persona física o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias impuestas por la normativa tributaria. Es la persona que debe pagar los impuestos según la ley tributaria establecida. Es el sujeto pasivo de la obligación tributaria, el deudor principal de la administración tributaria. Los contribuyentes están obligados a satisfacer la deuda tributaria en primer lugar, así como los deberes accesorios que se deriven de esta (Trujillo, 2020).

### ***1.2.4 Contribución***

Tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales (Defensoría del Contribuyente, 2014).

### **1.2.5 Domicilio Fiscal**

Es el lugar fijado, dentro del territorio nacional, por los obligados a inscribirse ante la Administración Tributaria para todo efecto tributario y que se considera subsistente mientras su cambio no sea comunicado a la Administración Tributaria en la forma que ésta establezca (Defensoría del Contribuyente, 2014).

### **1.2.6 Factura**

Es un documento de carácter mercantil que refleja la compraventa de un bien o la prestación de un servicio determinado. La factura representa el justificante de cualquier operación comercial. Sin una factura, la operación no es válida a efectos formales. Por tanto, aunque la operación se haya realizado de forma efectiva, no cumple con los requisitos para considerarse legal (Donoso, 2017).

### **1.2.7 Factura Electrónica**

Es aquella que ha sido expedida y recibida en formato electrónico, siempre y cuando su destinatario haya dado el consentimiento para recibirla en este formato. Este tipo de facturas ha de cumplir con las normativas dispuestas por el Servicio de Rentas Internas (Garrido, 2015)

### **1.2.8 Incentivos Tributarios**

Son el conjunto de concesiones tributarias que benefician de manera particular a algunos contribuyentes, actividades, regiones, etc. y tienen por objetivo financiar políticas llevadas a cabo por el Estado. Es un estímulo que el Sistema Tributario otorga u ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de promover la creación de empresas, elevar la producción, ayudar a sectores devastados por fenómenos naturales, entre otros (Cando & Tapia, 2012).

### **1.2.9 Persona Natural**

La persona natural se puede entender como aquel ser humano que desea desempeñar y ejercer obligaciones a título personal. Es una gran responsabilidad, porque directamente, la persona es quien debe garantizar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, que con el paso del tiempo vaya adquiriendo. El patrimonio de la persona natural está conformado por dos elementos esenciales como son los activos y los pasivos (Datacrédito, 2020).

### **1.2.10 Persona Jurídica**

Las personas jurídicas constituyen un medio de asociación entre varias personas naturales, esto se lo conoce como Sociedad, definida como un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común, con el fin de dividir entre sí

los beneficios que de ello provengan (Echeverría, 2020). La sociedad forma una persona jurídica, distinta de los socios individualmente considerados.

#### **1.2.11 Requisito Legal**

Se le llama requisito legal al conjunto de leyes, decretos, resoluciones, normas oficiales, estatutos, reglamentos, vigentes, de carácter general o particular, que sean aplicables al proceso desarrollado por cada una de las dependencias, ya sea por su naturaleza o por la jurisdicción bajo la cual se encuentra la organización (UAEH, 2011).

#### **1.2.12 Servicio de Rentas Internas**

El Servicio de Rentas Internas se encarga de gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social. El SRI nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios de justicia y equidad, como respuesta a la alta evasión tributaria, alimentada por la ausencia casi total de cultura tributaria (SRI, 2018).

#### **1.2.13 Fidelización**

Según Alcaide (2015) la fidelización está relacionada con las estrategias que se plantea una empresa que se orientan básicamente a lograr y consolidar la participación del mercado fomentando la satisfacción de los clientes de manera continua. La fidelización se fundamenta en la satisfacción continua de los deseos, preferencias, expectativas actuales y futuras de los clientes.

Para Cestau (2019), la fidelización de un cliente está estrechamente vinculada con la satisfacción que pueda tener del servicio o producto que se le ofrece; la fidelización fomenta en las empresas el desarrollo de un conocimiento más profundo de sus clientes para ser proactivas, por tanto, las empresas se interesan en crear una relación más duradera con sus clientes.

#### **1.2.14 Importancia de la Fidelización**

Es muy importante que las empresas implementen estrategias de fidelización porque implican diferenciarse de la competencia, es decir, mantener una relación distinta con el cliente como por ejemplo escuchar al cliente, ofrecer novedades, mejoras, garantizar un mejor servicio, todo lo cual conlleva a retener no solo a antiguos clientes sino también a los nuevos, así como de atraer a clientes potenciales (EAE Business School, 2019).

La importancia de lograr la fidelización de los clientes va más de solo retener clientes, sino que es aplicar las estrategias necesarias y suficientes para conservar sus

mejores clientes, orientando las acciones de fidelización hacia este fin. La fidelización, por un lado, permite hacer crecer el negocio, pero por otro puede ser de gran ayuda para mantener ingresos fijos que ayuden a la subsistencia del negocio.

De igual forma, la implementación de un programa de fidelización ayuda a reorientar el negocio según las necesidades de los clientes y a dirigir la empresa buscando eficiencia y aportar un valor real a la relación con el usuario (EAE Business School, 2019). Cuando se apliquen estrategias de fidelización inteligentes, una fuerte fidelidad a un negocio o a una marca acaba traducándose en rentabilidad y en valor empresarial.

#### ***1.2.15 Ventajas competitivas diferenciadoras sostenibles (VCDS)***

Según lo que explica Ramos (2015) la ventaja competitiva sostenible en el tiempo es lo que permite a una organización diferenciarse de la competencia, es decir, si la empresa no dispone de una ventaja diferencial, entonces el precio se convierte en protagonista, pues los clientes buscarán el mejor precio; en cambio, si la organización es capaz de ofrecer algo relevante y diferente, el cliente hará un esfuerzo por conseguir el dinero necesario para adquirir el producto o servicio de calidad.

La ventaja competitiva está relacionada con el valor que crea una empresa para sus clientes. Si la empresa invierte significativamente más que sus competidores en investigación y desarrollo, es probable que de manera constante se ofrezca servicios o productos novedosos en el mercado, generando diferencia con el resto de las empresas en aspectos de innovación. La ventaja competitiva sostenible en el tiempo también puede estar coherente con los precios bajos, diferenciándose del resto de las empresas. No obstante, muchas empresas mantienen la calidad, incluso pueden llegar a crear una ilusión de precios bajos, pero logran captar el interés de los clientes.

Por tanto, es necesario disponer de una estrategia que diseñe una ventaja competitiva sostenible en el tiempo que permita alcanzar una buena diferenciación. En algunos casos la ventaja está relacionada con las eficiencias y la excelencia operativa, al igual que la tecnología, las economías de escala, la innovación en un sistema logístico, las alianzas con proveedores o socios estratégicos son sólo algunos ejemplos de cómo una estrategia puede estar diseñada para construir la ventaja competitiva sostenible en el tiempo y diferenciarse en el mercado (Ramos, 2015)

### **1.3 Marco referencial**

En el presente apartado se dan a conocer algunas investigaciones que se han realizado relacionados con el tema de estudio, con la finalidad de tener una orientación

en la metodología utilizada por los autores y lograr una mayor comprensión de la relación entre las variables de estudio. En la siguiente tabla se detallan algunos estudios que son de referencia en el presente proyecto:

**Tabla 4.**

*Estudios referenciales*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>País</b>	<b>Población</b>	<b>Hallazgo</b>
Fuertes, Fernando	2014	Ecuador	Adultos Mayores e Guayaquil	Se proponen alternativas para lograr la optimización del proceso de devolución de IVA a las personas adultas mayores en Ecuador
Meza, Elizabeth	2017	Ecuador	Personas de la tercera edad	Solo el 39,15% de personas de la tercera edad recibieron el beneficio de devolución de IVA, durante el periodo 2013-2015
Luna Espinoza, Denisse Adriana	2019	Ecuador	Devolución de IVA a personas con discapacidad	El 33% de las personas que perciben esta devolución del IVA por concepto de discapacidad, destinan este dinero a la compra de alimentos para subsistir.
Evelyn Valeria Zapata Zambrano	2015	Ecuador	Adultos mayores en Guayaquil	El 75,38% de las personas adultas mayores exigen sus facturas, pero lamentablemente una gran mayoría hacen llenar como “consumidor final”, razón por la cual automáticamente esas facturas no tienen validez para solicitar su respectiva solicitud
Joan Ramón Sanchis Palacio	2017	España	Responsabilidad Social de la Banca Cooperativa	Se realizó un análisis cualitativo, con el propósito de destacar en qué términos concretos la banca en general y la banca cooperativa en particular enfocan su actividad económica a la RSE y cómo lo hacen

*Nota:* (Elaborado en función de estudios del tema realizados del caso ecuatoriano)

Se hace referencia a estudio realizado por Fuertes (2014) en trabajo titulado Optimización del proceso de devolución de IVA a las personas adultas mayores en Ecuador. El autor propone identificar en primer lugar el procedimiento que señala el Servicio de Rentas Internas, siguiendo con mencionar la importancia y objetivo del beneficio de devolución. En la investigación el autor hizo una descripción de los requisitos que sugiere el SRI con la finalidad de que las personas que disponen de la edad suficiente, puedan acceder al beneficio y obtener la información al respecto.

Se hace mención a este estudio porque sirve de referencia principal en cuanto a la metodología utilizada por el autor, para plantear de forma clara y ordenada, todo lo relacionado acerca del beneficio de devolución del IVA, en virtud de que se requiere exponer todos los aspectos suficientes y necesarios para que sea de fácil comprensión y gestión para los adultos mayores.

De igual forma se consulta trabajo de titulación denominado Impacto financiero de la devolución del IVA a las personas de la tercera edad en el distrito Metropolitano de Quito - Ecuador en el año 2016 en el presupuesto general del Estado, realizado por Angamarca (2016) en el cual el autor definió conceptos básicos del

Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Presupuesto General del Estado con el fin de tener un conocimiento de lo importante que son estos temas para el desarrollo del país en el ámbito social y económico. Utilizó una investigación de tipo descriptiva, lo que le permitió determinar el impacto financiero de la devolución del IVA a personas de la tercera edad asegurando la pertinencia y confianza de los responsables.

De acuerdo con investigación realizada por Meza (2017) titulada Análisis del acceso de adultos mayores, Zona-8 al beneficio tributario de devolución del IVA. 2013-2015. En la investigación señalada se plantea como parte de los objetivos específicos identificar la cantidad de adultos mayores que accedieron al beneficio tributario de la devolución del IVA y compararlo con la población total de personas de la tercera edad, para el diagnóstico de la accesibilidad.

El investigador obtuvo como conclusión que la mayoría de las personas adultas mayores no acceden a este beneficio, sugirió como alternativa, la exoneración del IVA directamente de la factura de los servicios públicos, bienes o consumos realizados por las personas de la tercera edad contribuyendo a un mejor control y a su vez fomentar la difusión de la información en Internet a través de las redes sociales y en medios masivos de comunicación enfocados en las personas de la tercera edad y la estrategia de incorporar el acceso al beneficio tributario de devolución del IVA (Meza, 2017).

En trabajo realizado por Luna (2019) que lleva por título Devolución de impuesto al valor agregado (IVA) a personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2015 – 2017, se plantea como objetivo general determinar el monto de devolución por concepto de IVA que se generó durante el 2015 al 2017 a las personas con discapacidad. De igual forma, dentro de sus objetivos específicos señala proponer una estrategia de beneficio para la devolución de IVA a las personas con discapacidad.

En la metodología empleada el autor utiliza como técnicas y herramientas en la recolección de información, la investigación documental y la encuesta. A través de la investigación documental accedió a datos emitidos por instituciones oficiales del Ecuador relacionados con estadísticas y número de personas que han recibido el beneficio de devolución durante el periodo de estudio. También aplicó una encuesta a personas discapacitadas, algunas dieron respuesta con ayuda de familiares o personas cercanas. La encuesta permitió conocer la experiencia que han tenido los beneficiarios en el proceso de solicitud de devolución.

Como parte de la propuesta realizada por Luna, se pudo conocer que el autor consideró importante plantear cuatro fases que contribuirán a lograr resultados exitosos en el proceso de devolución, indicando como primera fase la exploración, es decir, actualizar la data total de las personas con discapacidad; la segunda fase es el diagnóstico, donde se sugiere tomar en cuenta todos los puntos críticos que afectan el proceso de devolución; como tercera fase la formulación de políticas, donde se definan de forma clara los proyectos y programas aplicables a la devolución de IVA y como cuarta fase el seguimiento y la evaluación.

Dentro de los principales resultados obtenidos en el estudio realizado por Luna, se pudo conocer que en Guayaquil existe un promedio del 16% de personas con discapacidad de los registrados a nivel nacional, en su mayoría acceden al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado.

Se consulta estudio realizado por Zapata que lleva por título: La Incidencia de la devolución del Iva para las personas de la tercera edad de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón La Concordia, en el período 2014. El autor se plantea como objetivo general conocer la incidencia que tiene la devolución del IVA en personas adultas mayores en la Provincia de Santo Domingo. Para lograr este objetivo, se planteó objetivos específicos entre estos demostrar que no todas las personas de la tercera edad del Cantón La Concordia se acogen al beneficio de devolución de IVA y determinar las causas por las cuales las personas de la tercera edad no solicitan devolución del IVA.

Para recolectar información relacionada al tema, Zapata realizó una revisión de las fuentes documentales que le permitieron acceder a información teórica sobre la devolución del IVA, también consultó páginas web oficiales de instituciones como SRI, INEC, entre otras que brindan información más precisa sobre devolución de IVA. Como parte de los resultados de la investigación realizada, se pudo conocer que un 75,38% exige sus facturas, pero lamentablemente una gran mayoría hacen llenar como “consumidor final”, razón por la cual automáticamente esas facturas no tienen validez para realizar la solicitud de devolución.

De acuerdo a lo que señala Zapata, se puede precisar que es necesario que las personas que requieran solicitar la devolución del IVA cuenten con la información suficiente y necesaria para poder reunir y cumplir con los requisitos que exige el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, de lo contrario pueden emitir solicitudes que

no estén cumpliendo con las exigencias establecidas, generándose incomodidades o en su defecto no se percibe el beneficio.

Se consultó artículo científico realizado por Sanchis & Rodríguez (2018) que lleva por título Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. El autor plantea como objetivo general realizar un estudio sobre las implicaciones y las particularidades de ésta en el sector bancario, es decir, en el conjunto de las denominadas entidades de crédito. Los bancos cooperativos, más conocidos en España como cooperativas de crédito, han desempeñado de forma tradicional una destacada labor en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, por su carácter de banca de proximidad, es decir, arraigada al territorio y de empresa cooperativa, enfocada a las personas y a la comunidad.

Dentro de las conclusiones a las que llegan los autores en su investigación, se pudo conocer que las cooperativas de crédito, pueden actuar en favor al sector bancario, que necesita urgentemente un verdadero cambio de imagen, aunque el sector bancario en su conjunto ha desempeñado históricamente un papel destacado en la implementación de la RSE, también es verdad que algunas prácticas han deteriorado de manera significativa la reputación e imagen corporativa del sector.

Los autores Sanchis & Rodríguez (2018) señalan que la banca cooperativa y la banca ética pueden actuar como motivadores del cambio del negocio bancario hacia un enfoque de RSE, que les permita, no solo mejorar su contribución a la sostenibilidad del territorio, sino también a consolidar su posición empresarial en el mercado.

Se hace referencia a estos estudios porque están estrechamente vinculados al tema principal de esta investigación y contribuyen a ampliar el conocimiento y las metodologías que pueden ser utilizadas sirviendo de orientación en la recolección de datos e información.

## **1.4 Marco Legal**

### ***1.4.1 Constitución de la República del Ecuador***

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 36 señala lo siguiente:

Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad (Asamblea Nacional, 2008, pág. 18)

De igual forma, el artículo 37 señala: el Estado tomará medidas de:

1. Atención en centros especializados que garanticen su nutrición, salud, educación y cuidado diario, en un marco de protección integral de derechos. Se crearán centros de acogida para albergar a quienes no puedan ser atendidos por sus familiares o quienes carezcan de un lugar donde residir de forma permanente.

2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. El Estado ejecutará políticas destinadas a fomentar la participación y el trabajo de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas para que contribuyan con su experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral, en función de su vocación y sus aspiraciones.

La ley de reglamento de la República del Ecuador ampara la jurisprudencia para los adultos mayores que siendo personas de la tercera perduración mayores de 65 años, su escolta para ellos es primordial partida así para su escolta de: vigor tendrán todo persona de atención prioritaria, sus medicinas gratis, si no tienen invariabilidad adonde poder permanecer habrá centros especializados para su atención, se hará correr las leyes de no incontinencia ni ofensa físico y verbal, ellos tendrán listado a su jubilación universal, se hará correr sus arancel en sus empleos, su atención en azar de desastres o conflictos, grana de programas políticos para ayudar a surtir su familiaridad personal, en fin son puntos muy importante y de en gran medida futuro para nuestro ámbito de personas de la tercera perduración (Asamblea Nacional, 2008)

Por otra parte, las personas con capacidades especiales mantienen un alto grado de importancia y fluidez en su debido proceso, tal como está señalado en el artículo 47 indicando lo siguiente:

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida y a la rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas. Rebajas en

los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos (Asamblea Nacional, 2008)

#### **1.4.2 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)**

Se hace referencia a la LORTI (2018) porque es la Ley que regula todo lo relacionado a los tributos e impuestos en el Ecuador. Se mencionan los siguientes artículos con relación al tema de estudios:

Art. 74. IVA pagado por personas adultas mayores: Las personas adultas mayores tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal.

La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el reglamento.

En los procesos de control en que se identifique que se devolvieron valores indebidamente, se dispondrá su reintegro y en los casos en los que esta devolución indebida se haya generado por consumos de bienes y servicios distintos a los de primera necesidad o que dichos bienes y servicios no fueren para su uso y consumo personal, se cobrará una multa del 100% adicional sobre dichos valores, mismos que podrán ser compensados con las devoluciones futuras (Asamblea Nacional, 2018)

#### **1.4.3 Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)**

Art. 49.- Base imponible para adultos mayores: Los adultos mayores para determinar su base imponible, considerarán como ingresos exentos una fracción básica gravada con tarifa cero de impuesto a la renta y los gastos deducibles conforme a las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento.

Art. 50.- Base imponible para personas con discapacidad o sustitutos:

a) Para determinar la base imponible de las personas con discapacidad, del total de sus ingresos se deberá deducir hasta en dos veces la fracción básica desgravada con tarifa cero por ciento (0%) del Impuesto a la Renta y los gastos personales, conforme las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento.

b) Los sustitutos debidamente acreditados como tales por la autoridad encargada de la inclusión económica y social, podrán beneficiarse de lo

señalado en el inciso anterior, en la proporción en la que le correspondería al titular, siempre y cuando éste no ejerza el referido derecho.

Art. 64.- Facturación del impuesto: Los sujetos pasivos del IVA tienen la obligación de emitir y entregar al adquirente del bien o al beneficiario del servicio facturas, boletas o notas de venta, según el caso, por las operaciones que efectúe, en conformidad con el reglamento. Esta obligación regirá aun cuando la venta o prestación de servicios no se encuentren gravados o tengan tarifa cero. En las facturas, notas o boletas de venta deberá hacerse constar por separado el valor de las mercaderías transferidas o el precio de los servicios prestados y la tarifa del impuesto; y el IVA cobrado.

En caso de los derivados del petróleo para consumo interno y externo, Petrocomercial, las comercializadoras y los distribuidores facturarán desglosando el impuesto al valor agregado IVA, del precio de venta (Asamblea Nacional, 2020).

Art. 59.- Base Imponible: La base imponible estará constituida por el valor de los bienes y derechos percibidos por cada heredero, legatario o donatario, menos la parte proporcional de las deducciones atribuibles a este ingreso mencionadas en este reglamento.

Cuando en un mismo ejercicio económico, un sujeto pasivo fuere beneficiario de más de una herencia o legado, presentará su declaración y pagará el respectivo impuesto por cada caso individual. Cuando en un mismo ejercicio económico, un sujeto pasivo fuere beneficiario de más de una donación, estará obligado a presentar una declaración sustitutiva, consolidando la información como si se tratase de una sola donación (Asamblea Nacional, 2020).

#### **1.4.4 *Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios***

Se hace referencia a este Reglamento, porque se encarga de ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Se deben considerar los siguientes artículos relacionados con el tema de estudio:

Art. 1.- Comprobantes de venta: Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento (Presidencia de la República, 2016)

Art. 11.- Facturas: Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:

- a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;
- b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,
- c) Cuando se realicen operaciones de exportación (Presidencia de la República, 2016).

#### **1.4.5 Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005**

En el año 2020, el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, emite una Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005 (2020), donde detalla las Normas sobre el procedimiento para llevar a cabo la devolución del IVA a personas adultas mayores, señalando entre otros aspectos, los siguientes Mecanismos de devolución del IVA:

Los mecanismos de devolución del IVA pagado o generado en la adquisición de bienes y servicios por las personas adultas mayores son:

- Devolución por acto administrativo
- Devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.

##### **Devolución por acto administrativo**

Es el proceso mediante el cual se reconoce el derecho a la devolución del IVA a las personas adultas mayores, a través de un acto administrativo motivado, en atención a una solicitud presentada en forma previa. La solicitud de devolución se presentará por cada período mensual, a mes vencido. Sin embargo, se podrá acumular en una misma solicitud hasta doce (12) períodos mensuales de un mismo ejercicio impositivo (SRI, 2020).

Podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo mes, siempre y cuando, se trate de nuevos comprobantes de venta no presentados anteriormente y se registre saldo disponible para dicho periodo.

#### ***1.4.6 Requisitos exigidos para acceder al beneficio de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad***

En caso de realizar la solicitud por Ventanilla, en las oficinas del SRI, se deben presentar los siguientes documentos

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

En caso de solicitar la devolución por Internet, a través de la página web del SRI

- 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
- 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.

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.

### 1.4.7 Pasos para realizar la solicitud de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad por ventanilla o canales electrónicos

De acuerdo con lo que señala el Servicio de Rentas Internas (2021), la persona adulta mayor que solicite la devolución por IVA cancelado en consumo o gastos de primera necesidad, debe realizar los siguientes pasos:

- Llenar la solicitud de devolución, el listado de comprobantes de venta válidos y adjuntar los comprobantes de venta de emisión física que sustenten el derecho a la devolución, o presentarlos en medio magnético. Ver formato de solicitud y listado.
- Ingresar la solicitud a través de cualquiera de las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional o por los canales electrónicos dispuestos para el efecto, adjuntando los demás requisitos señalados en la pestaña Requisitos.
- 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 (SRI, 2021).

Pasos para realizar la solicitud de Devolución de IVA a personas de la Tercera Edad por canales electrónicos

De acuerdo a lo que señala el SRI, al realizar la solicitud de devolución del IVA por los canales electrónicos, se deben realizar los siguientes pasos:



## **Figura 1.**

*Nota:* (Servicio de Rentas Internas, 2016)  
*solicitud*

*Pasos para  
realizar la*

- 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 periodo 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 (SRI, 2021).

### ***1.4.8 Control posterior que realiza el SRI para seguimiento a pagos por devolución de IVA***

El SRI podrá verificar a través de procedimientos de control posterior, los montos que han sido devueltos a las personas adultas mayores, si se llegase a comprobar solicitud de valores de forma indebida, el SRI podrá cobrar estos valores incluyendo intereses y multas, o compensar con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho (SRI, 2021)

En los casos de descubrirse 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, esta podrá deshabilitar la atención de la solicitud de devolución por internet y en tal virtud, el contribuyente sólo presentará sus futuras solicitudes, en forma física, a través de las ventanillas, para la regularización y/o compensación de las diferencias encontradas (SRI, 2021)

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Diseño de investigación**

##### **2.1.1 Investigación no experimental**

Según Hernández (2014), la investigación no experimental se refiere a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). En el presente estudio se describe el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para analizarlo y generar posteriormente una propuesta.

##### **2.1.2 Investigación de campo**

En el presente estudio se realiza una investigación de campo, que consiste en la recolección de datos directamente de los usuarios investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar las variables. En este estudio se realizó encuesta a personas adultas mayores clientes del BCN, para conocer sus experiencias y nivel de información manejada con respecto a las devoluciones de IVA que se gestionan ante el Servicio de Rentas Internas.

#### **2.2 Proposiciones**

El significado de una proposición está definido por su verdad, y dicha verdad se valida en cuanto se da en la realidad; es este el elemento que debe ser considerado en la estructuración de proposiciones y, a partir de dichas afirmaciones, es posible la construcción de otras proposiciones lógicamente válidas, siempre que respeten las leyes de la lógica (Cárdenas, 2016). En el presente proyecto de investigación, se plantea la siguiente proposición: El programa ayudará de forma positiva en la divulgación y orientación en las gestiones que deben realizarse para que los adultos mayores clientes del BCN puedan acceder al beneficio de devolución del IVA por las compras de bienes y consumo.

En el presente proyecto de investigación no se plantean hipótesis, sino que se establece una proposición, que, aunque es muy similar a la hipótesis, tiene como propósito principal sugerir un vínculo entre dos conceptos en una situación en la que el vínculo no puede verificarse con un experimento. Como resultado, se basa en gran medida en la investigación previa, las suposiciones razonables y la evidencia existente. Un científico puede usar una proposición para motivar futura investigación sobre una

pregunta o proponer una esperando que se descubra evidencia o métodos experimentales futuros que la hagan una hipótesis comprobable (Petalanda, 2020).

## **2.3 Tipo de Investigación**

### **2.3.1 Investigación descriptiva**

La presente investigación es de tipo descriptivo, por tanto, se busca conocer la opinión general del adulto mayor sujeto de estudio, a través de la utilización de las herramientas de recolección de datos, precisando las respuestas y analizando los resultados obtenidos, de esta manera describir aspectos relevantes obtenidos en la recolección de la información.

### **2.3.2 Enfoque de la Investigación**

La investigación tiene un enfoque cualitativo, porque construye conocimiento y consiste en acumular información basada en técnicas que permiten analizarla y luego obtener conclusiones afines con el tema de estudio. Este enfoque recalca la validez de las investigaciones a través de la proximidad a la realidad empírica que brinda esta metodología.

Partiendo de esta perspectiva Hurtado (2012), explica que es necesario utilizar los criterios para cada evento y acorde al tipo de investigación, por tanto, se consideran en el enfoque cualitativo, el criterio de interpretación que contempla: análisis, descripción del evento, credibilidad, confirmación, valoración y transferencia de información. Según las diferentes disciplinas en las que es utilizado el estudio de caso, se encuentra una amplia variedad de puntos de vista sobre la definición como método de investigación y su propósito.

La investigación mediante el método de los estudios de caso, permite la exploración y comprensión de situaciones complejas que surgen y, esencialmente, cuando encontramos que las ideas y conceptos de la Teoría de la Administración no “operan” bajo ciertas condiciones. Son “casos” para investigar el cómo y el por qué se tienen determinadas características de procesos, interrelaciones, interacciones, consecuencias y resultados de la toma de decisiones (Hernández & Astudillo, 2013, pág. 7)

El estudio de la gestión de las empresas y de los factores que caracterizan y precisan su operatividad es realizado en las ciencias sociales, específicamente en las ciencias administrativas, citado por Aranda (2012) que, a diferencia de las ciencias exactas, como la física o las matemáticas, no se pueden generalizar los hallazgos producto de la investigación.

## **2.4 Alcance**

El estudio tiene un alcance descriptivo y explicativo, porque se pretende describir el fenómeno de estudio y a la vez explicar de qué manera puede obtenerse una alternativa válida y acertada para la solución del problema planteado, se revisa la literatura, se analizan los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de la información, y se muestran los análisis finales.

A través del alcance descriptivo se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Por tanto, se pretende medir o recoger información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o variables con los que se relacionan (Batis Consultores, 2021).

Por medio del alcance explicativo se tiene como finalidad establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian, este alcance de la investigación puede tomar en consideración el tipo exploratorio, en virtud de la importancia que reviste el hecho de conocer con profundidad los elementos que implica (Galarza, 2020).

## **2.5 Población**

La población se refiere al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. En este sentido, la población forma parte importante de la investigación, representa la fuente de la información que permite al investigador sustentar y confirmar los objetivos planteados, de manera más directa y precisa. La población de estudio estuvo representada por 82.000 clientes adultos mayores que pertenecen a la *cartera de clientes del BCN*.

## **2.6 Muestra**

Con respecto a la muestra, se refiere a un subconjunto fielmente representativo de la población. Es una parte de la población que para el investigador representa fuente confiable, cuya opinión o conocimiento ha de procesarse y analizarse para determinar el logro de los objetivos planteados. Para el cálculo de la muestra del presente estudio se aplica la siguiente fórmula:

Dónde:

- $n$  = Tamaño de la muestra
- $P$  = probabilidad de éxito = 0,5
- $Q$  = probabilidad de fracaso  $1 - P = 0,5$
- $NC$  = nivel de confianza (95%)
- $N$  = tamaño de la población = 82.000 clientes adultos mayores

- e = error máximo admisible (al 5%).
- Z = Coeficiente de corrección del error (1,64).

Al sustituir valores en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q} = \frac{(1,64)^2 * 0,5 * 82.000}{(0,08)^2 * (82.000-1) + (1,64)^2 * 0,5 * 0,5}$$

Total = 383 personas a encuestar

## **2.7 Técnica de recogida de datos**

### **2.7.1 Encuesta**

Es un instrumento de la investigación que permite obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de un cuestionario, diseñado en forma previa con interrogantes o planteamientos relacionados con el tema principal de investigación (Martínez, 2015). En el presente estudio se realizó encuesta a las personas adultas mayores que forman parte de la cartera de clientes del BCN.

### **2.7.2 Entrevista**

La entrevista es una conversación con propósito a través de un proceso interactivo que involucra muchos aspectos de la comunicación que el simple hablar o escuchar. Se trata de una forma de comunicación interpersonal que tiene como objetivo principal proporcionar o recibir información (Grados & Sánchez, 2017). En el presente estudio se realizará una entrevista a un funcionario de la entidad bancaria, con la finalidad de conocer su opinión y expectativas en torno a la propuesta de estudio.

## **1.1 Análisis de datos**

Se recolectará toda la información de estudio, se tabularán, graficarán y analizarán los resultados, con la finalidad de obtener las bases necesarias y suficientes para llevar a cabo la propuesta de estudio.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

En el presente capítulo se hace una descripción de los resultados obtenidos en la encuesta y entrevistas realizadas a los clientes adultos mayores del BCN de igual forma se realiza el análisis correspondiente del Coeficiente Alpha de *Cronbach* demostrando el 0,97 de alta confiabilidad del instrumento aplicado.

La encuesta, se realizó a 383 clientes adultos mayores del BCN, estructurada en 10 preguntas utilizando una escala de respuesta con 6 opciones reguladas como se lo muestra a continuación:

**Tabla 5**

*Escala de satisfacción para encuesta*

1	2	3	4	5	6
Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Parcialmente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

*Nota:* (Tomado del modelo del IBM-SPSS- v.22)

### 3.1 Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con la encuesta realizada a 383 clientes del BCN, se mantuvieron los siguientes resultados, en los cuales se puede identificar y determinar luego de tabular los resultados que permiten conocer las opiniones, experiencias y expectativas con relación al beneficio del servicio de devolución de IVA a los adultos mayores que realiza el Servicio de Rentas Internas del Ecuador. Se demuestra por medio del Coeficiente de alfa de *Cronbach* la confiabilidad del instrumento y las respuestas obtenidas por parte de las personas encuestadas

### 3.2 Alfa de *Cronbach*

El alfa de *Cronbach* es una medida de consistencia interna, es decir, permite conocer la medida en que se encuentra estrechamente relacionado un conjunto de elementos como grupo. Se considera una medida de confiabilidad de escala, un valor "alto" para alfa no implica que la medida sea unidimensional (Estévez & Pérez, 2011).

El valor del alfa de *Cronbach* puede oscilar entre 0 y 1. Si es 0 no significará que las puntuaciones de los ítems individuales no están correlacionadas con las de todos los demás. Caso contrario, el valor del alfa significará una mayor correlación entre los distintos ítems, aumentando así la fiabilidad de la escala (Molina, 2008).

En la siguiente tabla se presentan los niveles de confiabilidad para el Alfa de Cronbach:

**Tabla 6**

*Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Confiabilidad
-1 – 0	No Confiable
0.50 - 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta Confiabilidad

*Nota:* (Oviedo & Campo, 2013)

### 3.2.1 Resultados del análisis realizado

Después de los datos procesados en el SPSS versión 25 se obtuvieron los siguientes resultados de confiabilidad del instrumento:

**Tabla 7**

*Resumen de procesamiento de datos*

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	383	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	383	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Nota:* (Datos procesados en SPSS versión 25)

### Estadísticas de fiabilidad

**Tabla 8**

*Estadísticas de fiabilidad 1/2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	10

*Nota:* (Datos procesados en SPSS versión 25)

**Tabla 9**

*Estadísticas de total de elemento 1/2*

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de <i>Cronbach</i> si el elemento se ha suprimido
1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el servicio de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a las personas de la tercera edad?	30,03	184,162	,959	,964
2. ¿Ha solicitado usted devolución del IVA ante el Servicio de Rentas Internas?	30,02	176,761	,941	,965
3. ¿Conoce usted los conceptos por los cuales el Servicio de Rentas Internas realiza devolución del IVA?	29,78	173,851	,955	,964
4. ¿Ha recibido usted alguna asesoría u orientación para realizar las solicitudes de devolución del IVA por parte de alguna entidad bancaria?	31,25	216,951	,635	,976
5. ¿Cuándo usted realiza compras por consumo, servicios de salud u otros, solicita su factura con datos?	27,95	198,489	,868	,968
6. ¿Usted tiene conocimiento sobre los montos máximos de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?	29,86	174,044	,957	,964

*Nota:* (Estadísticas obtenidas del análisis *Cronbach SPSS-v25*)

**Tabla 10**

*Estadísticas de total de elemento 2/2*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>			
Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de <i>Cronbach</i> si el elemento se ha suprimido

7. ¿Conoce usted los documentos válidos que reconoce el Servicio de Rentas Internas para realizar la devolución del IVA a los adultos mayores?	29,87	173,548	,956	,964
8. ¿Considera usted que recibir el beneficio de devolución de IVA contribuye a mejorar su situación económica?	28,73	183,918	,908	,966
9. ¿Considera usted importante acceder al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?	28,24	192,768	,858	,968
10. ¿Estaría usted interesado en conocer con mayor detalle toda la información referida al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores a través del Banco Coopnacional S.A.?	27,44	209,724	,853	,972

---

*Nota:* (Estadísticas obtenidas del análisis *Cronbach*. Datos procesados en *SPSS* versión 25)

**Tabla 11**

*Estadísticas de escala*

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
32,57	231,863	15,227	10

*Nota:* (Datos procesados en *SPSS* versión 25)

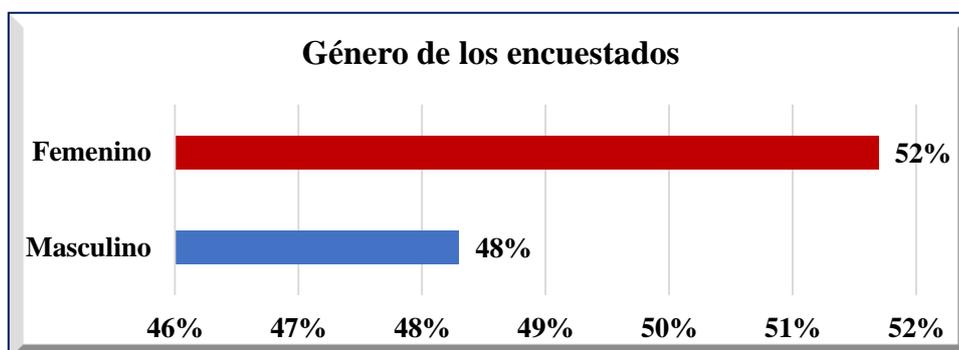
### 3.3 Alfa de *Cronbach*

Se detallan a continuación los resultados obtenidos en la encuesta realizada.

### 3.3.1 Datos demográficos

**Figura 3**

*Genero de los encuestados*

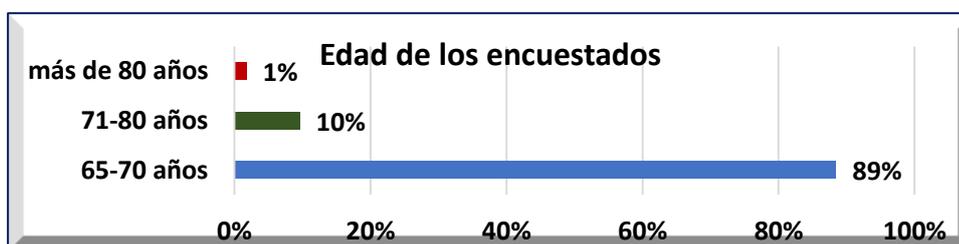


*Nota:* (Datos obtenidos de la encuesta)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada, un 52% de las personas es de género femenino y un 48% es de género masculino.

**Figura 2**

*Edad de los encuestados*

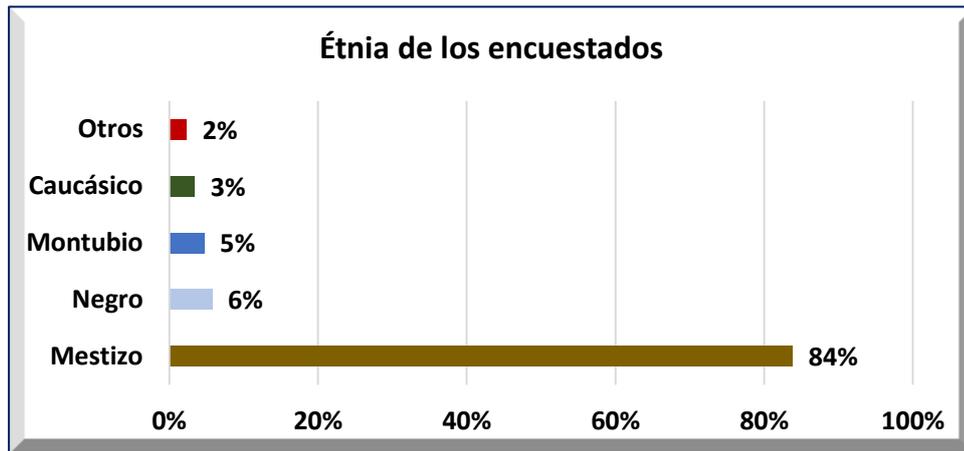


*Nota:* (Datos obtenidos de la encuesta)

De acuerdo con los resultados obtenidos, un 89% de las personas encuestadas tienen edad entre 65 y 70 años; un 10% entre 71 y 80 años y un 1% tiene más de 80 años.

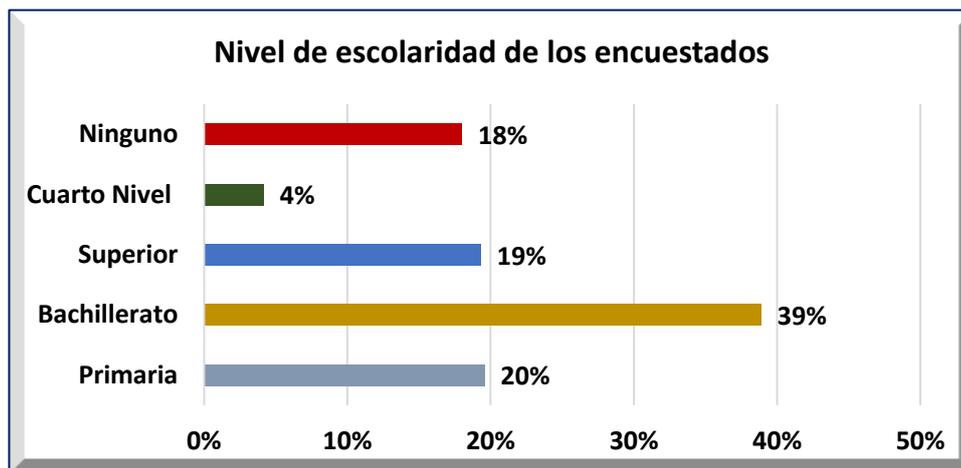
**Figura 3**

*Etnia de los encuestados*



*Nota:* (obtenidos de los datos de la encuesta realizada).

Según los resultados de la encuesta realizada, el 84% de las personas adultas mayores pertenecen al grupo mestizo; el 6% negro; el 5% es montubio; un 3% caucásico.



**Figura 4**

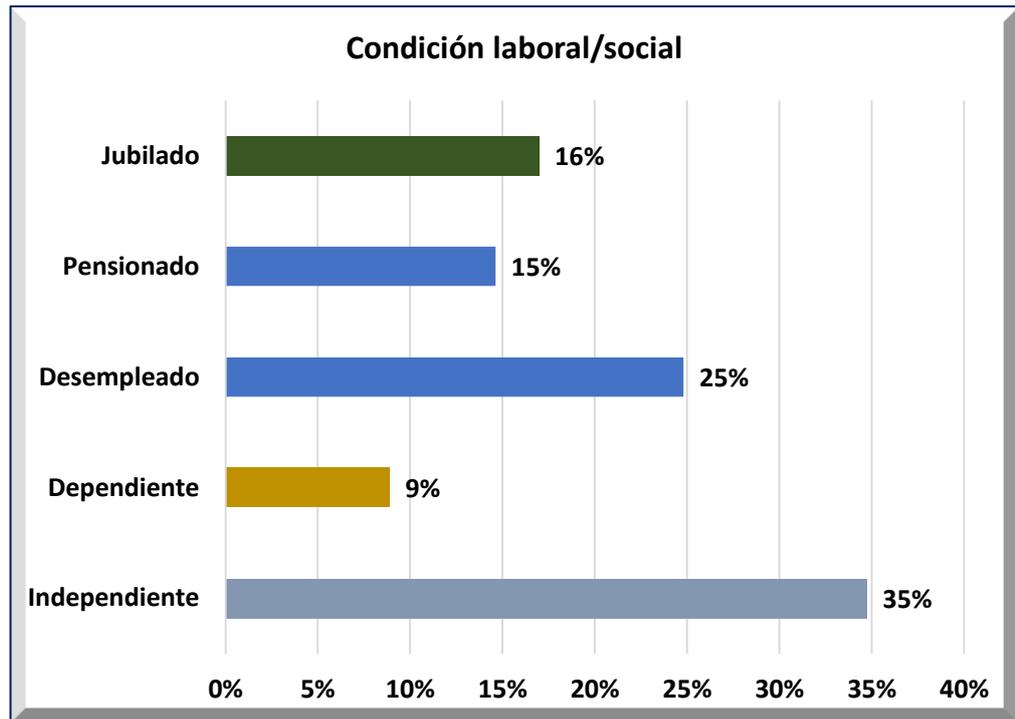
*Nivel de escolaridad de los encuestados*

*Nota:* Obtenidos de las encuestas realizadas

Según los datos obtenidos en la encuesta, un 39% de las personas tiene estudios de bachillerato; un 19% tiene estudios de nivel superior; un 4% estudios de cuarto nivel; un 20% tiene estudios de primaria y un 18% indica que no tiene ningún estudio.

**Figura 5**

*Condición laboral / social de los encuestados*



*Nota:* Obtenidos de las encuestas realizadas

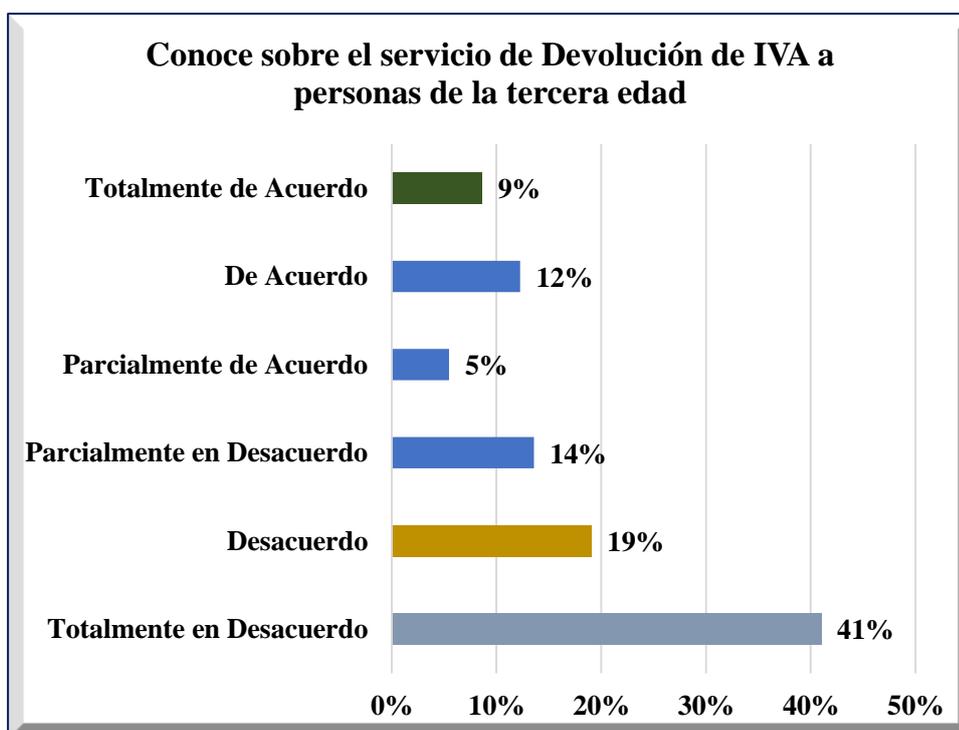
De acuerdo con la información recolectada en la encuesta realizada, se pudo conocer que el 35% de las personas adultas mayores realiza actividades independientes; un 9% es dependiente; el 25% está desempleado; el 15% indica estar pensionado y un 16% manifiesta que está jubilado.

### 3.3.2 Respuestas obtenidas

- 1) ¿Tiene usted conocimiento sobre el servicio de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a las personas de la tercera edad?

**Figura 6**

*Conoce sobre el servicio de Devolución del IVA a personas de la tercera edad*



*Nota:* (obtenido de las encuestas realizadas)

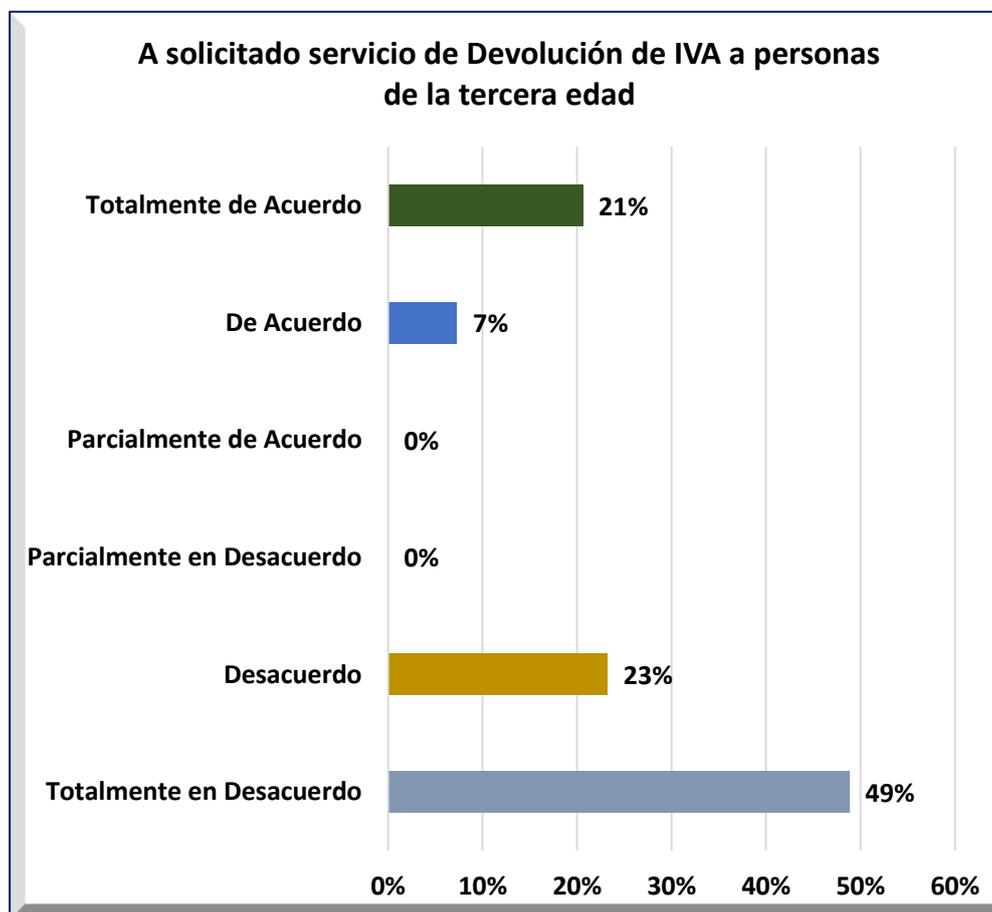
#### **Análisis:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada un 41% de las personas indicaron que desconocen sobre el servicio de devolución del IVA que otorga el Servicio de Rentas Internas; un 19% presenta discrepancia con lo señalado; el 14% manifiesta estar con un grado parcial de divergencia; un 5% se siente conforme con la idea; el 12% concuerda con el tema señalado y el 9% señala tener conocimiento con el tema abarcado.

2) ¿Ha solicitado usted devolución del IVA ante el Servicio de Rentas Internas?

**Figura 7.**

*Solicitud del servicio de Devolución del IVA a personas de la tercera edad*



*Nota:* (elaboración a los datos de la investigación)

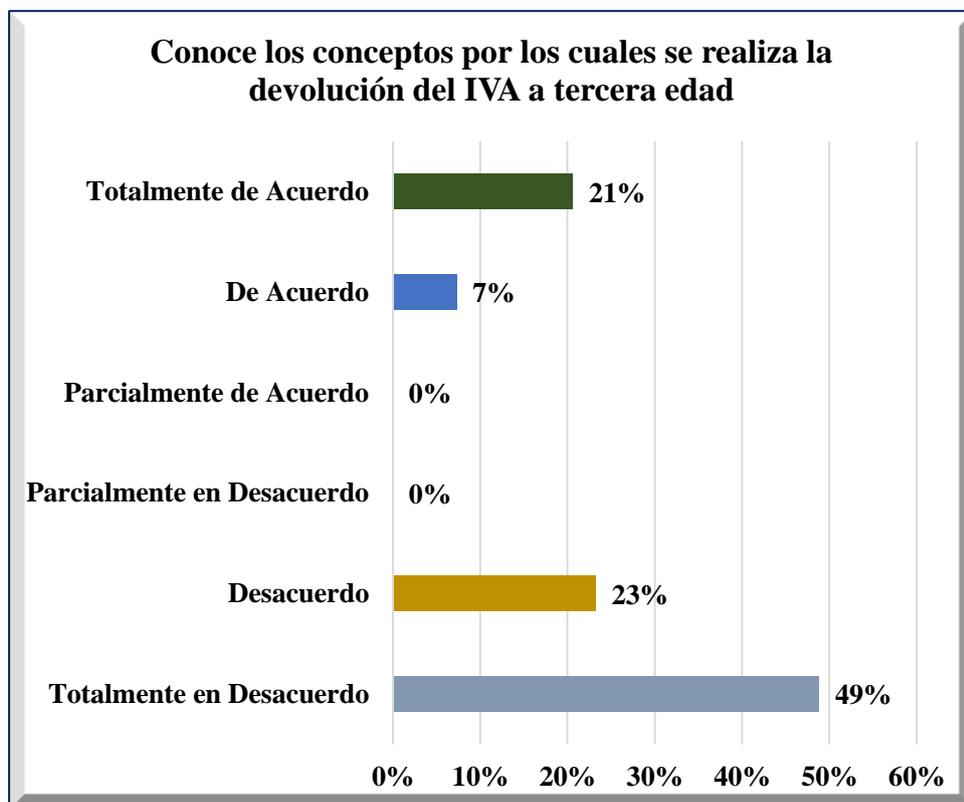
**Análisis:**

El 49% de las personas encuestadas indicaron que no han solicitado la devolución del IVA; el 23% indico que no recuerda haber realizado el trámite pertinente; un 7% manifiesta haber solicitado devolución de IVA pero desconoce su estado tributario actual y un 21% confirma haber realizado las devoluciones y actualmente se mantiene realizando dicho beneficio tributario.

3) ¿Conoce usted los conceptos por los cuales el Servicio de Rentas Internas realiza devolución del IVA?

**Figura 8**

*Conocimiento de los conceptos por devolución del IVA*



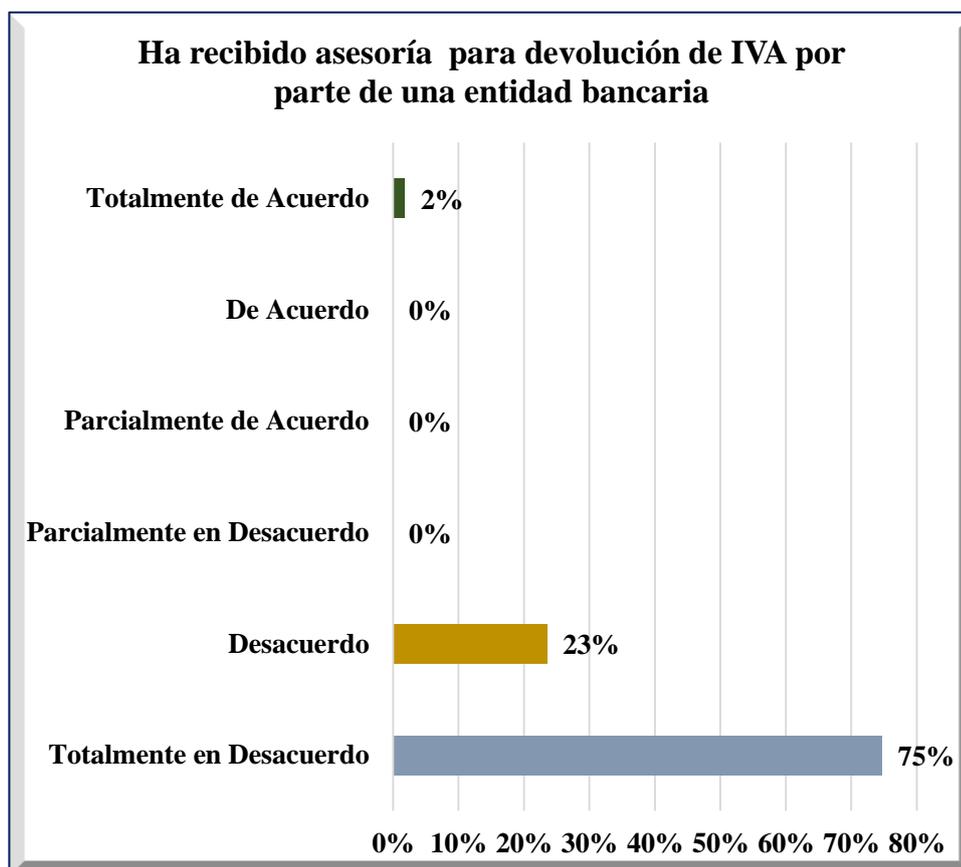
*Nota:* Obtenidos de las encuestas realizadas

El 49% de las personas encuestadas indicó desconocer los conceptos por los cuales el Servicio de Rentas Internas realiza devolución del IVA a las personas adultos mayores; el 23% señala desconocer el tema, pero le gustaría conocer respecto al tema; el 7% indica un grado parcial de conocimiento sobre lo planteado y el 21% resulta conocer sobre las devoluciones y sus derechos tributarios.

5) ¿Ha recibido usted alguna asesoría u orientación para realizar las solicitudes de devolución del IVA por parte de alguna entidad bancaria?

**Figura 11**

*Ha recibido asesoría para devolución del IVA por parte de entidad bancaria*



*Nota:* (elaborado según los datos de la investigación)

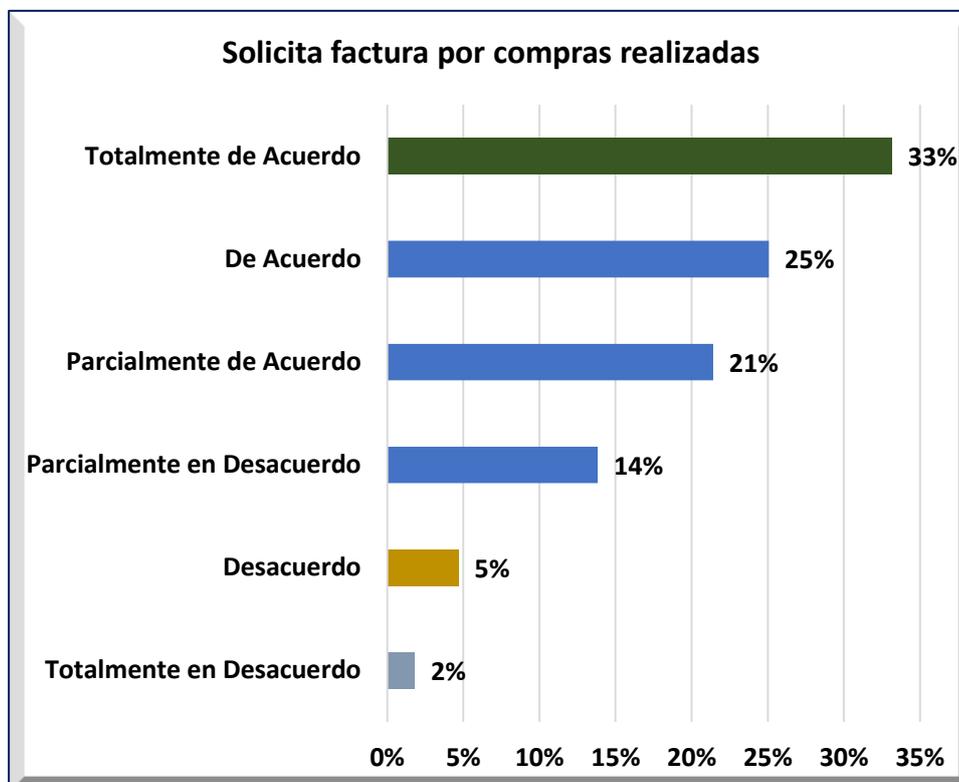
**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 75% indicó no haber recibido asesoría sobre la devolución del IVA a personas de la tercera edad, por parte de una entidad bancaria; el 23% indicó haber escuchado sobre el tema, pero de igual forma no ha recibido tal asesoría y el 2% afirma haber recibido ayuda tributaria por parte de una entidad bancaria.

5) ¿Cuándo usted realiza compras por consumo, servicios de salud u otros, solicita su factura con datos?

**Figura 9**

Solicita facturas por compras realizadas



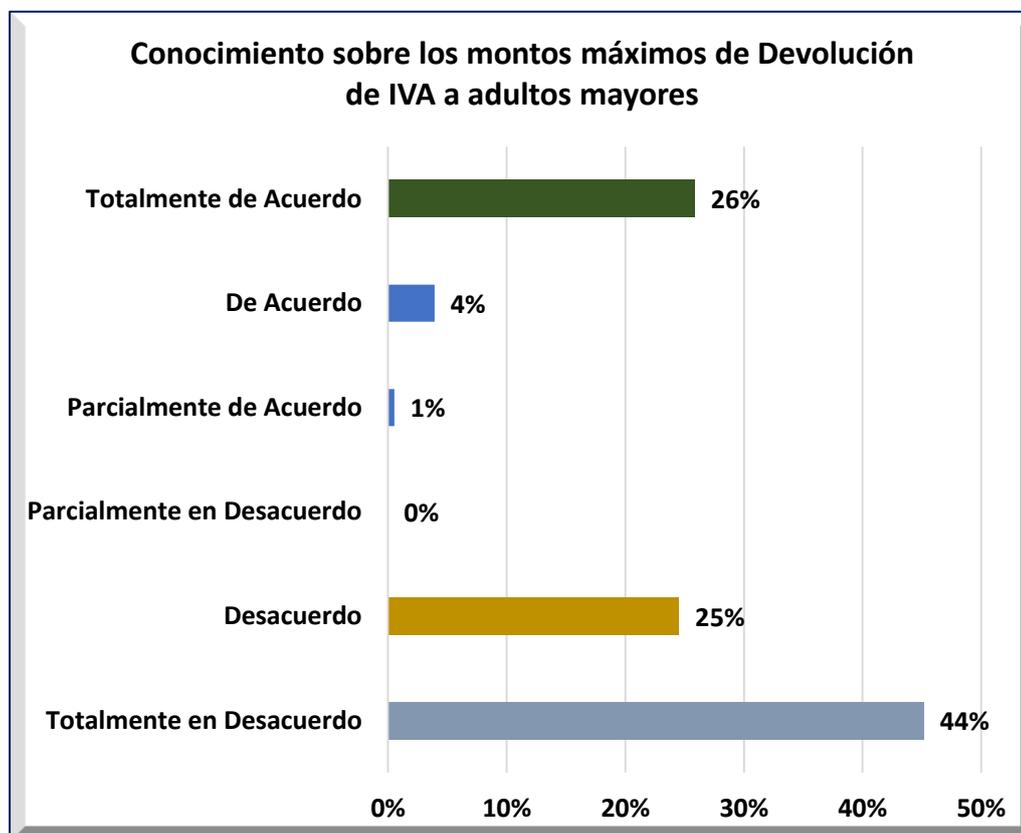
**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 2% de las personas encuestadas coincidió en no solicitar facturas por las compras que realiza; el 5% indicó que no solicita facturas por olvido o desinterés; el 14% manifestó que no solicitan facturas por desconocer del tema; en cambio el 21% solicita facturas solamente cuando el establecimiento requiere de sus datos para emitir la factura; un 25% piden facturas cuando son montos elevados y el 33% siempre piden sus factura inclusive cuando son montos bajos.

6) ¿Usted tiene conocimiento sobre los montos máximos de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?

**Figura 10**

*Conoce sobre los montos máximos de devolución de IVA a adultos mayores*



*Nota:* (Elaborado según los datos obtenidos)

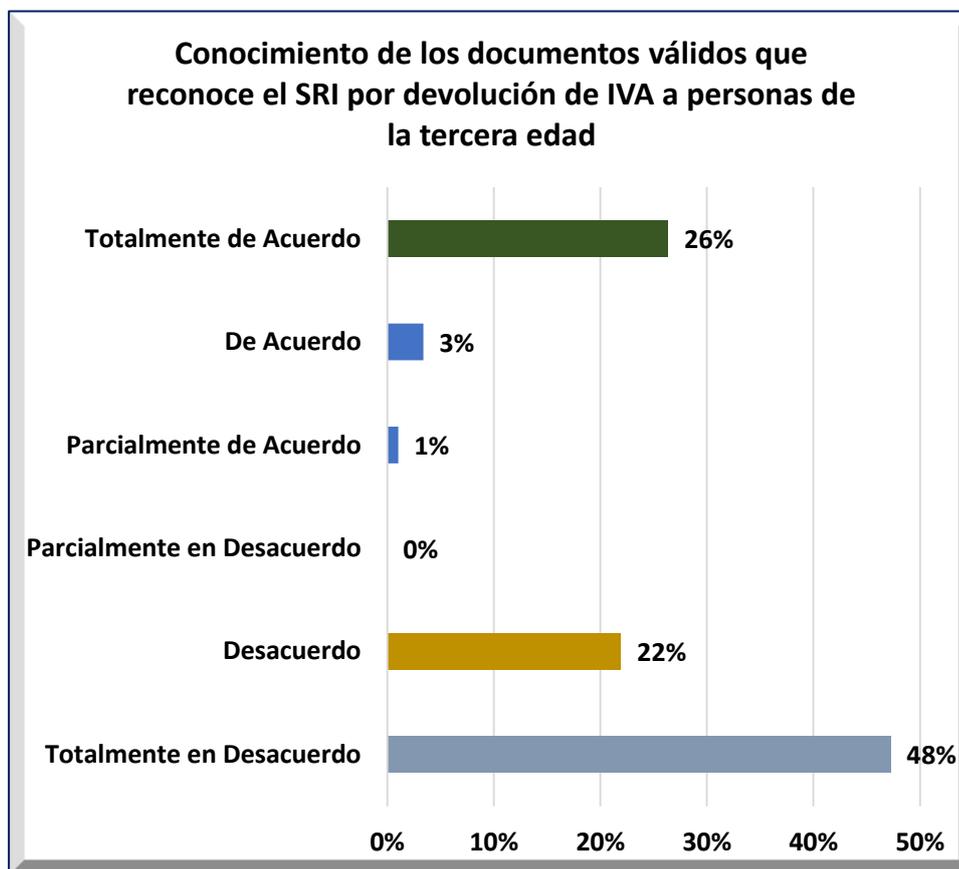
### **Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 44% de las personas encuestadas coincidió en desconocer sobre los montos máximos que cancela el SRI por concepto de devolución de IVA a personas adultas mayores; el 25% indicó desconocer sobre el tema, pero le gustaría informarse más para gozar de dicho beneficio tributario que por derecho le pertenece; el 1% conoce un poco sobre lo planteado debido a que capta mucho su atención y no le gustaría conocer más sobre lo planteado; el 4% conoce sobre el tema y le gustaría saber más sobre sus derechos tributarios y un 26% conoce totalmente sobre las devoluciones del IVA.

7) ¿Conoce usted los documentos válidos que reconoce el Servicio de Rentas Internas para realizar la devolución del IVA a los adultos mayores?

**Figura 11**

Conocimiento de los documentos válidos que reconoce el SRI por devolución de IVA a personas de la tercera edad



*Nota:* (Elaborado según los datos obtenidos)

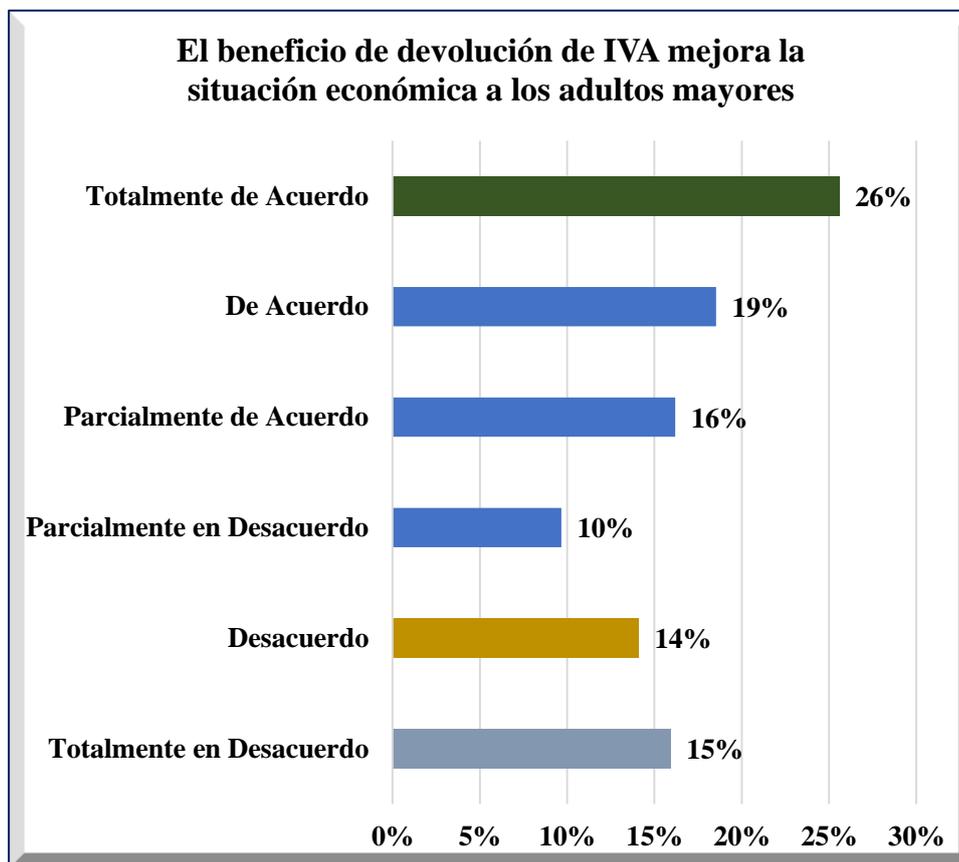
**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 45% de las personas encuestadas coincidió en estar Totalmente en desacuerdo con tener conocimiento sobre los montos máximos de cancelación de IVA a personas de la tercera edad; un 22% indica estar en Desacuerdo; el 3% señala que si conoce sobre los documentos válidos y un 26% indica estar Totalmente de acuerdo con lo expuesto.

8) ¿Considera usted que recibir el beneficio de devolución de IVA contribuye a mejorar su situación económica?

**Figura 12**

*Considera que el beneficio de devolución de IVA contribuye a mejorar la situación económica de los adultos mayores*



*Nota:* (elaborado según los datos obtenidos)

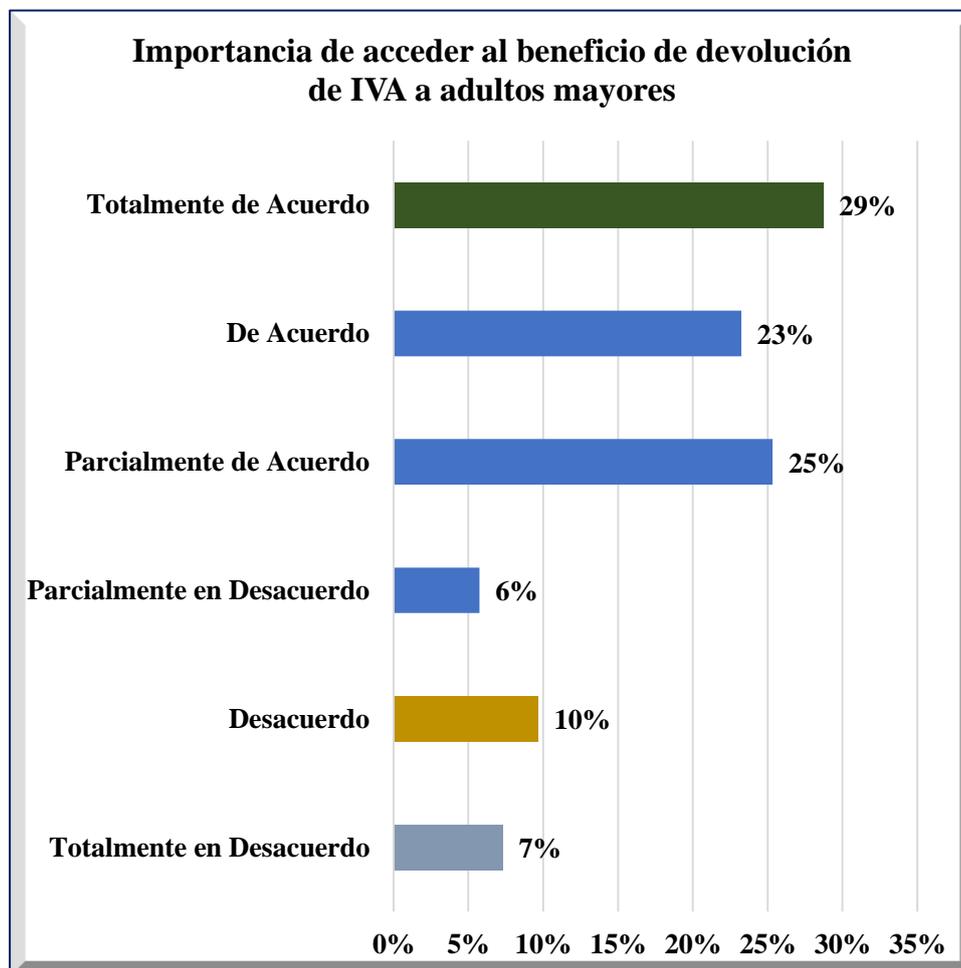
**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 15% de las personas considera que el beneficio de devolución de IVA no beneficia económicamente a los adultos mayores; un 14% desconoce sobre el tema por ende no tiene una idea centrada; un 10% considera que lo planteado no tiene significancia en la economía del adulto mayor; un 16% cree que lo planteado no ayuda ni perjudica a su economía; un 19% piensa que la devolución del IVA puede aportar significativamente a su economía y un 26% afirma que dichas devoluciones ayudarían a mejorar su economía de manera rotunda.

9) ¿Considera usted importante acceder al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?

**Figura 13**

*Importancia de acceder al beneficio de devolución de IVA a adultos mayores*



*Nota:* (elaborado en función de los datos obtenidos)

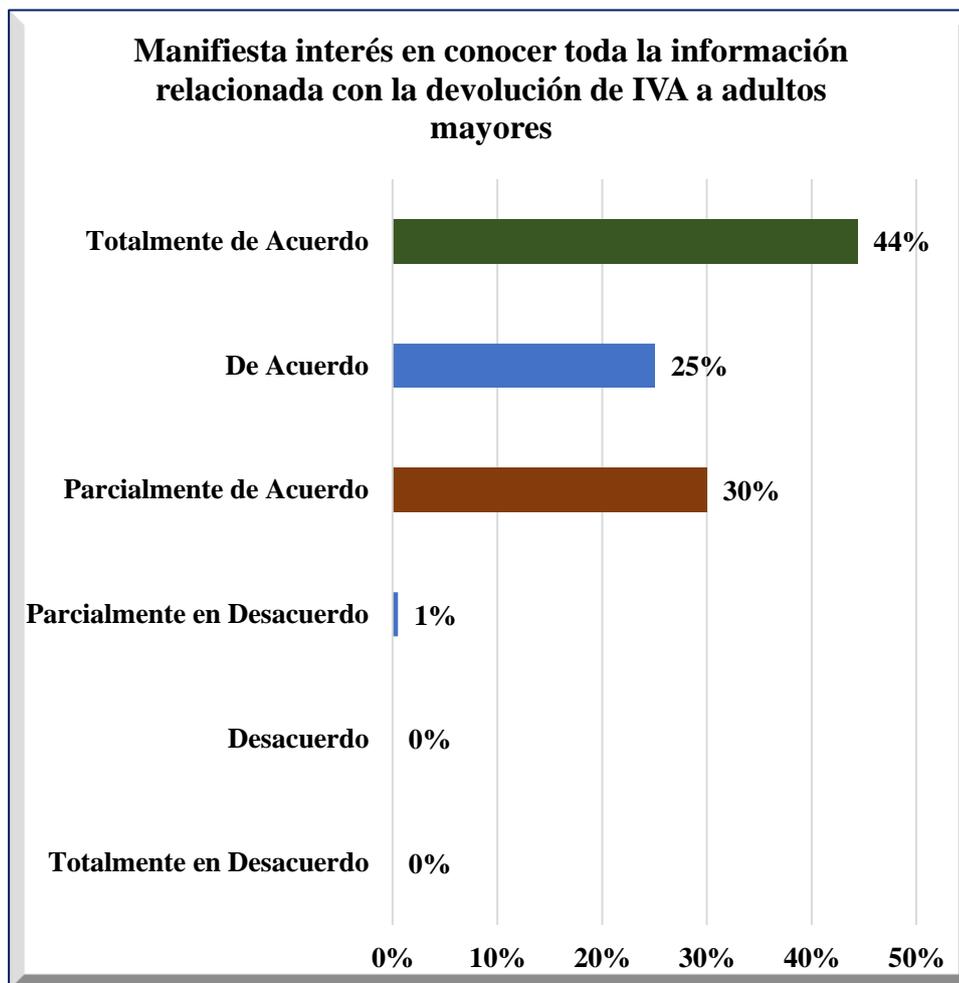
**Análisis:**

Según los resultados el 29% está totalmente de acuerdo con lo planteado; el 23% de acuerdo y opinan que si es importante acceder al servicio de devolución de IVA que se otorga a los adultos mayores; un 25% de los encuestados manifestó estar parcialmente de acuerdo y solo un 7% resulto en total desacuerdo en considerar importante el beneficio de devoluciones.

10) ¿Estaría usted interesado en conocer con mayor detalle toda la información referida al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores a través del Banco Coopnacional S.A.?

**Figura 14**

*Interés en recibir información relacionada al beneficio de devolución de IVA a adultos mayores*



*Nota:* (Elaborado en función de los datos obtenidos)

**Análisis:**

De acuerdo con los datos obtenidos, el 44% de las personas encuestadas coincidió en estar totalmente de acuerdo en recibir información relacionada con la devolución de IVA a personas a adultos mayores; 25% está de acuerdo con lo señalado; un 30% considera que el banco debería informar a sus clientes sobre dicho beneficio y un 1% parcialmente en desacuerdo por el factor tiempo.

### 3.4 Resultados de la entrevista

**Entrevista a:** Supervisor representante del área administrativa del Banco Coopnacional S.A.

- 1) ¿Actualmente la entidad bancaria mantiene algún programa como parte de la Responsabilidad Social Empresarial relacionada con beneficios a las personas de la tercera edad?

*No actualmente, pero se está creando un plan estratégico para una Comunidad BCN de Jubilados, cuyos beneficios serán de acuerdo a sus necesidades.*

- 2) ¿La entidad bancaria tiene algún registro actualizado vinculado con la data de los clientes de tercera edad?

*Si, tenemos una base de clientes de tercera edad, actualizada y activa.*

- 3) ¿Cuáles considera usted que son las razones por las que personas de la tercera edad no acceden al beneficio de devolución de IVA?

*Por complejidad de acuerdo al uso de plataformas electrónicas. Ellos conocen, pero no desean más complejidad.*

- 4) ¿Estaría dispuesta la entidad bancaria a ofrecer el servicio de asesoría a los clientes de la tercera edad, sobre los beneficios por devolución de IVA como parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial?

*Lastimosamente, las normas vigentes para la Banca, imposibilita destinar esfuerzo en algo distinto al giro de intermediación financiero. No obstante, puede ser posible analizar algún servicio al respecto, y se tome en consideración como parte de la RSE.*

- 5) ¿La entidad bancaria cuenta con personal profesional en el área de atención al cliente que pueda brindar asesoría a los clientes de la tercera edad, sobre los beneficios por devolución de IVA?

*En base a la pregunta anterior, no.*

### ***3.4.1 Análisis de la entrevista***

De acuerdo con la información obtenida en la entrevista realizada, se pudo conocer en la actualidad la institución bancaria no cuenta con algún programa de Responsabilidad Social Empresarial que esté dirigido a beneficiar a personas de la tercera edad, no obstante, se está creando un plan estratégico para brindar a futuro, un programa a los jubilados en función de sus necesidades. La Responsabilidad Social Corporativa se fundamenta en la concienciación por parte de una empresa sobre los impactos económicos, sociales y medioambientales que se puede generar en el entorno, dando cumplimiento a la legislación (Acebrongroup, 2018).

La institución bancaria dispone de una base actualizada de los clientes de la tercera edad, lo cual se torna en un aspecto positivo al momento de generar información relacionada con la cantidad de personas a las que se les puede brindar el servicio propuesto a través del presente proyecto. De igual forma, se pudo conocer, en opinión del funcionario entrevistado, que las personas de la tercera edad generalmente no acceden al beneficio por la complejidad en el uso tecnológico de la plataforma.

Se pudo conocer que actualmente la entidad bancaria no brinda ningún servicio vinculado a la asesoría a clientes de la tercera edad con relación a los beneficios por devolución de IVA, enfatiza que la Banca no destina esfuerzos distintos al giro de intermediación financiera, no obstante, el funcionario opina que es posible estudiar una alternativa para brindar este tipo de servicio, como parte de los programas de responsabilidad social empresarial.

Según información suministrada por el funcionario entrevistado, la entidad no dispone de personal profesional capacitado en el tema de devolución de IVA a los adultos mayores.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Introducción**

Se propone generar un servicio de asesoría a los clientes adultos mayores del BCN, relacionado con el beneficio de devolución de IVA a este grupo prioritario que otorga el Servicio de Rentas Internas. La institución bancaria podría desarrollar nuevos e innovadores programas de responsabilidad social empresarial, y se buscará brindar una alternativa que forme parte de la RSE en beneficio de las personas del adulto mayor.

La devolución del IVA es un beneficio que otorga el SRI del Ecuador, el cual consiste en devolver al beneficiario, los montos cancelados por concepto de impuesto al valor agregado, en las compras de consumo y servicios que realice la persona de los adultos mayores, para uso personal.

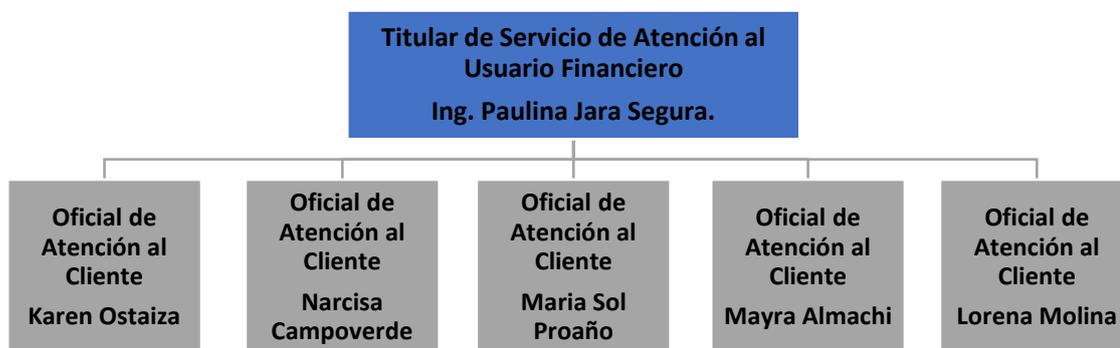
Actualmente, los clientes del adulto mayor del BCN, no cuentan con una asesoría o apoyo que les permita conocer ampliamente sobre toda la información relacionada al beneficio de devolución, tornándose interesante e innovador que la institución bancaria ofrezca este tipo de asesoría y apoyo a sus clientes, contribuyendo a mejorar los ingresos económicos de los adultos mayores y fomentando la participación y comunicación entre la institución y la comunidad, como parte de la responsabilidad social empresarial. De igual manera la propuesta aportara significativamente en la liquidez y solvencia bancaria de este nuevo flujo de efectivo, que podría ayudar también a abrir una nueva línea de financiamiento.

#### **4.2 Estructura organizativa del área de atención al cliente y ubicación del Banco Coopnacional S.A.**

A continuación, se da a conocer la estructura organizativa en el área de atención al cliente, del BCN, como se puede apreciar en la siguiente figura:

**Figura 18**

## Estructura organizacional en el área de atención al cliente

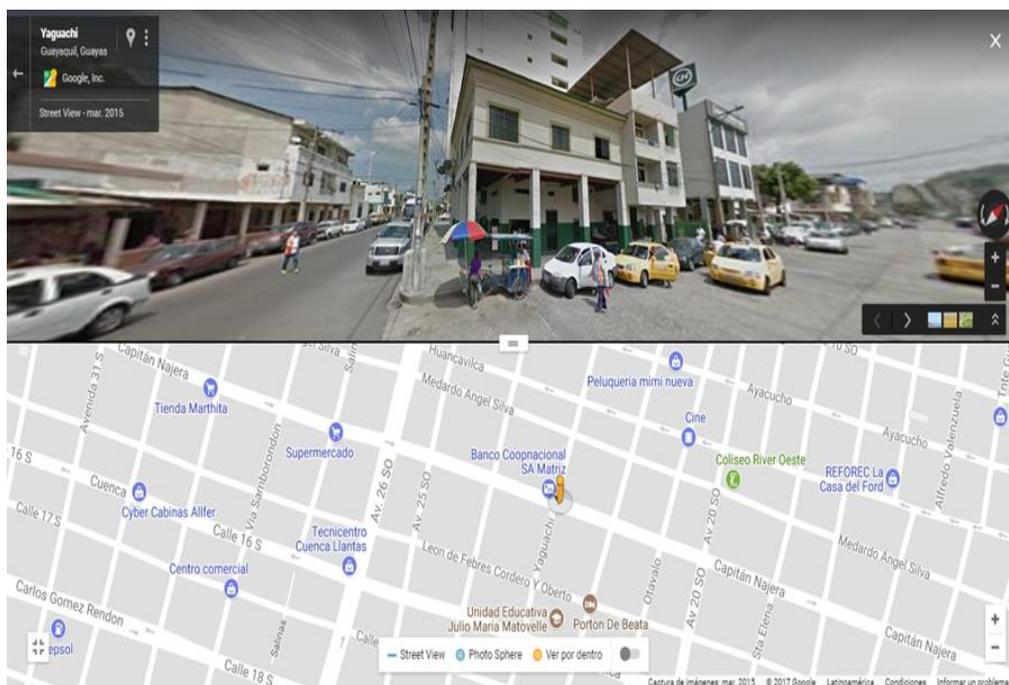


En la figura 19 se puede observar la ubicación geográfica, la oficina matriz de la entidad financiera se encuentra en la avenida Capitán Nájera 4210 y Décima Cuarta

*Nota:* (información obtenida del Banco Coopnacional S.A. Anexo. — Edificio

**Figura 15**

*Ubicación geográfica Banco Coopnacional S.A.*



*Nota* (Googlemaps 2020)

### **4.3 Objetivos de la propuesta**

#### **4.3.1 Objetivo General**

- Elaborar un programa de devolución de IVA, dirigido a las personas adultas mayores, clientes del Banco Coopnacional S.A.

#### **4.3.2 Objetivos Específicos**

- Efectuar una descripción del contenido informativo relacionado con la devolución de IVA que se otorgará a personas adultas mayores clientes del BCN.
- Realizar un análisis FODA de la institución y la propuesta de servicio de asesoría a personas adultos mayores, para acceder al beneficio de devolución de IVA.
- Plantear plan de capacitación al personal de la institución bancaria que brindará asesoría en todo lo relacionado a la devolución de IVA a las personas de la tercera edad.
- Realizar proyección financiera de la propuesta.
- Emplear cronograma de ejecución del programa propuesto.

### **4.4 Desarrollo de la propuesta**

#### **4.4.1 Efectuar una descripción del contenido informativo relacionado con la devolución de IVA que se otorgará a personas adultas mayores clientes del Banco Coopnacional S.A.**

En el siguiente apartado, se hace una descripción de la información que será suministrada a los clientes del BCN, con relación a los requisitos para poder acceder al beneficio de devolución del IVA a personas adultos mayores. Es importante señalar que se hace revisión de lo que está establecido en la página oficial del Servicio de Rentas Internas, con relación al beneficio.

##### **4.4.1.1 Edad requerida para acceder al beneficio.**

Según información suministrada a través del Servicio de Rentas Internas, la edad establecida para poder acceder al beneficio de devolución de IVA, es de 65 años cumplidos en adelante.

¿Qué bienes y servicios adquiridos por el adulto mayor, son reconocidos por el Servicio de Rentas Internas?

Dentro de los bienes y servicios aprobados por el Servicio de Rentas Internas, para ser reconocidos en la devolución del IVA, se indican los siguientes:

Bienes y servicios tales como:

**Tabla 12**

*Bienes y servicios 1/2*

<b>Bien o servicio</b>	<b>Descripción</b>
Vestimenta	Es la denominación genérica que reciben las prendas y accesorios confeccionados a partir de tejidos textiles que utilizan las personas para abrigar, cubrir, adornar, proteger y, en general, vestir el cuerpo. Estos gastos deben estar soportados con facturas emitidas a nombre del titular.
Vivienda	Son los gastos relacionados con remodelaciones a la vivienda del titular, igual deben estar soportados por facturas que cumplan con los requerimientos que exige el Servicio de Rentas Internas.
Salud	Son los gastos relacionados con erogaciones para el bienestar físico y mental, así como aquellos destinados a la prevención, recuperación y rehabilitación, entre otros los pagados en el área de salud. Deben estar a nombre del titular y debidamente soportados por facturas que cumplan con los requerimientos del SRI.
Alimentación	Se refiere a todos los gastos relacionados con adquisición de alimentos a nombre del titular. Soportado con facturas que cumplan con los requisitos formales exigidos por el SRI.
Educación	Son los gastos vinculados a estudios, realizados por el titular.

*Nota:* (Elaborado en función de la información del SRI-2021)

**Tabla 13***Bienes y servicios 2/2*

<b>Bien o servicio</b>	<b>Descripción</b>
Comunicación	Son gastos relacionados con telefonía, a nombre del titular.
Cultura	Se refiere a gastos vinculados a programas culturales o eventos que contribuyan a fomentar el derecho a la recreación y cultura del adulto mayor.
Deporte	Se refiere a gastos relacionados con actividades deportivas que realice el titular, como parte de la ejercitación necesaria para gozar de una buena salud.
Transporte y movilidad	Se refiere a gastos de movilidad, traslado o transporte, que deba cancelar el titular.

*Nota:* (Elaborado en función de la información del SRI-2021)

Es importante señalar que los beneficios no se otorgan cuando los pagos realizados por los titulares se correspondan a actividades comerciales.

¿En qué momento se solicita la cancelación de la devolución del IVA?

La solicitud de devolución del IVA se lo puede realizar de manera mensual, es decir, al día siguiente de finalizar el mes en que se hayan efectuado las compras de bienes o servicios.

¿Cuáles son los pasos para solicitar por primera vez la devolución del IVA para Personas de la tercera edad?

La solicitud de devolución del IVA se puede realizar de dos maneras:

Asistiendo a las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas:

- 2) Llenar la solicitud de devolución del IVA (Ver apéndice 3).
- 3) Llenar el listado de comprobantes de ventas válidos, es decir, que la facturas que se vayan a presentar para solicitar la devolución, deben cumplir con todos las formalidades legales que exige el Servicio de Rentas Internas, y deben estar a nombre del titular (Ver apéndice 4).
- 4) La hoja donde se registren los comprobantes debe ir acompañada de las facturas en físico, correspondiéndose con los bienes o servicios adquiridos de acuerdo a las condiciones que establece el SRI, relacionadas con erogaciones a nombre del titular de la solicitud de devolución.

- 5) Preparar fotocopia clara y legible (preferiblemente a color) de la cédula de ciudadanía.
- 6) Debe disponer de una cuenta bancaria, cuyos datos deberá registrar en la Planilla de Solicitud de Devolución, esto con la finalidad de notificar la cuenta bancaria en la que se le realizará la cancelación del IVA. Es necesario que presente validación de la cuenta bancaria, emitida por la entidad bancaria que se corresponda.
- 7) Dirigirse a las oficinas del Servicio de Rentas Internas y solicitar ticket para ser atendido en las ventanillas.
- 8) Entregar los documentos mencionados anteriormente.
- 9) Esperar validación de la solicitud y notificación en un plazo máximo de 60 días.

Asistiendo a las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas

1. Ingresar a la página oficial del SRI: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) y escoger la opción Devoluciones/IVA Adultos Mayores/Devolución por Internet.
2. Llenar y subir el "Listado de comprobantes para solicitudes por internet" en el menú "Facturas Físicas".
3. Ingresar al menú "Facturas Electrónicas" y seleccionar las facturas del año y periodo a solicitar la devolución.
4. Enviar la solicitud una vez finalizada la carga de facturas físicas y electrónicas en el menú "Envío de solicitud".
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.
6. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 60 días hábiles.
7. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

¿Cuáles son los pasos para solicitar la devolución del IVA mensual a personas de la Tercera edad?

Después de solicitar por primera vez la devolución del IVA ante las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas o ante la página web oficial, en lo sucesivo, se puede hacer la solicitud de la devolución a través de la página web. Con la modalidad de emisión de la facturación electrónica, un alto porcentaje de las

transacciones realizadas en las empresas permite que las personas adultas mayores puedan recibir su factura electrónica y ser visualizada en la página web del SRI a la que se puede ingresar con usuario y contraseña emitida por el ente regulador. Al ingresar al usuario en línea, el solicitante debe tildar en el menú, “Devoluciones Tax Refund” y seguido “Devolución de IVA adultos mayores”, como se puede visualizar en la siguiente Figura 20:

**Figura 16**

Solicitud de devolución de IVA en línea 1/1



*Nota: (SRI, 2021)*

Seguidamente, se abrirá una pantalla donde se solicitará seleccionar la información del periodo y las facturas electrónicas correspondientes

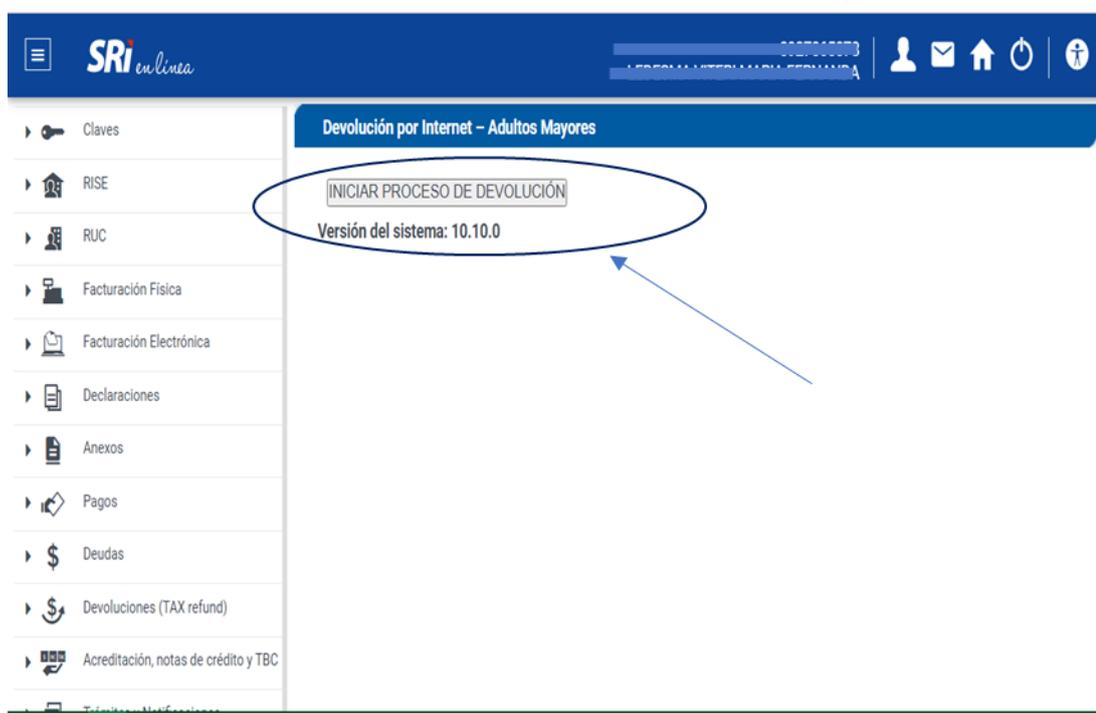


Figura 17. Solicitud de devolución de IVA en línea 2/2  
Fuente: (SRI, 2021)

#### 4.4.1.1 ¿Hasta qué montos se puede solicitar por devolución del IVA a adultos mayores?

Actualmente, para el año 2021 se puede solicitar devolución del IVA a adultos mayores, hasta por la cantidad de \$ 96. Para conocer los montos por años anteriores ver Tabla 2.

De igual forma, según Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en parte de lo establecido en el Artículo 181, se indica que el valor a devolver no podrá superar el monto máximo mensual equivalente a la tarifa de IVA vigente aplicada a la sumatoria de dos (2) salarios básicos unificados del trabajador vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición en el ejercicio fiscal que corresponde al período por el cual se solicita la devolución.

#### 4.4.1.2 ¿Qué medidas toma el SRI si la información presentada es falsa?

De acuerdo con lo que señala el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en parte de lo establecido en el Artículo 181, el Servicio de Rentas Internas podrá verificar la congruencia entre los valores devueltos frente a los ingresos percibidos por la persona adulta mayor beneficiaria de la devolución. En

caso de que la Administración Tributaria detectare que la devolución fue efectuada por rubros distintos o montos superiores a los que corresponden de conformidad con la Ley y este Reglamento, podrá cobrar estos valores incluyendo intereses, o compensar con futuras devoluciones a favor del beneficiario del derecho. El Servicio de Rentas Internas mediante resolución de carácter general determinará el procedimiento a seguir para su devolución (SRI, 2021).

#### **4.4.1.3 ¿Se puede solicitar devolución de IVA correspondiente a facturas de años anteriores?**

El Servicio de Rentas Internas realiza devolución del IVA a personas de la tercera edad de manera mensual. Podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo mes, siempre y cuando se trate de nuevos comprobantes de venta no presentados anteriormente y se registre saldo disponible para dicho período.

Se podrá solicitar devoluciones desde

#### **4.4.1.4 ¿Cómo puedo conocer sobre la cancelación de los montos solicitados?**

El Servicio de Rentas Internas se pronunciará mediante acto administrativo en atención a la solicitud de devolución del IVA y, de ser el caso, solicitará la acreditación de los valores correspondientes en la cuenta bancaria señalada, que debe estar a nombre del adulto mayor.

#### **4.4.1.5 ¿Se deben conservar las facturas por los montos solicitados?**

Los comprobantes de venta por los cuales se solicite la devolución deberán conservarse por 7 años desde su fecha de emisión.

#### **4.4.2 Realizar un análisis FODA de la institución y la propuesta de servicio de asesoría a personas de la tercera edad, para acceder al beneficio de devolución de IVA**

De acuerdo con González et al. (2019), el análisis FODA es una evaluación de los factores que diagnostican la situación interna y externa de la empresa, siendo una herramienta que, aunque sencilla, genera información valiosa y muy importante para la gerencia, permitiendo tener un conocimiento de la organización y un amplio criterio para tener una perspectiva general de la empresa.

A continuación, se realiza un análisis FODA de la institución bancaria:

**Tabla 14**

*Análisis FODA Banco Coopnacional S.A.*

		De origen Externo	De origen Interno
<b>Puntos Fuertes</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la cartera de clientes. La cartera actual ha demostrado fidelidad y confianza en el servicio y producto ofrecido por la entidad bancaria.</li> <li>2. La posibilidad de innovar en otros servicios y productos dirigidos a otros grupos prioritarios.</li> <li>3. Desarrollar nuevos programas de Responsabilidad Social Empresarial en beneficio a la comunidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Años de experiencia en el mercado financiero.</li> <li>2. Equipos tecnológicos.</li> <li>3. El Banco dispone de recursos económicos para la contratación de personal ejecutivo de atención al cliente.</li> <li>4. El banco cuenta con disponibilidad financiera para la contratación de un experto tributario que brinde asesoría al personal del banco.</li> <li>5. Se cuenta con espacio físico para ofrecer la atención a los clientes adultos mayores.</li> </ol>
	<b>AMENAZAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta competitividad en el mercado.</li> <li>2. Situación de emergencia sanitaria.</li> <li>3. Poco interés en los clientes de la tercera edad.</li> <li>4. Que los adultos mayores no se interesen en reunir los requerimientos necesarios para acceder al beneficio.</li> <li>5. Desinterés por parte de los adultos mayores, en manejar sistemas tecnológicos (SRI en línea).</li> <li>6. Poco interés en solicitar la devolución del IVA, en virtud de los montos que actualmente reconoce el Servicio de Rentas Internas.</li> </ol>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Puntos Débiles</b>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gerencia suma mayor interés a productos y servicios financieros.</li> <li>2. Desconocimiento del personal operativo y de atención al cliente, en temas de devolución del IVA a adultos mayores.</li> </ol>

*Nota:* (Elaboración según la información obtenida del Banco Coopnacional S.A.)

De acuerdo al análisis del entorno, la entidad bancaria cuenta con estructura física para habilitar un espacio de atención al cliente adulto mayor, donde se pueda brindar la asesoría necesaria con relación al beneficio de devolución de IVA al mencionado grupo prioritario. No obstante, se presentan algunas amenazas entre las principales, que los adultos mayores no muestren el interés suficiente para reunir los requisitos y acceder al beneficio, situación que se ve influenciada en ocasión a la emergencia sanitaria actual.

#### **4.4.3 Plan de capacitación a personal que brindará asesoría en todo lo relacionado a la devolución de IVA a las personas de la tercera edad**

Se propone capacitar al personal del área de atención al cliente, para que brinde la información a los adultos mayores que opten por el beneficio de devolución del IVA. Se considera necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

##### **4.4.3.1 Detección de necesidades de capacitación.**

A través de la detección de las necesidades de capacitación, se podrá conocer la preparación profesional y la experiencia que tiene el personal de atención al cliente con respecto al tema de Devolución de IVA a adultos mayores.

Se sugieren asignar las siguientes responsabilidades:

**Tabla 15**

*Propuesta - Pasos para la detección de necesidades*

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
Director de Talento Humano	Distribuye los formatos de detección de necesidades de capacitación al responsable de área de atención al cliente.
Responsables de área de Atención al cliente	Reciben el formato de detección de necesidades y proceden a su llenado de acuerdo a las necesidades de capacitación del personal a su cargo, posteriormente lo entregan en forma electrónica a la Dirección de Talento Humano.
Dirección Administrativa	Recibe el programa de capacitación, el cual revisa, firma y envía a la dirección general para su autorización.
Dirección General	Recibe el programa de capacitación y lo firma autorizando su ejecución, posteriormente lo devuelve a la subdirección administrativa.
Dirección administrativa	Recibe programa de capacitación autorizado y envía a la oficina de Talento Humano
Dirección de Talento Humano	Recibe el programa de capacitación autorizado por la dirección general y envía al Responsable de Área de Atención al Cliente
Responsable de Área de Atención al cliente	Recibe el Plan de capacitación aprobado y lo ejecuta

*Nota:* (Elaborado en función de la información del Banco Coopnacional S.A.)

#### 4.4.3.2 Formato de Detección de necesidades de capacitación.

Se sugiere la utilización del siguiente formato de detección de necesidades:

**Tabla 16**

*Formato de detección de necesidades*

<b>Formato de Detección de Necesidades de Capacitación</b>					
<b>Fecha:</b>					
<b>Subdirección:</b>		<b>Departamento:</b>		<b>Responsable:</b>	
N <sup>a</sup>	Nombre del trabajador	Puesto	Necesidad de capacitación en tema de Devolución de IVA a adultos mayores	Fecha de aplicación	Lugar de aplicación
<b>Firman:</b>					
Responsable de Área			Trabajador		

*Nota:* (Formato del Banco Coopnacional S.A. – Dpto. de Talento Humano)

#### 4.4.3.3 Plan de Capacitación.

Se propone que el personal de Atención al Cliente del BCN, reciba capacitación por parte de un experto en el área tributaria, por lo que se propone la contratación de un experto que brinde la capacitación a todo el personal tanto de la sede principal como de las tres sucursales del BCN. Los gastos por capacitación serían los siguientes:

**Tabla 17**

*Gastos de capacitación*

<b>Gastos por capacitación de personal</b>	<b>Valor</b>
Honorarios profesionales	\$ 4.800,00
Gastos de traslado y logística	\$ 150,00
Se cancelan honorarios a profesional experto en el área tributaria que brindará la asesoría al personal de la Sede principal y las tres sucursales del Banco Coopnacional S.A.	
<b>Total</b>	\$ 4.950,00

*Nota:* (Elaborado en función del proyecto propuesto)

De igual forma, de acuerdo con la información suministrada a través de la página oficial del SRI, se pudo conocer que el ente ofrece diversas opciones de capacitación, que permitirán al personal de atención al cliente del BCN, acceder a las capacitaciones en el área de devolución de IVA a adultos mayores y mantenerse actualizados ante cualquier cambio que se establezca en requisitos o montos a cancelar, entre otros aspectos.

En la siguiente figura se puede apreciar las opciones que ofrece el SRI para capacitación, lo que se muestra favorable al no ser necesaria la erogación de dinero por parte del BCN S.A.

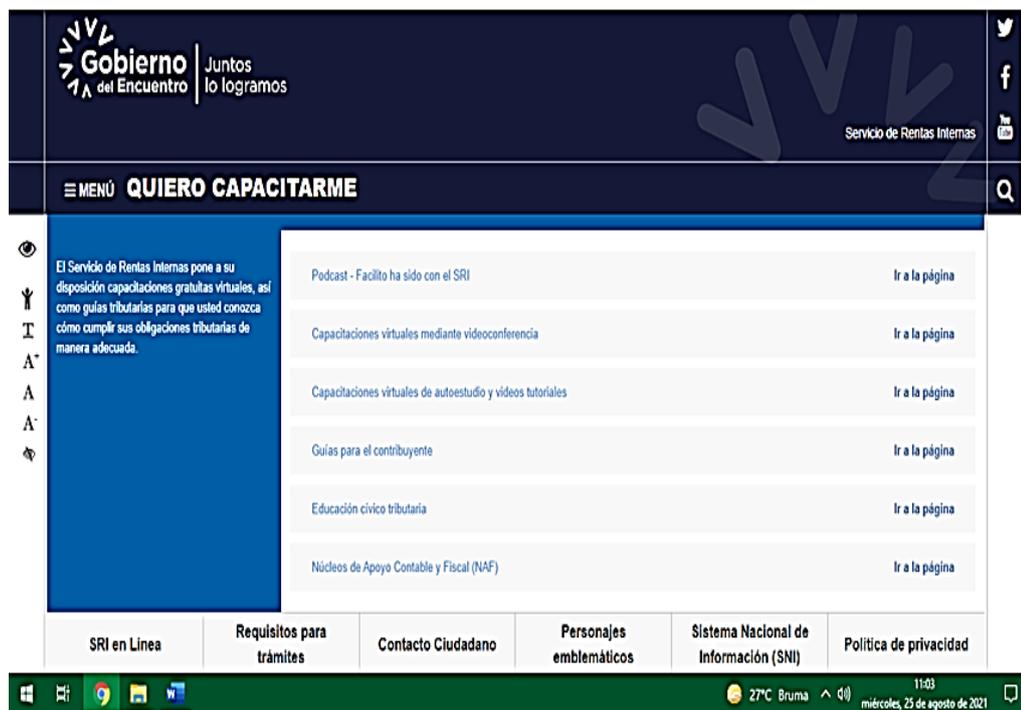


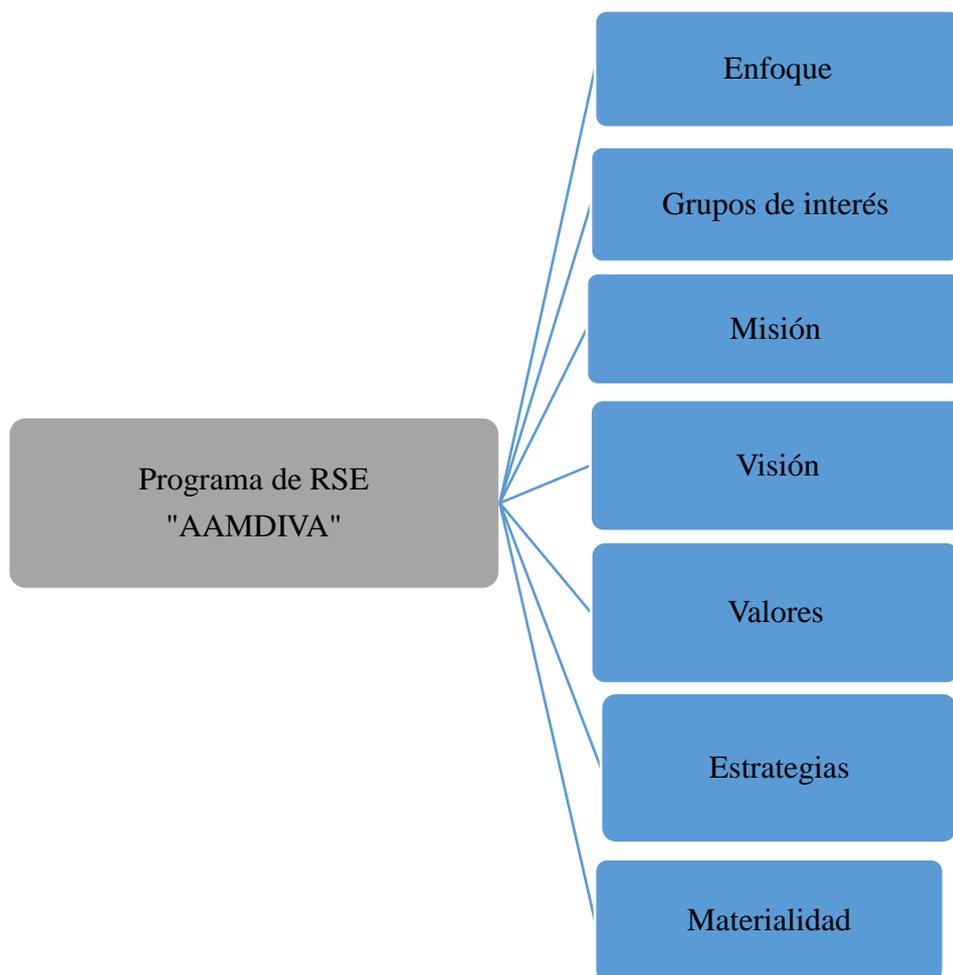
Figura 18. Portal de capacitación SRI  
Fuente: Tomado de (SRI, 2021)

#### 4.4.4 Programa de Responsabilidad Social “AAMDIVA” Banco Coopnacional S.A.

Se propone estructurar el programa de Responsabilidad Social Empresarial, bajo el nombre de: Asesoría al Adulto Mayor en Devolución de IVA (AAMDIVA).

**Figura 19**

*Esquema Programa de Responsabilidad Social Empresarial "AAMDIVA"*



*Nota:* (elaborado con la información del Banco Coopnacional S.A.)

En la Figura 23, se aprecia la propuesta del Programa "AAMDIVA" para llevar a cabo como parte de los programas de RSE que realiza el BCN.

#### **4.4.4.1 Programa AAMDIVA.**

##### **4.4.4.1.1 Enfoque.**

El Programa de RSE "AAMDIVA" se basa en el enfoque político y ciudadanía corporativa, en virtud de que se considera al BCN como una empresa parte de la comunidad de Guayaquil y más allá de la generación de riqueza, deberá participar en

el ámbito social favoreciendo de manera voluntaria al desarrollo y bienestar de su entorno.

#### ***4.4.4.1.1 Grupos de Interés.***

Los grupos de interés están representados en primer lugar, por los miembros de organización, es decir, los empleados, considerando la correcta implementación del programa de RSE, desde adentro hacia fuera. Partiendo de lo señalado, es necesario e importante que el personal del BCN sienta empoderamiento con las metas de la empresa, haciéndolos partícipes en las actividades y decisiones vinculadas al programa.

Como segundo grupo de interés, se menciona a los clientes adultos mayores del BCN, con quienes se sugiere mantener un contante diálogo, enfocado en la satisfacción del cliente y la respuesta a las necesidades de asesoría y orientación en temas de devolución del IVA.

#### ***4.4.4.1.2 Misión del Programa AAMDIVA.***

Garantizar la calidad de la información sobre devolución de IVA suministrada a los adultos mayores clientes del BCN, generando la mayor satisfacción en el servicio ofrecido y fomentando las mejores relaciones entre la comunidad y la institución.

#### ***4.4.4.1.3 Visión del Programa AAMDIVA.***

Ser una institución referente en programas de Responsabilidad Social Empresarial, con énfasis en la emisión de información y asesoría a las personas adultas mayores para solicitar la devolución del IVA, sirviendo de modelo de gestión social en el país.

#### ***4.4.4.1.4 Valores del Programa AAMDIVA.***

- Responsabilidad en la emisión de la información.
- Respeto y consideración a las necesidades y requerimientos de los adultos mayores.
- Desarrollo personal y profesional del capital humano
- Conducta ética e integridad en las acciones del personal del área de atención al cliente.
- Transparencia de información ofrecida a los adultos mayores.
- Disposición a la gestión de los trámites requeridos en la solicitud del beneficio.

#### **4.4.4.1.5 Estrategias de sustentabilidad.**

Generar valor agregado e instituir fidelización de los clientes adultos mayores por medio de una gestión responsable de la información suministrada relacionada con la devolución del IVA a dicho sector prioritario.

#### **4.4.4.1.6 Materialidad.**

Por medio de la recolección de datos a través de encuesta y entrevista realizadas, se ha logrado definir la materialidad del Programa AAMDIVA, lo cual permite determinar aspectos claves en los que el BCN debe enfocarse y actuar para alcanzar la estrategia de sustentabilidad planteada:

- Bienestar y satisfacción de los clientes adultos mayores.
- Difusión y empoderamiento del Programa de RSE.
- Integridad y ética en el accionar de los funcionarios de atención al cliente.
- Políticas.

#### **4.4.5 Evaluación financiera del proyecto propuesto**

Se muestran a continuación los cálculos relacionados con el proyecto propuesto para obtener resultados que determinen la viabilidad del proyecto, que sirvan como apoyo para tener una visión estratégica bien planteada, en el caso de tomar futuras decisiones al querer implementar dicha propuesta.

##### **4.4.5.1 Inversión Inicial.**

**Tabla 18**

*Inversión Inicial*

<b>Descripción</b>	<b>VALOR</b>
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 15.680
Capital de trabajo	\$ 13.710
<b>Total Inversión Inicial</b>	<b>\$ 29.390</b>

*Nota:* (elaborado según la proyección de la propuesta)

##### **4.4.5.2 Resumen propiedad Planta y Equipo.**

**Tabla 19**

*Resumen Propiedad Planta y equipo*

<b>Descripción</b>	<b>Costo Total</b>
Muebles y Enseres	\$ 6.880,00
Equipos de Computación	\$ 8.800,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15.680,00</b>

*Nota:* (Se detalla resumen de la propiedad planta y equipo)

**Tabla 20**  
*Muebles y Enseres*

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Mesa ejecutiva	4	\$ 1.200,00	\$ 4.800,00
Sillas ejecutivas	8	\$ 200,00	\$ 1.600,00
Teléfonos	4	\$ 120,00	\$ 480,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 6.880,00</b>

*Nota:* (Se detalla resumen de los muebles y enseres)

**Tabla 21**  
*Equipos de computación*

Descripción	cantidad	costo unitario	Costo Total
Equipos de Computación	4	\$ 1.500,00	\$ 6.000,00
Impresora	4	\$ 700,00	\$ 2.800,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 8.800,00</b>

*Nota:* (Se detalla los equipos de computación)

#### 4.4.5.3 Resumen remuneraciones a personal.

La contratación de 4 ejecutivos en el departamento de servicio de atención al usuario financiero, distribuyéndose en la matriz y las 3 sucursales del banco:

**Tabla 22**  
*Remuneraciones de personal*

Remuneraciones personal Ejecutivo de Atención al Cliente							
Nómina	Sueldo mensual	Sueldo Total	13er Sueldo	14to Sueldo	Aporte Patronal IESS 11,15%	Vacaciones	Total Remun Mensual
Ejecutivo de Atención al cliente (4 Contrataciones)	600,00	2400	200,00	131,33	267,60	100,00	3.098,93
<b>Total Sueldos y Salarios</b>			<b>200,00</b>	<b>131,33</b>	<b>267,60</b>	<b>100,00</b>	<b>3.098,93</b>

*Nota:* (Se detalla las remuneraciones al personal)

**Tabla 23**

*Proyección de remuneraciones a cinco años*

PROYECCION DE SUELDOS Y SALARIOS (A 5 AÑOS)						
Nómina	Total Sueldo Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ejecutivo de Atención al cliente	3.098,93	37.187,20	37.696,80	38.092,62	38.976,37	39.514,24
<b>Total Sueldos y Salarios</b>	<b>3.098,93</b>	<b>37.187,20</b>	<b>37.696,80</b>	<b>38.092,62</b>	<b>38.976,37</b>	<b>39.514,24</b>

*Nota:* (Se realizan proyecciones a cinco años de las remuneraciones por contratación de personal)

#### 4.4.5.4 Proyección de gastos administrativos.

Se procede a realizar las proyecciones por concepto de gastos administrativos para corroborar los gastos que tendrá la institución financiera para analizar los resultados obtenidos:

**Tabla 24**

*Gastos administrativos mensual/anual*

<b>Gastos Administrativos</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Total Anual</b>
Sueldos y Salarios	\$ 3.098,93	\$ 37.187,20
Suministros de oficina	\$ 954,00	\$ 11.448,00
Depreciación de Activo	\$ 317,11	\$ 3.805,33
Teléfono	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Internet	\$ 50,00	\$ 600,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.570,04</b>	<b>\$ 54.840,53</b>

*Nota:* (Se realizan proyecciones por concepto de gastos administrativos)

**Tabla 25**

*Detalle de suministros de oficina*

<b>Suministros De Oficina</b>	<b>Monto Unitario</b>	
	<b>Mensual</b>	<b>Total Mensual</b>
Papelería (2 resmas mensual Tipo A4)	\$ 28,00	\$ 336,00
Lápices (1 caja de 12 lápices mensual)	\$ 6,00	\$ 72,00
Tinta para impresoras (4 cartuchos mensual)	\$ 320,00	\$ 3.840,00
Impresión de Folletos de Información	\$ 600,00	\$ 7.200,00
<b>Total Suministros de Oficina</b>	<b>\$ 954,00</b>	<b>\$ 11.448,00</b>

*Nota:* (Se detallan gastos por concepto de suministros de oficina necesarios para llevar a cabo el proyecto)

#### 4.4.5.5 Proyección de Ingresos (Escenario Conservador).

**Tabla 26**

*Proyección de Ingresos (Escenario conservador)*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de Cuentas habilitadas para depósito por Devolución de IVA (60% del total de clientes adultos mayores)</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
		<b>Ingresos a cuentas por devolución del IVA a personas Adultas Mayores (82.000 * 60%) (*)</b>	49.200	56.678.400	56.678.400	56.678.400
<b>Se estima un 0,5% por concepto de acreditación</b>		283.392	283.392	283.392	283.392	283.392

**Valor a Devolver por IVA Mensual a personas adultas mayores**  
**\$ 96,00**

(\*) Se hacen proyecciones en función del 0,5% de los depósitos

*Nota:* (Se detalla proyección de ingresos proyectados a cinco años)

**4.4.5.6 Estado de Situación Financiera Proyectado 2022-2026.**

**Tabla 27**

*Estado de Situación Financiera Proyectado 2022 - 2026*

<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO</b>						
	<b>Saldos</b>					
	<b>Iniciales</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>ACTIVOS</b>						
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						
Efectivo y Equivalente a Efectivo	13.710,13	163.217,03	310.947,32	458.317,34	603.660,13	748.513,36
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>13.710,13</b>	<b>163.217,03</b>	<b>310.947,32</b>	<b>458.317,34</b>	<b>603.660,13</b>	<b>748.513,36</b>
<b>Propiedad Planta y Equipo</b>						
Muebles y Enseres	6.880,00	6.880,00	6.880,00	6.880,00	6.880,00	6.880,00
Equipos de Computación	8.800,00	8.800,00	8.800,00	8.800,00	8.800,00	8.800,00
Menos: Depreciación acumulada	0,00	-3.805,33	-7.610,67	-11.416,00	-11.848,00	-12.280,00
<b>Total Propiedad Planta y Equipo</b>	<b>15.680,00</b>	<b>11.874,67</b>	<b>8.069,33</b>	<b>4.264,00</b>	<b>3.832,00</b>	<b>3.400,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>29.390,13</b>	<b>175.091,69</b>	<b>319.016,65</b>	<b>462.581,34</b>	<b>607.492,13</b>	<b>751.913,36</b>
<b>PASIVOS</b>						
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	29.390,13	29.390,13	29.390,13	29.390,13	29.390,13	29.390,13
Utilidad del Ejercicio	0,00	145.701,56	289.626,52	433.191,20	578.102,00	722.523,23
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>29.390,13</b>	<b>175.091,69</b>	<b>319.016,65</b>	<b>462.581,34</b>	<b>607.492,13</b>	<b>751.913,36</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>29.390,13</b>	<b>175.091,69</b>	<b>319.016,65</b>	<b>462.581,34</b>	<b>607.492,13</b>	<b>751.913,36</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

*Nota:* (Se presenta el Estado de Situación Financiera proyectado a cinco años)

**4.4.5.4 Estado de Resultado Integral Proyectado 2022 – 2026.**

**Tabla 28**

*Estado de Resultado Integral proyectado 2022-2026*

<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL PROYECTADO</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por depósitos (Devolución de IVA)	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00
<b>Total Ingresos de Actividades Ordinarias</b>	<b>283.392,00</b>	<b>283.392,00</b>	<b>283.392,00</b>	<b>283.392,00</b>	<b>283.392,00</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
Sueldos y Salarios	37.187,20	37.696,80	38.092,62	38.976,37	39.514,24
Suministros de oficina	11.448,00	13.330,56	13.470,53	13.783,05	13.973,25
Depreciación de Activo	3.805,33	3.805,33	3.805,33	432,00	432,00
Teléfono	1.800,00	2.096,00	2.118,01	2.167,15	2.197,05
Internet	600,00	698,67	706,00	722,38	732,35
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>54.840,53</b>	<b>57.627,36</b>	<b>58.192,49</b>	<b>56.080,94</b>	<b>56.848,90</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>228.551,47</b>	<b>225.764,64</b>	<b>225.199,51</b>	<b>227.311,06</b>	<b>226.543,10</b>
<b>Utilidad antes de la participación de los trabajadores</b>					
Participación de trabajadores (15%)	34.282,72	33.864,70	33.779,93	34.096,66	33.981,47
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>194.268,75</b>	<b>191.899,94</b>	<b>191.419,58</b>	<b>193.214,40</b>	<b>192.561,64</b>
Impuesto a la Renta (25%)	48.567,19	47.974,99	47.854,90	48.303,60	48.140,41
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>145.701,56</b>	<b>143.924,96</b>	<b>143.564,69</b>	<b>144.910,80</b>	<b>144.421,23</b>
<b>UTILIDAD NETA ACUMULADA</b>	<b>145.701,56</b>	<b>289.626,52</b>	<b>433.191,20</b>	<b>578.102,00</b>	<b>722.523,23</b>

Nota: (Se presenta el Estado de Resultado Integral proyectado a cinco años)

#### 4.4.5.5 Estado de Flujo del Efectivo Proyectado 2022 – 2026.

**Tabla 29**

*Estado de Flujo de Efectivo proyectado 2022-2026*

<b>ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO PROYECTADO</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos por depósitos (Devolución de IVA)	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00
Total Ingresos de Actividades Ordinarias	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00	283.392,00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
Sueldos y Salarios	37.187,20	37.696,80	38.092,62	38.976,37	39.514,24
Suministros de oficina	11.448,00	13.330,56	13.470,53	13.783,05	13.973,25
Depreciación de Activo	3.805,33	3.805,33	3.805,33	432,00	432,00
Teléfono	1.800,00	2.096,00	2.118,01	2.167,15	2.197,05
Internet	600,00	698,67	706,00	722,38	732,35
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>54.840,53</b>	<b>57.627,36</b>	<b>58.192,49</b>	<b>56.080,94</b>	<b>56.848,90</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>228.551,47</b>	<b>225.764,64</b>	<b>225.199,51</b>	<b>227.311,06</b>	<b>226.543,10</b>
Utilidad antes de la participación de los trabajadores	228.551,47	225.764,64	225.199,51	227.311,06	226.543,10
Participación de trabajadores (15%)	34.282,72	33.864,70	33.779,93	34.096,66	33.981,47
Flujo antes de Impuestos	194.268,75	191.899,94	191.419,58	193.214,40	192.561,64
Impuesto a la Renta (25%)	48.567,19	47.974,99	47.854,90	48.303,60	48.140,41
<b>Flujo después de Impuestos</b>	<b>145.701,56</b>	<b>143.924,96</b>	<b>143.564,69</b>	<b>144.910,80</b>	<b>144.421,23</b>
(+) Depreciaciones y amortizaciones	3.805,33	3.805,33	3.805,33	432,00	432,00
(-) Pago de Capital Préstamo					
Capital de trabajo	13.710,13				
Activos Fijos en inversión	15.680,00				
<b>Flujo de Efectivo Neto</b>	<b>29.390,13</b>	<b>149.506,89</b>	<b>147.730,29</b>	<b>147.370,02</b>	<b>145.342,80</b>
				<b>145.342,80</b>	<b>144.853,23</b>

#### 4.4.5.6 Evaluación del TIR y VAN.

**Tabla 30**

*Evaluación del TIR y VAN*

<b>EVALUACIÓN TIR Y VAN</b>						
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Flujo de Caja Neto		149.506,89	147.730,29	147.370,02	145.342,80	144.853,23
Inversión Fija	-\$15.680					
Inversión Corriente	-\$13.710					
Resultado	-\$29.390	149.506,89	147.730,29	147.370,02	145.342,80	144.853,23
<b>PAYBACK</b>	<b>-\$29.390</b>	<b>120.116,76</b>	<b>267.847,05</b>	<b>415.217,07</b>	<b>560.559,87</b>	<b>705.413,10</b>

Nota: (Se detalla la evaluación del TIR o VAN proyectado a cinco años)

**Tabla 31**

*TIR y VAN*

<b>TIR Y VAN</b>	
TMAR	12,00%
TIR	507,58%
VAN	\$501.325

Nota: (Resultados del TIR y VAN)

#### 4.4.5.7 Punto de Equilibrio.

**Tabla 32**

*Punto de equilibrio*

<b>CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ventas	\$ 283.392,00	\$ 283.392,00	\$ 283.392,00	\$ 283.392,00	\$ 283.392,00
Costos Fijos	\$37.187,20	\$37.696,80	\$38.092,62	\$38.976,37	\$39.514,24
Costos Variables	\$17.653,33	\$19.930,56	\$20.099,87	\$17.104,57	\$17.334,66
<b>Total Gastos Fijos y Variables</b>	<b>\$54.840,53</b>	<b>\$57.627,36</b>	<b>\$58.192,49</b>	<b>\$56.080,94</b>	<b>\$56.848,90</b>
<b>Punto de Equilibrio (%)</b>	19,35%	20,33%	20,53%	19,79%	20,06%
Cantidad de Cuentas a habilitar mensual	48	50	51	49	49
<b>Ventas anuales</b>	<b>\$ 54.840,53</b>	<b>\$ 57.627,36</b>	<b>\$ 58.192,49</b>	<b>\$ 56.080,94</b>	<b>\$ 56.848,90</b>
<b>Devolución de \$ 96,00</b>					

*Nota:* (Cálculo del punto de equilibrio)

Los gastos fijos y variables representan un 19,35% de los ingresos del Año 1, para lo cual se hace necesario que la institución bancaria habilite un mínimo de 48 cuentas mensuales para lograr cubrir los costos y gastos que se generan en el año 1. En el año 2 un mínimo de 50 cuentas mensual; en el año 3 la cantidad mínima de 51 cuentas mensuales y los años 4 y 5 un mínimo de 49 cuentas mensuales.

#### 4.4.5.8 Costo total inicial del proyecto propuesto.

**Tabla 33**

*Costo total inicial del proyecto propuesto*

<b>Costo total de inversión inicial</b>	
<b>Inversión Inicial</b>	<b>Valor</b>
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 15.680
Capital de trabajo	\$ 13.710
<b>Total Inversión Inicial</b>	<b>\$ 29.390</b>
<b>Gastos por capacitación de personal</b>	
	<b>Valor</b>
Honorarios profesionales	\$ 4.800,00
Gastos de traslado y logística	\$ 150,00
Se cancelan honorarios a profesional experto en el área tributaria que brindará la asesoría al personal de la Sede principal y las tres sucursales del Banco Coopnacional S.A.	
<b>Total</b>	<b>\$ 4.950,00</b>
<b>Total monto del proyecto</b>	<b>\$ 34.340</b>

*Nota:* Se presenta sumatoria del costo del proyecto

#### 4.4.5.9 Flujo de efectivo Escenario Pesimista.

En la siguiente tabla se muestra el Flujo de efectivo al plantear un escenario pesimista con solo el 0,20% de los ingresos por depósitos de devolución de IVA.

**Tabla 34**

*Flujo de efectivo Escenario Pesimista*

<b>ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO PROYECTADO (Escenario Pesimista) (0,20%)</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>

<b>INGRESOS</b>						
Ingresos por depósitos (Devolución de IVA)		<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>
Total Ingresos de Actividades Ordinarias		<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>	<b>113.357</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
Sueldos y Salarios		37.187	37.697	38.093	38.976	39.514
Suministros de oficina		11.448	13.331	13.471	13.783	13.973
Depreciación de Activo		3.805	3.805	3.805	432	432
Teléfono		1.800	2.096	2.118	2.167	2.197
Internet		600	699	706	722	732
<b>Total Gastos Administrativos</b>		<b>54.841</b>	<b>57.627</b>	<b>58.192</b>	<b>56.081</b>	<b>56.849</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>						
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>58.516</b>	<b>55.729</b>	<b>55.164</b>	<b>57.276</b>	<b>56.508</b>
Utilidad antes de la participación de los trabajadores		58.516	55.729	55.164	57.276	56.508
Participación de trabajadores (15%)		8.777	8.359	8.275	8.591	8.476
Flujo antes de Impuestos		49.739	47.370	46.890	48.684	48.032
Impuesto a la Renta (25%)		12.435	11.843	11.722	12.171	12.008
<b>Flujo después de Impuestos</b>		<b>37.304</b>	<b>35.528</b>	<b>35.167</b>	<b>36.513</b>	<b>36.024</b>
(+) Depreciaciones y amortizaciones		3.805	3.805	3.805	432	432
(-) Pago de Capital Préstamo		0	0	0	0	0
Capital de trabajo	13.710,13					
Activos Fijos en inversión	15.680,00					
<b>Flujo de Efectivo Neto</b>		<b>29.390,13</b>	<b>41.109</b>	<b>39.333</b>	<b>38.973</b>	<b>36.945</b>

#### 4.4.5.8 Flujo de efectivo Escenario Optimista.

En la siguiente tabla se muestra el Flujo de efectivo al plantear un escenario optimista donde el 0,90% de los ingresos por devolución del IVA a personas adultas mayores.

**Tabla 35**

#### *Flujo de efectivo Escenario Optimista*

<b>ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO PROYECTADO (Escenario Optimista) (0,90%)</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos por depósitos (Devolución de IVA)	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>
Total Ingresos de Actividades Ordinarias	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>	<b>510.106</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>					
Sueldos y Salarios	37.187	37.697	38.093	38.976	39.514
Suministros de oficina	11.448	13.331	13.471	13.783	13.973
Depreciación de Activo	3.805	3.805	3.805	432	432
Teléfono	1.800	2.096	2.118	2.167	2.197
Internet	600	699	706	722	732
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>54.841</b>	<b>57.627</b>	<b>58.192</b>	<b>56.081</b>	<b>56.849</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>					
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>455.265</b>	<b>452.478</b>	<b>451.913</b>	<b>454.025</b>	<b>453.257</b>
Utilidad antes de la participación de los trabajadores	455.265	452.478	451.913	454.025	453.257

Participación de trabajadores (15%)		68.290	67.872	67.787	68.104	67.989
Flujo antes de Impuestos		386.975	384.607	384.126	385.921	385.268
Impuesto a la Renta (25%)		96.744	96.152	96.032	96.480	96.317
<b>Flujo después de Impuestos</b>		290.231	288.455	288.095	289.441	288.951
(+) Depreciaciones y amortizaciones		3.805	3.805	3.805	432	432
(-) Pago de Capital Préstamo						
Capital de trabajo	13.710,13					
Activos Fijos en inversión	15.680,00					
<b>Flujo de Efectivo Neto</b>	<b>29.390,13</b>	<b>294.037</b>	<b>292.260</b>	<b>291.900</b>	<b>289.873</b>	<b>289.383</b>

Nota: (Se presenta flujo de efectivo escenario optimista)

#### 4.4.5.8 Tabla resumen de parámetros.

**Tabla 36**

*Tabla resumen de parámetros*

#### **TIR Y VAN**

TMAR 12%

TIR 507,58%

VAN \$ 501.325

#### **PAYBACK**

<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>-\$29.390</b>	<b>120.116,76</b>	<b>267.847,05</b>	<b>415.217,07</b>	<b>560.559,87</b>	<b>705.413,10</b>

**MONTO INICIAL DEL PROYECTO: \$ 34.340 - Recuperado el primer año.**

#### **PUNTO DE EQUILIBRIO**

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Gastos Fijos y Variables</b>	\$54.840,53	\$57.627,36	\$58.192,49	\$56.080,94	\$56.848,90
<b>Punto de Equilibrio (%)</b>	19,35%	20,33%	20,53%	19,79%	20,06%
Cantidad de Cuentas a habilitar mínimo mensual	48	50	51	49	49

---

<b>Ingreso Anual</b>	<b>\$ 54.840,53</b>	<b>\$ 57.627,36</b>	<b>\$ 58.192,49</b>	<b>\$ 56.080,94</b>	<b>\$56.848,90</b>
----------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	--------------------

*Nota:* (Elaborado con la información de las proyecciones).

Se considera el proyecto altamente viable por los resultados obtenidos, mediante el análisis de los indicadores financieros. Como se puede observar el VAN y TIR tienen cifras muy altas de lo común, la tasa interna de retorno de 507,58%, corresponde al escenario conservador que asume recuperaciones del IVA del 60% (49,200 clientes de la base total de 82.000 que corresponde a los adultos mayores de la institución).

Desde el punto de vista técnico el proyecto es altamente viable pudiendo verse afectado por las reducciones de tasas o la diferencia en la rentabilidad a favor de la institución, al utilizar esta liquidez extra que queda depositada a la vista a favor de los clientes adultos mayores. Creando la oportunidad para que el banco a través de su tesorería, generen colocaciones de fondos interbancarios de cortísimo y corto plazo; a través de, operaciones entre instituciones financieras que utilizaran este servicio, para cubrir o apalancar mejor el encaje bancario legal.

El BCN se beneficiará con esta liquidez adicional para mejorar su propia posición de liquidez frente al encaje bancario que se debe cumplir ante el banco central. Por estas razones este proyecto es de mucho interés para la administración de la institución.

#### 4.4.6 Propuesta de cronograma de ejecución del programa “AAMDIVA”

Se propone el siguiente cronograma de ejecución de la propuesta:

**Tabla 37**

*Propuesta de Cronograma*

MES	2022				2023				2024				2025				2026					
	SEMANA	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	
Presentación de la propuesta																						
Aprobación de la propuesta																						
Levantamiento de información (Data de clientes adultos mayores)																						
Detección de necesidades de capacitación																						
Análisis de los resultados de detección de necesidades																						
Elaboración de Plan de Capacitación																						
Aprobación del Plan de Capacitación																						
Ejecución del Plan de Capacitación																						
Inicio del Programa de Responsabilidad Social Empresarial “AAMDIVA”																						
Evaluación y seguimiento del programa																						

*Nota:* (elaborado en función de la propuesta del Cap. N° 4)

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos establecidos que determinaron en gran parte a esta investigación se concluye que ha sido de gran importancia y utilidad en virtud de la información manejada en el desarrollo del tema. Se sustentó teóricamente el estudio, a través de la consulta a diversas fuentes de información relacionadas con la devolución del IVA a adultos mayores y la responsabilidad social corporativa, lo cual permitió tener un mayor manejo de los conceptos y significados principales.

Se dio a conocer el marco metodológico y se aplicó instrumentos de recolección de datos por medio del cuestionario del alfa de *cronbach* que permitieron conocer las opiniones, expectativas y experiencias de los adultos mayores clientes del BCN, dando como resultado un alto grado de desconocimiento respecto a los derechos tributarios con relación a la devolución de IVA. Sin embargo, mostraron un alto grado de interés para conocer más a fondo sobre el tema abarcado y aceptaron la idea de percibir un beneficio por parte del SRI para ayudar a mejorar su situación económica.

Se hizo presentación de los resultados obtenidos, hallazgos y discusiones en el diagnóstico realizado, lo cual permitió reunir la información suficiente y necesaria para plantear la propuesta de la creación del Programa AAMDIVA, para que en un futuro la institución financiera pueda adoptar la idea de asesoría tributaria a sus clientes, con el propósito de fidelizar al usuario y cumplir con la RSE que las empresas deben emplear como parte de sus actividades corporativas.

Se propuso las acciones necesarias para diseñar el programa de devolución de IVA, dirigido a las personas adultas mayores, clientes del BCN. El programa se estructuró en siete aspectos siendo estos: Enfoque del programa, descripción de los grupos de interés, Misión del Programa AAMDIVA, Visión del programa, Valores del Programa, Estrategias de sustentabilidad y materialidad.

El costo inicial del proyecto propuesto asciende a la cantidad de \$ 29.390, inversión que se recupera en el primer año de ejecución del proyecto con un VAN de \$501.325, y un TIR de 507,58%. De igual forma, la cantidad mínima de cuentas bancarias que la entidad necesita percibir sobre las acreditaciones del SRI para el primer año es de 49,200 cuentas, con lo que logrará cubrir los gastos fijos que se derivan de la ejecución del proyecto en el primer año.

Finalmente, el proyecto de investigación permitirá generar un nuevo flujo de dinero estable para la institución financiera, conllevado de la mano con la liquidez y

solventia bancaria. Tratándose así, de un proyecto altamente viable con tendencia a ser implementada en un futuro por la entidad bancaria; teniendo en cuenta, que las normas de la banca no presenten una limitación para aceptar y ejecutar la propuesta planteada como parte de la responsabilidad social empresarial.

## RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se recomienda a la institución financiera BCN debería implementar el proyecto propuesto por los beneficios mostrados en el aspecto social (RSE) y la rentabilidad del proyecto previamente sustentada en la investigación.

Es importante que las instituciones financieras se involucren en el aspecto social y participen con mayor frecuencia en programas sociales para ayudar a mejorar la calidad de vida de la población, como también en lo económico y cultural, ya que de eso dependerá el crecimiento y desarrollo del país.

También se recomienda llevar a cabo las acciones propuestas del programa de devolución de IVA, dirigido a las personas adultas mayores, clientes del BCN tomando en cuenta los siete aspectos siendo estos: Enfoque del programa, descripción de los grupos de interés, Misión del Programa AAMDIVA, Visión del programa, Valores del Programa, Estrategias de sustentabilidad y materialidad.

Realizar seguimiento y control mediante encuestas rutinarias a los clientes del banco, con la finalidad de medir la sostenibilidad del proyecto. A través de las encuestas la gerencia logrará conocer la gestión que se está llevando a cabo en la empresa con relación a la responsabilidad social empresarial y la satisfacción de los clientes y la comunidad.

Se recomienda tomar el presente estudio como base o guía para futuras investigaciones relacionadas con la devolución del IVA a las personas, no solo de los adultos mayores, sino también en su caso a las personas discapacitadas como lo señala la LORTI. De igual forma se considera una oportunidad para ampliar los programas de responsabilidad social que desarrollan las entidades bancarias, en virtud de la relevancia social que tienen para la población.

## REFERENCIAS

- Acebrongroup. (2018). *¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?* Obtenido de <https://www.acebrongroup.com/importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>
- Acosta, C. (2017). *Expoknews*. Recuperado el 27 de octubre de 2017, de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/>
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid: ESIC Editorial.
- Angamarca, L. (2016). *Impacto financiero de la devolución del Iva a las personas de la tercera edad en el distrito Metropolitano de Quito - Ecuador en el año 2016 en el presupuesto general del Estado*. Quito: Repositorio Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19389/1/T-UCE-0003-CAD-067-P.pdf>
- Aranda, M. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Scielo*, 1-15. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n33/n33a06.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador: Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Congreso Nacional.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2020). *Reglamento de la Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACI%C3%93N+LEY+DE+R%C3%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>
- B., C. A. (1979). *A three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance* (Vol. 4). Georgia, Estados Unidos: Academy of Management Review.
- Batis Consultores. (2021). *Alcance de la Investigación*. Obtenido de <https://online-tesis.com/alcance-de-la-investigacion/>

- Berens, S., & Schiller, A. (2017). Taxing Higher Incomes: What Makes the High-Income Earners Consent to More Progressive Taxation in Latin America? *Political Behavior*, 39(3), 703-729.
- Burke, L., & Logsdon, J. (1996). How Corporate Social Responsibility Pays Off. *Long Range Planning*, 29(4), 495-502.
- Cando, Z., & Tapia, S. (2012). *Los incentivos tributarios en personas naturales y jurídicas*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1204/3/Tesis.pdf>
- Cárdenas, W. (2016). La proposición lógica como instrumento para la comprensión y transformación de la realidad. *Revista Politécnica Salesiana*(21), 83-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4418/441849209003/html/index.html>
- Cardona, D. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial, conceptos, evolución y tendencias*. Bogotá: Unilibre.
- Cestau, D. (2019). *CRM y Fidelización del cliente*. Edición Américo Daniel.
- Constitución de la República del Ecuador. (2020, 28 de Septiembre). *RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000059*. Quito, Ecuador: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.
- Coopnacional. (2020). *Historia del Banco Coopnacional S.A.* Obtenido de <https://www.bancocoopnacional.com/historia.html>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y balance social. *Semestre Económico*, 87-102.
- Critto, S. (2017). *Beneficios en la empresa*. La revista Digital de la ADCE. Obtenido de <https://empresa.org.ar/2017/beneficios-en-la-empresa/>
- Critto, S. (2019). *Un empresario en plenitud. Enrique Shaw y su eficaz desempeño*. Obtenido de <https://www.enriqueshaw.com/2019/08/07/un-empresario-en-plenitud-enrique-shaw-y-su-eficaz-desempeno/>
- Cuenca, Y. F. (2016). Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado de adultos mayores en la ciudad de machala, periodo 2010 - 2015. Cuenca, Ecuador.
- Datacrédito. (2020). *Persona Natural y Persona Jurídica características y diferencias*. Obtenido de <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/persona-natural-y-persona-juridica-caracteristicas-y-diferencias/>

- Defensoría del Contribuyente. (2014). *Glosario de Términos Tributarios*. Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario\\_tributario.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_tributario.pdf)
- Delgado, A., Carreño, N., & Zambrano, M. (2019). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. *Scielo*, 1-24. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e12.pdf>
- Donoso, A. (2017). *Factura*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
- EAE Business School. (2019). *¿Qué es la fidelización de clientes y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-la-fidelizacion-de-clientes-y-por-que-es-importante>
- Echeverría, D. (2020). *Régimen de personas jurídicas*. Obtenido de Derecho Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/regimen-de-personas-juridicas->
- El Comercio. (2021). *Adultos mayores recibirán devolución automática de IVA por compras en 45 locales de un supermercado*. Recuperado el 20 de julio de 2021, de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/adultos-mayores-devolucion-iva-supermercado.html>
- El Comercio. (2021). *Adultos mayores recibirán devolución automática de IVA por compras en 45 locales de un supermercado*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/adultos-mayores-devolucion-iva-supermercado.html>
- El Comercio. (2021). *Devolución de IVA*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/tributos-tercera-edad-iva-devolucion.html>
- Estévez, J., & Pérez, M. (2011). *Sistema de Indicadores para el diagnóstico y seguimiento de la educación superior*. ANUEIS.
- Faulhaber, G. R. (1975). <https://www.jstor.org/stable/1806633>. *American Economic Review*, 966-77.
- Fernández, Y. (2016). *Análisis sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado de adultos mayores en la ciudad de Machala, periodo 2010-2015*. Cuenca: Tesis de posgrado, Universidad de Cuenca .

- Fuertes, F. (2014). *Optimización del proceso de devolución de IVA a las personas adultas mayores en Ecuador*. Repositorio Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Editorial: Los alcances de una investigación*, 9(3), 1-5.
- Gallego, J. G. (2014). *Efectos redistributivos de los subsidios e impuestos a los hogares en Bogotá*. Bogotá: Facultad de Economía. Universidad del Rosario.
- Gallego, J. L. (2014). *Estratificación socioeconómica con base en la información catastral*. Bogotá: Facultad de Economía. Universidad del Rosario.
- Garrido, E. (2015). *Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos*. Editorial Elearning.
- González, J. (2014). Aglomeración y condiciones de vida. En S. D. Planeación. Bogotá.
- González, N., Olguín, J., Guzmán, J., Guzmán, J., & Martínez, M. (2019). *Casos Empresariales En El Sur De Tamaulipas*. Bloomington: Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=jkOwDwAAQBAJ&pg=PP45&dq=FODA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRurnyp-HqAhUsh-AKHX1RBhIQ6AEwBHoECAyQAg#v=onepage&q=FODA&f=false>
- Grados, J., & Sánchez, E. (2017). *La entrevista en las organizaciones*. Ciudad de México: Editorial el Manual Moderno S.A.
- Hernández, A., & Astudillo, M. (2013). El estudio de caso como estrategia, método y objeto de investigación en administración . *Congreso Internacional de Contaduría y Administración*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/15.03.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 11 de Agosto de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. Caracas: CYEA Sympal.
- Komives, K. F. (2006). *Water, Electricity, and the Poor: Who Benefits from Utility Subsidies?* The world Bank.

- Luna, D. (2019). *Devolución de impuesto al valor agregado (IVA) a personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2015-2017*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40757/1/T-LUNA%20ESPINOZA%20DENISSE%20ADRIANA.pdf>
- Maiga, S. (2015). The impact of tax collection in achieving revenue targets: The directorate general of taxes of mali case study. *Theoretical Economics Letters*, 5(03), 403-409.
- Martínez, I. (2015). *UF2120 - Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación*. Madrid: Editorial Elearning.
- Meza, E. (2017). *Análisis del acceso de adultos mayores, Zona-8 al beneficio tributario de devolución del IVA. 2013-2015*. Guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20066/1/TESIS%20ELIZABETH%20Y%20GRACE-An%C3%A1lisis%20del%20acceso%20de%20adultos%20mayores%20Zona-8%20al%20beneficio%20tributario%20de.pdf>
- Miller, A., & Oats, L. (2016). *Principles of international taxation*. London: Bloomsbury Publishing.
- Molina, X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas*. Fundación BBVA.
- NSLAW. (2019). *El SRI emitió normas sobre el procedimiento de la devolución de IVA a adultos mayores*. Obtenido de <https://nmslaw.com.ec/el-sri-emiteo-normas-sobre-el-procedimiento-de-devolucion-de-iva-a-adultos-mayores/>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2013). Metodología de Investigación y lectura crítica de estudios. *Scielo*, 572-580. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Petralanda, I. (2020). *¿Qué diferencia hay entre hipótesis, ley y teoría en la ciencia?* Obtenido de <https://elpais.com/ciencia/2020-06-19/que-diferencia-hay-entre-hipotesis-ley-y-teoria-en-la-ciencia.html>
- Pizha, E., Ayaviri, D., & Sánchez, P. (2017). Las políticas tributarias en el crecimiento económico de Ecuador, 2000-2015. *INNOVA Research Journal*, 10-29.
- Presidencia de la República. (2016). *Reglamento de Comprobante de Venta, Retención y Complementarios*. Quito: Departamento de Normativa Tributaria.

- Ramos, M. (2015). *La ventaja competitiva sostenible en el tiempo y cómo diferenciarse*. Obtenido de <https://www.stratgia.com/blog/la-ventaja-competitiva-sostenible-y-como-diferenciarse>
- Samuelson, P. A. (2009). *Mit Economics*. Obtenido de <https://economics.mit.edu/faculty/samuelson>
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *Scopus*, 204-227. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/59771/4564456546892>
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *Servicio de Rentas Internas*. Quito, Ecuador: Pagina Web Oficial del SRI.
- SRI. (2018). *Sistema de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- SRI. (2020). *Resolución No. NAC-DGERCGC20-0000005*. Quito: Sistema de Rentas Internas.
- SRI. (2021). *Devolucion de IVA a personas adultos mayores*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- SRI. (2021). *Estadísticas Generales de Recaudación*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri>
- SRI. (2021). *Quiero Capacitarme*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/quiero-capacitarme>
- Trujillo, E. (2020). *Contribuyente*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>
- UAEH. (2011). *Matriz de requisitos legales y otros*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/calidad/docs/calidad/cursos/Requisitos\\_Legales.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/calidad/docs/calidad/cursos/Requisitos_Legales.pdf)
- Westreicher, G. (7 de Noviembre de 2018). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/subsidio-cruzado.html>
- Yadav, S., & Shankar, R. (2018). "Goods and service tax (GST): how and why". *Journal of Advances in Management Research*, 15(1), 2-3.

## APÉNDICES

### Apéndice 1. Formato de encuesta realizada



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FORMATO DE ENCUESTA

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por finalidad principal recopilar información relacionada con las expectativas, inquietudes o experiencias que han tenido las personas sujetas a estudio, respecto al servicio de devolución de IVA a los adultos mayores clientes del Banco Coopnacional S.A. en la ciudad de Guayaquil.

La información recolectada a través de la encuesta, será utilizada para cumplimiento de los objetivos metodológicos en ocasión al desarrollo de la Tesis de Maestría de título: **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, en conjunto con la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

**Encuesta realizada a:** Clientes adultos mayores del Banco Coopnacional S.A. en la ciudad de Guayaquil.

<b>Por medio del presente consentimiento informado doy mi autorización para el uso de la información obtenida en esta investigación. Marque ( )</b>
Género: Masculino ( ) Femenino ( )
Edad:
Etnia: Mestizo ( ) Negro ( ) Montubio ( ) Caucaésico ( ) Otros ( )
Estado Civil: Casado ( ) Soltero ( ) Viudo ( ) Unión libre ( )
Nivel de escolaridad: Primaria ( ) Bachillerato ( ) Superior ( ) Cuarto Nivel ( ) Otros ( )
Condición laboral: Independiente ( ) Dependiente ( ) Desempleado ( ) Jubilado ( )

1) ¿Tiene usted conocimiento sobre el servicio de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a las personas adultos mayores?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

2) ¿Ha solicitado usted devolución del IVA ante el Servicio de Rentas Internas?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

3) ¿Conoce usted los conceptos por los cuales el Servicio de Rentas Internas realiza devolución del IVA?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

4) ¿Ha recibido usted alguna asesoría u orientación para realizar las solicitudes de devolución del IVA por parte de alguna entidad bancaria?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

5) ¿Cuándo usted realiza compras por consumo, servicios de salud u otros, solicita su factura con datos?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

6) ¿Usted tiene conocimiento sobre los montos máximos de devolución de IVA que realiza el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

7) ¿Conoce usted los documentos válidos que reconoce el Servicio de Rentas Internas para realizar la devolución del IVA a los adultos mayores?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

8) ¿Considera usted que recibir el beneficio de devolución de IVA contribuye a mejorar su situación económica?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

9) ¿Considera usted importante acceder al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		

10) ¿Estaría usted interesado en conocer con mayor detalle toda la información referida al beneficio de devolución del IVA que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores a través del Banco Coopnacional S.A.?

Ítems	Frecuencia Relativa	Frecuencia porcentual
Totalmente en Desacuerdo		
Desacuerdo		
Parcialmente en Desacuerdo		
Parcialmente de Acuerdo		
De Acuerdo		
Totalmente de Acuerdo		
<b>Total</b>		



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### FORMATO DE ENTREVISTA

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene por finalidad principal recopilar información relacionada con las expectativas, inquietudes o experiencias que ha tenido el Banco Coopnacional S.A respecto al servicio de devolución de IVA a los adultos mayores. La información recolectada a través de la entrevista será utilizada para cumplimiento de los objetivos metodológicos en ocasión al desarrollo de la Tesis de Maestría de título: **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, en conjunto con la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

**Entrevista a:** Supervisor representante del área administrativa del Banco Coopnacional S.A.

- 1) ¿Actualmente la entidad bancaria mantiene algún programa como parte de la Responsabilidad Social Empresarial relacionada con beneficios a las personas adultos mayores?
- 2) ¿La entidad bancaria tiene algún registro actualizado vinculado con la data de los clientes de tercera edad?
- 3) ¿Cuáles considera usted que son las razones por las que personas adultos mayores no acceden al beneficio de devolución de IVA?
- 4) ¿Estaría dispuesta la entidad bancaria a ofrecer el servicio de asesoría a los clientes de la tercera edad, sobre los beneficios por devolución de IVA como parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial?
- 5) ¿La entidad bancaria cuenta con personal profesional en el área de atención al cliente que pueda brindar asesoría a los clientes adultos mayores, sobre los beneficios por devolución de IVA?



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

F01-INS-GAT-GDI-001-006-V02

Es obligatorio llenar los campos marcados con (\*) e imprimir la solicitud en su totalidad.

Lugar y fecha de presentación (\*): \_\_\_\_\_  
 Señor(a) Director(a) de la Zonal/Provincial (\*) \_\_\_\_\_ del Servicio de Rentas Internas.

Yo, \_\_\_\_\_, portador de la cédula No. \_\_\_\_\_, 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 realicé 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

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 período comprendido entre el 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2017, debe 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, debe solicitar la devolución del IVA sobre 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?  Sí  No

Año Ingrese el año (uno por solicitud)	Mes (marque con una X el o los meses que solicita)	Total de comprobantes (ingrese la cantidad total de comprobantes de cada mes)	Valor mensual de IVA			Valor mensual de ICE (ingrese la suma total de ICE de las facturas de cada mes)
			IVA Esmeraldas y Manabí entre el 1-06-2016 al 31-05-2017	IVA resto del país	Total de IVA	
20__	Enero					
	Febrero					
	Marzo					
	Abril					
	Mayo					
	Junio					
	Julio					
	Agosto					
	Septiembre					
	Octubre					
	Noviembre					
	Diciembre					
	Total					

1. SOLICITO QUE LOS VALORES SEAN ACREDITADOS MEDIANTE LO SEÑALADO A CONTINUACIÓN Y AUTORIZO SE DESCUENTE LA COMISIÓN POR TRANSFERENCIA BANCARIA

Datos para acreditación	Nombre de la institución financiera				
	Número de cuenta			Ahorros <input type="checkbox"/>	Corriente <input type="checkbox"/>
	Nombre del titular de la cuenta (como se encuentra registrado en la institución financiera)				
	Cédula / RUC / pasaporte del titular de la cuenta (como se encuentra registrado en la institución financiera)				

2. EN CASO DE EXISTIR PROBLEMAS CON LA ACREDITACIÓN, POR FAVOR CONTACTARME A:

Dirección domiciliaria o tributaria	Teléfono		Celular		E-mail	
	Ciudad		Parroquia		Barrio	
	Sector		Calle principal		Intersección	
	Casa N°		Lote N°		Edificio	
	Referencia de ubicación					

3. FIRMA DEL BENEFICIARIO / REPRESENTANTE LEGAL / APODERADO

_____	_____
Firma	C.I.

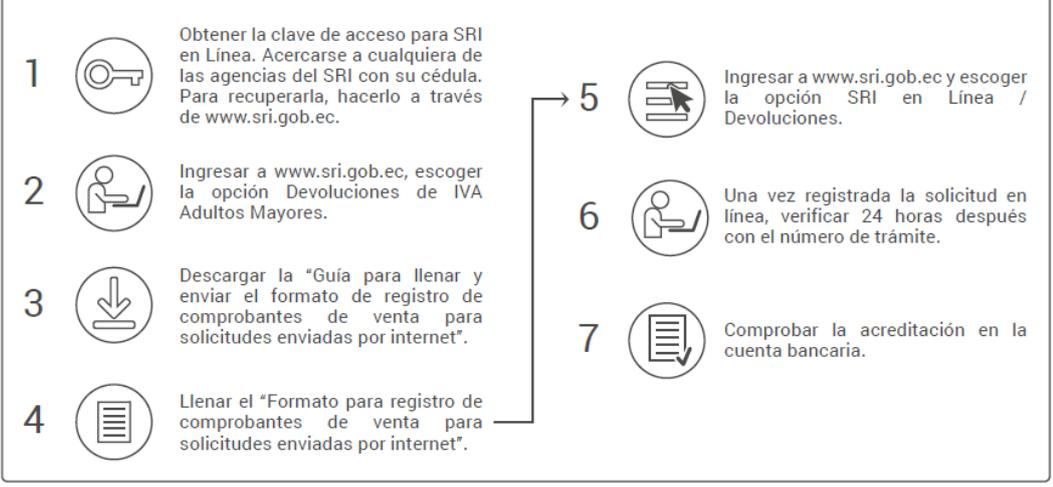
**PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Observaciones:				
Certifico que la Autorización a Terceros fue validada en la web institucional con el código				
	S	R	I	A
	T	L	2	0
Certifico que los originales de los siguientes documentos fueron presentados por el contribuyente: CC: ( ) CV: ( ); o,				
En caso de copias, se verifica: CC: ( ) CV: ( ), en Dato Seguro, según ficha simplificada:				
Usuario:		Agencia:		Firma del servidor:

**4. REQUISITOS** (documentos que debe adjuntar)

Requisitos básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia de la presente solicitud para respaldo de recepción.</li> <li>- Presentación de la cédula del beneficiario.</li> <li>- Listado de comprobantes de venta de emisión física y electrónica para devolución del IVA e ICE (ICE solo hasta el período abril 2016) a personas adultas mayores.</li> <li>- Originales de los comprobantes de venta de emisión física (no imprima los comprobantes electrónicos) que sustentan el derecho a la devolución.</li> </ul>
Requisitos especiales	En caso de presentación de la solicitud por una tercera persona: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia legible de la cédula de la persona beneficiaria.</li> <li>- Presentación de la cédula y certificado de votación de la persona que ingresa la solicitud.</li> <li>- Certificado de Autorización a Terceros en Línea generado en SRI en Línea o SRI móvil.</li> </ul>
	En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia del poder general o especial que le faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.</li> </ul>
	En caso de que la solicitud sea presentada por una persona de nacionalidad extranjera no naturalizada: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si solicita la devolución de un período anterior a la expedición de su cédula, 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>

**5. PASOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN POR INTERNET**



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.

REVISE LOS REQUISITOS EN LA PÁGINA WEB: [www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec)





## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Naranjo Gomez, Pedro Antonio**, con C.C: # **0931421622** autor/a del trabajo de titulación: **Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniero Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Servicio Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto de 2021

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Naranjo Gomez, Pedro Antonio**

C.C: **0931421622**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR:</b>	Naranjo Gomez, Pedro Antonio		
<b>REVISOR/TUTOR:</b>	Mancero Mosquera, Jacinto Humberto		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Ciencias Económicas Administrativas y Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Administración De Empresas		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	31 de agosto del 2021	<b>No.DE PÁGINAS:</b>	104
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración, Planificación tributaria, Ventajas competitivas diferenciadoras sostenibles		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Devolución de IVA, adultos mayores, Responsabilidad Social Empresarial, Programa social, Servicio de Rentas Internas / VAT Refund, older adults., Corporate Social Responsibility, Social program, Internal Revenue Service		
<b>RESUMEN:</b> En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo general Diseñar un programa de devolución del IVA para clientes adultos mayores del Banco Coopnacional S.A. (BCN), como parte de la Responsabilidad Social Corporativa que tiene la entidad bancaria. Se trata de una investigación de campo, en virtud de que se realizó encuesta a 383 personas adultas mayores clientes del BCN, para conocer sus experiencias y nivel de información manejada con respecto a las devoluciones de IVA que se gestionan ante el Servicio de Rentas Internas. A través del enfoque cualitativo se utilizó la entrevista que se realizó a personal directivo de la entidad bancaria para conocer la opinión respecto a la propuesta de estudio. Como parte de los resultados obtenidos se pudo conocer que un alto porcentaje de los adultos mayores encuestados no han accedido al beneficio referido. Se graficó y analizó la información recolectada, lo que permitió generar la propuesta definida en el diseño del Programa de Responsabilidad Social Empresarial "AAMDIVA" a través del cual se otorgará asesoría y orientación a clientes del BCN, sobre el acceso al beneficio que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los adultos mayores de devolución de IVA. El monto del proyecto asciende a la cantidad de \$ 34.340 y puede ser recuperado en el primer año de ejecución del programa.			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-999427261	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:antonionaranjo97@hotmail.com">antonionaranjo97@hotmail.com</a> <a href="mailto:pedronaranjo914@gmail.com">pedronaranjo914@gmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	<b>Teléfono:</b> +593-991048220		
	<b>E-mail:</b> danny.avevalo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			