



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

**Factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los
adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023-2024.**

AUTORES:

Rojas Armijos Fabian Marcelo

Solano Baidal Isabel Yajaira

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTOR:

Ab. Saltos Orrala Miguel Ángel. Mgs.

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Rojas Armijos Fabian Marcelo** y **Solano Baidal Isabel Yajaira**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciados en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

**MIGUEL
ANGEL
SALTOS
ORRALA**

Firmado digitalmente por MIGUEL ANGEL
SALTOS ORRALA
DN: C=EC, SN=SALTOS ORRALA, O=
MIGUEL ANGEL, SERIALNUMBER=IDCEC-
09103080, CN=MIGUEL ANGEL SALTOS
ORRALA, CIO.2.5.4.97*TNDC-
09103080001
Razón: Mi firma en este documento representa
mi aceptación de los términos definidos
Ubicación:
Fecha: 2025.02.12 09:40:30-0500'
Post PDF Editor Versión: 12.1.5

f. _____

Ab. Saltos Orrala Miguel Ángel. Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Diez Farhat Said Vicente Ph. D.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Nosotros, Rojas Armijos Fabian Marcelo
Solano Baidal Isabel Yajaira**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **Factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023-2024**, previa a la obtención del Título de: Licenciados en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

LOS AUTORES

f.

Rojas Armijos Fabian Marcelo

f.

Solano Baidal Isabel Yajaira



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

**Nosotros, Rojas Armijos Fabian Marcelo
Solano Baidal Isabel Yajaira**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023-2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

LOS AUTORES

f.

Rojas Armijos Fabian Marcelo

f.

Solano Baidal Isabel Yajaira

Reporte Compilatio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Fabian_Rojas- Isabel_Solano_tesis100%

< 1%
Textos
sospechosos



- < 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
- < 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 4% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Fabian_Rojas-Isabel_Solano_tesis100%.docx
ID del documento: dbf96a2789edd85fc74992278c5e2c4ea012445c
Tamaño del documento original: 3,34 MB
Autor: Tesis Rojas y Solano Rojas y Solano

Depositante: Tesis Rojas y Solano Rojas y Solano
Fecha de depósito: 3/2/2025
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 3/2/2025

Número de palabras: 21.909
Número de caracteres: 142.263

Ubicación de las similitudes en el documento:



TUTOR

MIGUEL
ANGEL
SALTOS
ORRALA

Firmado digitalmente por MIGUEL ANGEL
SALTOS ORRALA
DN: C=EC, SN=SALTOS ORRALA, O=
MIGUEL ANGEL, SERIALNUMBER=DCEC-
0910337903, CN=MIGUEL ANGEL SALTOS
ORRALA, OID.2.5.4.97*TRNOC-
0910337903001
Razón: Mi firma en este documento representa
mi aceptación de los términos definidos
Ubicación:
Fecha: 2025.02.12 09:40:30-0800
Post PDF Editor Versión: 12.1.9

f. _____
Ab. Saltos Orrala Miguel Ángel. Mgs.

Agradecimiento

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a DIOS por la vida y darme fuerzas para la obtención de mis metas propuestas.

A mis padres por ser el pilar fundamental y el apoyo brindado en cada etapa de mi vida, con mucha alegría a mi querida Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en especial a los docentes que conforman la Facultad de Economía y Empresas quienes fueron los pioneros en impregnar sus conocimientos hacia nosotros y así ayudarnos a conseguir este gran logro y por supuesto con profunda estima y reconocimiento, extendiendo mi más sincera gratitud a nuestro tutor de tesis el Ab. Saltos Orrala Miguel Ángel Mgs., por ser nuestro guía permanente en el presente proyecto de investigación.

Rojas Armijos Fabian Marcelo

Agradecimiento

A Dios, quien ha sido mi fuente de sabiduría y fortaleza, su presencia en mi vida me ha permitido superar cada obstáculo.

A mis hijos, a mis padres y a mis hermanos, quienes cada día me llenaron de amor y me brindaron su apoyo incondicional, gracias por ser mi apoyo en los momentos difíciles y mi motivación para alcanzar este sueño.

Expreso mi sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, el Abg. Miguel Ángel Saltos Orrala Mgs., por su valiosa orientación y su constante disposición para ayudarnos a perfeccionar nuestro trabajo. También agradezco a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por brindarme la oportunidad de dar este importante paso en mi vida académica y profesional.

Con cariño y mucho respeto,

Isabel Yajaira Solano Baidal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a DIOS quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres y hermanos, por todo su amor, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

A mi enamorada, por creer en mí y motivarme a mejorar cada día

Rojas Armijos Fabian Marcelo

Dedicatoria

A Dios, por su amor incondicional que permitió culminar este paso muy importante en mi vida personal y profesional.

A mí misma, porque pude superar todos los obstáculos presentados, este es el resultado de mi esfuerzo y sacrificio.

A mi familia porque nunca dudaron de mí.

Que Dios los bendiga siempre, los amo con todo mi corazón.

Isabel Yajaira Solano Baidal



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Diez Farhat Said Vicente Ph. D.
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

CPA. Yong Amaya, Linda Evelyn, Ph. D.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

**MIGUEL
ANGEL
SALTOS
ORRALA**

Firmado digitalmente por MIGUEL ANGEL
SALTOS ORRALA
DN: C=EC, SN=SALTOS ORRALA, O=
MIGUEL ANGEL, SERIALNUMBER=DCEC-
0910337960, CN=MIGUEL ANGEL SALTOS
ORRALA, C=2.5.4.97*TRNDC-
0910337960001
Razón: Mi firma en este documento representa
mi aceptación de los términos definidos
Ubicación:
Fecha: 2025.02.12 09:40:30-0500
Foxit PDF Editor Versión: 12.1.9

f. _____

Ab. Saltos Orrala, Miguel Ángel. Mgs.

TUTOR

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	2
Beneficios fiscales para personas de la tercera edad en la región Iberoamericana.....	2
Gestión del Servicio de Rentas Internas en relación con el beneficio de devolución de IVA en los adultos mayores	3
Políticas tributarias y beneficios no tributarios	4
Índice de la vejez en la Región y Ecuador.....	4
Adultos mayores en Ecuador	6
Adultos mayores en el Cantón Olmedo	8
Definición del Problema.....	8
Justificación de la Investigación.....	12
Objetivos	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Preguntas de investigación	13
Limitación	13
Delimitación	14
Capítulo 1: Fundamentación Teórica	15
Marco Teórico	15
La Teoría de la Justicia	15
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades	18
Marco Conceptual	20
Cultura Tributaria.	20
La Obligación Tributaria	20
Proceso para la Solicitud del Beneficio de la Devolución del IVA.....	23
Marco Referencial	25
Estudios referenciales	25
Gasto Tributario del IVA en el Ecuador por Concepto de Devolución de IVA.....	27
Marco Legal	28
Constitución.....	28

Ley de Régimen Tributario Interno y Reglamento para su Aplicación.....	28
Ley del Anciano y Reglamento	30
Capítulo 2: Metodología de la Investigación	31
Diseño de Investigación	31
Enfoque de Investigación	32
Tipo de Investigación	32
Fuente de Información.....	32
Población y Muestra.....	33
Población	33
Muestra	33
Técnicas de Recolección de Datos	35
Encuesta.....	36
Validación del Instrumento Cuestionario.	45
Capítulo 3: Resultados	50
Hallazgo.....	50
Procesamiento de Datos.....	50
Análisis de datos Cuantitativos.....	50
Discusión	69
Conclusiones	73
Recomendaciones.....	76
Referencias.....	78
Apéndices.....	85

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Perfil nacional</i>	7
Tabla 2	<i>Población de adultos mayores por grupo etario y genero de Cantón Olmedo (Parte a)</i>	8
Tabla 3	<i>Bases Legal - LRTI (parte a)</i>	29
Tabla 4	<i>Bases Legal - LRTI (parte b)</i>	30
Tabla 5	<i>Ley del Anciano</i>	30
Tabla 6	<i>Población de adultos mayores por grupo etario y genero de Cantón Olmedo</i>	33
Tabla 7	<i>Genero</i>	85
Tabla 8	<i>Edad</i>	85
Tabla 9	<i>Nivel de escolaridad</i>	85
Tabla 10	<i>Condición laboral</i>	85
Tabla 11	<i>Beneficiario de la devolución del IVA</i>	86
Tabla 12	<i>Rango de recuperación de valores del IVA</i>	86
Tabla 13	<i>Razones por la que no acceden al beneficio de devolución del IVA</i>	86
Tabla 14	<i>Situación económica</i>	87
Tabla 15	<i>Facturas</i>	87
Tabla 16	<i>Fuente de información</i>	87
Tabla 17	<i>Nivel de conocimiento</i>	88
Tabla 18	<i>Locales autorizados</i>	88
Tabla 19	<i>Monto máximo</i>	88
Tabla 20	<i>Proceso</i>	89
Tabla 21	<i>Apoyo externo</i>	89
Tabla 22	<i>Capacitación</i>	89
Tabla 23	<i>Discapacidad física</i>	90
Tabla 24	<i>Impacto económico</i>	90

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Índice de envejecimiento según proyecciones poblacionales 1950-2020.5</i>	
Figura 2	<i>Total de participantes que accedieron a la capacitación virtual de devolución del IVA para adultos mayores</i>	11
Figura 3	<i>Elementos de la Jerarquía de las Necesidades</i>	18
Figura 4	<i>Ciclo motivacional</i>	19
Figura 5	<i>Clases de Obligaciones Tributarias</i>	21
Figura 6	<i>Gasto Tributario por Devolución de IVA</i>	27
Figura 7	<i>Formula para calculo de la muestra de poblaciones conocidas</i>	34
Figura 8	<i>Cálculo de la muestra de adultos mayores del cantón Olmedo</i>	35
Figura 9	<i>Modelo de Cuestionario parte a</i>	37
Figura 10	<i>Modelo de Cuestionario parte b</i>	38
Figura 11	<i>Modelo de Cuestionario parte c</i>	39
Figura 12	<i>Programa SPSS, vista de variables</i>	46
Figura 13	<i>Programa SPSS, vista de datos</i>	47
Figura 14	<i>Opción análisis de fiabilidad y resultados</i>	48
Figura 15	<i>Resultados de fiabilidad preliminar con encuesta piloto</i>	48
Figura 16	<i>Resultados de fiabilidad con resultados totales</i>	49
Figura 17	<i>Tratamiento de datos estadísticos</i>	50
Figura 18	<i>Genero</i>	51
Figura 19	<i>Edad</i>	52
Figura 20	<i>Nivel de escolaridad</i>	53
Figura 21	<i>Condición laboral</i>	54
Figura 22	<i>Beneficiario de la devolución del IVA</i>	55
Figura 23	<i>Rango de recuperación de valores del IVA</i>	56
Figura 24	<i>Razones por la que no acceden al beneficio de devolución del IVA</i>	57
Figura 25	<i>Situación económica</i>	58
Figura 26	<i>Facturas</i>	59
Figura 27	<i>Fuente de información</i>	60
Figura 28	<i>Nivel de conocimiento</i>	61
Figura 29	<i>Locales autorizados</i>	62
Figura 30	<i>Monto máximo</i>	63

Figura 31	<i>Proceso</i>	64
Figura 32	<i>Apoyo externo</i>	65
Figura 33	<i>Capacitación</i>	66
Figura 34	<i>Discapacidad física</i>	67
Figura 35	<i>Impacto económico</i>	68

Lista de Apéndice

Apéndice 1 <i>Resultados de la Encuestas</i>	85
---	----

Resumen

La creciente población de adultos mayores representa un desafío social y económico para los países en vía de desarrollo. Esto se debe a las necesidades que este grupo vulnerable enfrentan en temas económicos, salud física y cuidado integral, lo que limita su calidad de vida. Por consiguiente, la importancia de que las personas de la tercera edad conozcan del proceso y accedan al beneficio de la devolución del IVA radica en la necesidad de contar con recursos adicionales que les permitan cubrir sus necesidades básicas y otras más importantes. Sin embargo, dicho beneficio se ve limitado en su accesibilidad por diversos factores, los cuales fueron determinados mediante el uso de la técnica encuesta aplicada a dicho grupo poblacional del cantón Olmedo, denotando que son diversos los factores determinantes que han incidido en el acceso del beneficio tributario en los adultos mayores del cantón Olmedo, tales como: (a) desconocimiento del beneficio, (b) complejidad de trámites y falta de habilidad digital, (c) limitada solicitud de factura, (d) salud física, (e) falta de conocimiento sobre locales autorizados, (f) desigualdad en el monto devuelto, (g) falta de apoyo social y familiar, (h) percepción de que el proceso es difícil, (i) falta de capacitación, y (j) discapacidad física. Lo que ha ocasionado que el proceso a seguir para el acceso al beneficio de la devolución del IVA limite su aprovechamiento. Por tanto, la Administración Tributaria debe contemplar diversas acciones para mejorar el proceso de devolución del IVA y lograr una distribución justa de dicho beneficio a todos los adultos mayores del cantón Olmedo.

Palabras: Adultos, Tercera edad, Beneficio, Factores, IVA.

Introducción

Antecedentes

Beneficios fiscales para personas de la tercera edad en la región Iberoamericana

En Latinoamérica los beneficios económicos para las personas de la tercera edad varían por cada jurisdicción. En el caso de Colombia, no existen alivios tributarios para las personas de la tercera edad. Sin embargo, existen el incentivo de la deducción del 120% en el impuesto sobre la renta para las empresas que contraten a personas de la tercera edad a través del *Sello Amigable Adulto Mayor*, permitiendo la integración de este grupo vulnerable al mercado laboral de manera estratégica (Ministerio de Trabajo, 2022).

En Perú el alivio tributario direccionado a las personas adultas mayores de 60 años es la exoneración del impuesto predial, el cual representa un rubro importante que grava el valor a las propiedades urbanas y rurales. Además, para el acceso a este beneficio el sujeto pasivo debe cumplir con requisitos como: (a) tener más de 60 años, (b) ser propietario de un solo inmueble, (c) debe estar a nombre propio o de la sociedad conyugal, (d) debe ser destinado a vivienda de los mismos, (e) puede usarse parcialmente con fines productivos, comerciales o profesionales con aprobación de la municipalidad respectiva, y (f) los ingresos brutos no deben exceder una UIT mensual S/ 5,150.00 (Estado Peruano, 2024).

En Argentina, existen apoyos económicos para las personas de la tercera edad como la pensión universal para adultos mayores que le asegura un ingreso mensual, cobertura médica y asignaciones familiares mediante decreto de Ley 27.260. Además, para el acceso a dicho beneficio debe cumplir con los siguientes requisitos: (a) tener 65 años, (b) ser residente, (c) estar naturalizado con una residencia mínima de 10 años, (d) no contar con ningún apoyo de desempleo, y (e) no ser beneficiario de jubilación (Ministerio de Argentina, 2024).

En Bolivia mediante la Ley 1886 dispuso deducciones especiales para las personas de la tercera edad en servicios como: (a) transporte, (c) servicios públicos y (d) salud. Además, la ley procura la reducción del 20% en el impuesto anual en relación con las adquisiciones de bienes inmuebles y de interés social (Honorable Congreso Nacional, 1998).

En Chile se estableció el Beneficio de Adulto Mayor para aquellos individuos que posean más de 60 años, que perciban ingresos hasta 13,5 UTA y sea propietario de un único bien habitacional. Lo cual permite una rebaja de dos cuotas en cada semestre en el pago de las contribuciones a las propiedades bienes inmuebles (Servicios de Impuestos Internos, 2024).

En relación con lo señalado, se puede inferir que los países de la región Iberoamericana han incorporado distintos beneficios fiscales en favor de los adultos mayores de la tercera edad, los cuales deben cumplir con una serie de requisitos para dicho fin. Estos beneficios están destinados a minimizar el impacto económico que posee la carga fiscal procurando mejorar la calidad de vida de quienes conforman este grupo vulnerable de la tercera edad.

Gestión del Servicio de Rentas Internas en relación con el beneficio de devolución de IVA en los adultos mayores

El Servicio de Rentas Internas (SRI) desde la promulgación del beneficio de devolución de IVA para los adultos mayores, ha incorporado diversos mecanismos de apoyo, como la automatización del acceso a dicho apoyo fiscal, para que las personas que realicen compras mediante facturación electrónica puedan recibir de manera automática el descuento del IVA en los establecimientos que adaptaron su sistema para este fin, lo cual permitió el registro de 158.725 personas de más de 65 años que cumplieron los requisitos para el acceso a dicho beneficio. Además, la Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano difundió mediante boletín de prensa, mensajes de redes sociales y en el portal web la habilitación de este mecanismo, incluyendo un video tutorial, la guía y un espacio informativo en la web site de la institución (Servicios de Rentas Internas, 2021).

De la misma manera, el SRI ha realizado intervenciones al proceso de solicitud de devolución de IVA, en la que se ha verificado que dicho proceso es susceptible a riesgo de fraude, por lo cual siguió las recomendaciones correspondientes, mediante al análisis y coordinación de los mecanismos de cobertura de los riesgos detectados. Motivo por el cual a través de la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000047 de 30 de septiembre de 2022. Esta se asignó al Departamento de Asuntos Internos, para que se encargue de su seguimiento como unidad de evaluación interna (Servicios de Rentas Internas, 2022).

Durante en el 2023, el SRI impartió capacitaciones virtuales de autoestudio sobre Devolución de IVA para adultos mayores, diseñada con una nueva imagen más didáctica e innovadora. En dicha capacitación se registró la participación de 1.890 personas de más de 65 años a nivel nacional. Sin embargo, se busca ampliar su alcance para que los ciudadanos del país accedan a dicha instrucción virtual (Servicio de Rentas Internas, 2023).

Políticas tributarias y beneficios no tributarios

En el país se han incorporado diversas políticas tributarias como no tributarias, a favor de las personas de la tercera edad, enfocándose en proporcionar beneficios económicos para garantizar la seguridad monetaria durante la vejez (Casalí et al., 2023).

En la Ley de Régimen Tributario se ha determinado diversos beneficios tributarios para las personas adultas mayores que poseen 65 años a más, como se dispuso en el artículo 9 sobre exenciones, en la cual se indica que los ingresos percibidos dichos individuos son exonerados para el cálculo y liquidación del impuesto a la renta. De modo similar, en el artículo innumerado referente al IVA pagado por las referidas personas, se estipula que poseen el derecho de solicitar la retribución de dicho impuesto en sus adquisiciones, hasta los montos permitidos por ley (Ley de Régimen Tributario Interno, 2024)

En la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores se ha determinado diversos beneficios no tributarios como lo indicado en el artículo 13, que establece que los individuos de 65 años a más tiene el derecho a recibir la exoneración del 50% en las tarifas de transporte de todo tipo en el territorio ecuatoriano. De modo similar, en el artículo 14 se dispuso la exoneración del pago de impuestos fiscales y municipales en lo que respecta a bienes patrimoniales, siempre y cuando no excedan de 500 remuneraciones básicas (Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, 2019)

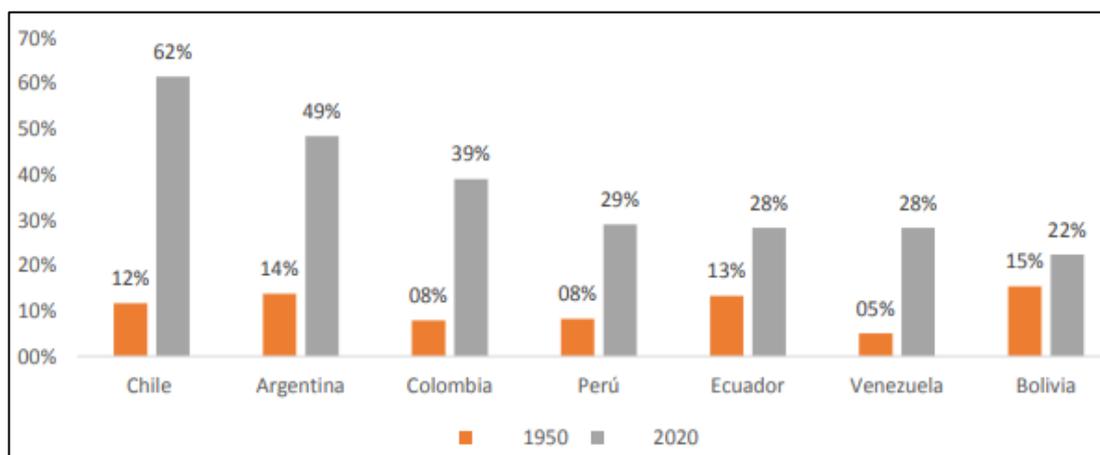
Índice de la vejez en la Región y Ecuador

El envejecimiento de la población se ha convertido en una de las transformaciones más significativas y notables en el ámbito demográfico, y sus repercusiones son claramente visibles en diversas sociedades a lo largo del tiempo. De manera que, el índice de vejez permite medir las variaciones etarias entre los individuos adultos mayores en comparación con la población de niños y jóvenes. Entre

los países de la región andina, Chile sobresale como el que presenta el mayor índice de envejecimiento poblacional. En cambio, Bolivia presenta la menor proporción de población envejecida. Al analizar la situación demográfica de Ecuador en relación con los otros siete países que conforman la región, se puede afirmar que el país se sitúa en el cuarto lugar, debido a que la esperanza de vida de sus habitantes está en aumento y al mismo tiempo, presenta una disminución en el número de nacimientos que se registran en el país (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2020).

Figura 1

Índice de envejecimiento según proyecciones poblacionales 1950-2020.



Nota. Tomado de *Informe Mensual de Gestión del Servicio de Atención y Cuidado para Personas Adultas Mayores y del Estado Situacional de su Población Objetivo*, por Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2020. Quito. Ecuador.

El INEC ha realizado una proyección sobre las tendencias demográficas que se espera que se manifiesten en el país en las próximas décadas. Estos resultados se lograron con la colaboración de la CEPAL, en la que se estimó una reducción significativa en el número de niños y adolescentes que habitan en el país entre los años 2030 y 2050. Al mismo tiempo, se prevé un incremento notable en la población de adultos mayores en todo el territorio ecuatoriano. Después de llevar a cabo un análisis minucioso y detallado de amplios datos demográficos provenientes de más de 240 fuentes distintas, los investigadores llegaron a la conclusión de que la tasa de crecimiento de la población ha sido inferior a lo que se había anticipado. Es importante destacar que la reducción en la tasa de crecimiento poblacional corresponde a: (a)

cambios en la tendencia de fecundidad, (b) pandemias, (c) creciente tasa de homicidios, y (d) la migración (INEC, 2024).

Es notorio, que la edad promedio de los ecuatorianos ha incrementado con el pasar de los años y de acuerdo con las proyecciones, se espera que para el 2050 la población ecuatoriana alcanzará los 21.1 millones de personas. Asimismo, la tendencia demográfica de adultos mayores aumentará representativamente, es decir, por cada 125 ancianos habrá 100 individuos menor a 15 años, lo cual se atribuirá a la reducción de nacimientos como en el número de grupos de personas que se encuentran en la etapa escolar y en la juventud. Estos cambios representan tanto desafíos como oportunidades que pueden influir de manera significativa en el futuro desarrollo y crecimiento del país (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2024) .

Adultos mayores en Ecuador

En el país, la Constitución describe a las personas adultas mayores como un grupo poblacional prioritario que requiere de atención, en el ámbito social y económico, como: (a) acceso a medicinas gratuitas, (b) trabajo remunerado, (c) jubilación universal, (d) rebajas en los servicios públicos, transporte y espectáculos, (e) exenciones en el régimen tributario, y (f) reducción en el pago de servicios notariales. Por consiguiente, el Estado ha propuesto diversas leyes que dignifican a las personas adultas mayores, promoviendo estrategias enfocadas en el derecho económico, patrimonial, salud y demás ámbitos relacionados con el envejecimiento positivo e inclusivo (Casalí, Jaramillo et al., 2023).

En el Ecuador los ciudadanos de 65 años o más edad son considerados personas de la tercera edad, grupo poblacional que conforme al censo realizado en el 2022 era de 1.520.590 personas, lo que representaba el 8,98% de la población total (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022). Es importante destacar que el proceso de envejecimiento difiere de acuerdo a las condiciones: (a) sociales, (b) educativas, (c) culturales y (d) económicas. En la siguiente tabla se muestra la distribución demográfica del país:

Tabla 1*Perfil nacional*

Perfil territorial	Estructura de la población	Distribución porcentual
Población de Niñas/os (0 a 11 años)	3.344.947	19,75%
Población de Adolescentes (12 a 17 años)	1.903.170	11,24%
Población de Jóvenes (18 a 29 años)	3.441.776	20,32%
Población de Adultas/os (30 a 64 años)	6.728.503	39,72%
Población de Adultas/os mayores (65 años a más)	1.520.590	8,98%
Población total	16.938.986	100,00%

Nota: Adaptado de “*Censo Ecuador*”, por INEC, 2022. Ecuador. Recuperado de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

Debido a que estos grupos vulnerable no cuentan con ingresos dignos ni condiciones de bienestar, esto ha motivado a que en el país se adopten políticas fiscales que promueven beneficios como: (a) la exención del pago del impuesto a la renta, (b) devolución del IVA, (c) reducción especial en transporte, (d) descuento en espectáculo público y (e) acceso a servicios de salud. No obstante, en su mayoría las personas adultas mayores no tienen ninguno de estos servicios y prestaciones (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2024).

El Censo realizado en el 2022 reveló cambios importantes en el perfil demográfico del país. En lo que respecta a las condiciones de vida de las personas de más de 65 años, hace énfasis en que 1.173.896 adultos mayores convive con sus familiares a nivel nacional, seguido de 276.084 personas que viven solos, 6.066 permanecen en hogares colectivos (asilos, residencias, casa hogar), 108 en situación de calle y 70.502 son representante de hogares. Además, destacaron que el 30,20% de esta población posee una dificultad funcional, un 20,6% problemas de movilidad física y un 12,8% afectaciones a la visión. En lo que respecta al uso de la tecnología, el 57,7% cuenta con teléfono celular, el 35,1% usa internet, mientras que sólo el 11,5% utiliza computador y el 5,5% Tablet (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2024).

Adultos mayores en el Cantón Olmedo

El cantón Olmedo de la provincia de Loja está conformado por 4.164 habitantes, de los cuales 881 personas son adultos mayores de 65 años en adelante representando el 21,16% de la población, de acuerdo con los datos obtenidos del último censo poblacional realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022). A continuación, se describe la división de los grupos etarios y por géneros

Tabla 2

Población de adultos mayores por grupo etario y género de Cantón Olmedo (Parte a)

Censo	Grupo Edad	Población Hombre	Población Mujer	Total	%	Total	
						Adultos Mayores	%
2022	85 años o más	50	74	124	2,98%		
2022	De 80-84	77	75	152	3,65%		
2022	De 75-79	101	81	182	4,37%	881	21,16%
2022	De 70-74	96	107	203	4,88%		
2022	De 65-69	116	104	220	5,28%		
2022	De 60-64	114	109	223	5,36%		
2022	De 55-59	104	97	201	4,83%		
2022	De 50-54	97	121	218	5,24%		
2022	De 45-49	94	100	194	4,66%		
2022	De 40-44	89	87	176	4,23%		
2022	De 35-39	108	83	191	4,59%		
2022	De 30-34	102	143	245	5,88%		
2022	De 25-29	137	131	268	6,44%		
2022	De 20-24	162	167	329	7,90%		
2022	De 15-19	190	191	381	9,15%		
2022	De 10-14	172	157	329	7,90%		
2022	De 5-9	138	125	263	6,32%		
2022	De 0-4	135	130	265	6,36%		
Total, General		2.082	2.082	4.164	100%		

Nota. Tomado de, *Censo Ecuador* por Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022. Ecuador en Cifras. Recuperado de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

Definición del Problema

La creciente población de adultos mayores representa un desafío social y económico para los países en vía de desarrollo. Esto se debe a las necesidades que este grupo vulnerable enfrentan en temas económicos, salud física y cuidado integral, lo

que limita su calidad de vida. Esta situación ha motivado en diversos países el desarrollo de políticas tributarias como mecanismo para subsanar las limitaciones económicas, como beneficios tributarios y deducciones a contribuciones fiscales y municipales (Magallanes, 2024).

En el Ecuador diversas investigaciones académicas destacaron los desafíos que enfrentan los adultos mayores relacionados con el aprovechamiento del derecho de devolución de IVA, lo cual se debe a diversos factores que inciden a este grupo vulnerable, por consiguiente, en un estudio que se realizó en la ciudad de Guayaquil, se determinó que la accesibilidad al beneficio de devolución de IVA en los adultos mayores se ve limitado por cinco factores claves como: (a) falta de conocimiento, (b) poca o nula instrucción, (c) pérdidas de las facturas físicas, y (d) falta de cultura tributaria. Además, se destacó en base a las opiniones de expertos que el monto máximo de devolución de dicho impuesto no es suficiente para la mejora de la calidad de vida de los contribuyentes mencionados (Briones et al., 2020).

Por otro lado, Menéndez (2020) realizó una investigación en el cantón Santo Domingo, donde se pudo denotar que el 60% de los adultos mayores encuestados no realizan la solicitud para la devolución del IVA debido al desconocimiento de este beneficio. De la misma manera, manifestaron sobre complicación del trámite y la necesidad de apoyo de terceras personas para su realización. Este último representa un gasto adicional, sin que esto signifique que la solicitud de devolución esté aprobado o denegada. Además, destacaron su inconformidad sobre la falta de información sobre dicho beneficio.

De igual forma, en el estudio de Manosalvas (2022) que se desarrolló en el cantón Daule se destaca que los inconvenientes que afecta en el proceso de devolución de IVA para los adultos mayores son: (a) el trámite burocrático, debido a la exigencia documental y (b) la falta de capacitación sobre el manejo del servicio en línea del SRI, aspectos que representan una contraposición a sus derechos al no cumplirse los principios constitucionales de eficiencia y simplicidad administrativa que enmarcan el Régimen Tributario en el país.

De modo similar, en la investigación realizada por Vera et al., (2024) en la parroquia Calderón del cantón Portoviejo se evidenció en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los adultos mayores, que el 70% de la población

presenta un conocimiento limitado sobre el proceso de devolución de IVA. De modo que, se apoyan con familiares para gestionar el cobro de dicho recurso, que lo destinan principalmente para cubrir sus gastos de alimentación. No obstante, en la práctica dicho proceso se considera complicado y tedioso debido a los procedimientos y requerimientos que se deben de cumplir para acceder al beneficio mencionado.

En base a lo expuesto, es importante destacar los principios que promueven los beneficios tributarios conforme a lo dispuesto en el artículo 300 de la Constitución del República del Ecuador aprobado por la Asamblea Constituyente (2024) que establece: El sistema tributario debe seguir principios de equidad, progresividad y generalidad, permitiendo que todos contribuyan según sus ingresos. Además, debe ser eficiente, simple y transparente, evitando la retroactividad, para asegurar una recaudación justa y accesible. Estos principios promueven confianza y efectividad en la gestión de los impuestos; no obstante, los resultados de los estudios señalados, evidenciaron que los principios de eficiencia y de simplicidad administrativa no se cumple por parte de la Administración Tributaria.

En el informe de labores institucionales del Servicio de Rentas Internas mediante el resultado del informe de verificación de transacciones susceptibles a fraude entre enero a diciembre del año 2022, se dieron a conocer que el proceso de gestión relacionada a la devolución de IVA en beneficio de los adultos mayores es susceptible a fraude; pese a que no se destacaron los eventos de riesgos, se dio a conocer que se centró en cinco tipos de riesgos (Servicios de Rentas Internas, 2022).

Dicha situación, fue mencionada por el director general del Servicio de Rentas Internas (SRI) mediante entrevista con el diario Primicias en la que manifestó que el proceso de devolución de IVA a los adultos mayores es susceptible a dos tipos de prácticas de fraude como: (a) estafas, en la que se engañan a personas adultos mayores para la obtención de clave de acceso a los servicios en línea del SRI, a cambio de un supuesto bono, y (b) uso de facturas de transacciones inexistente en el proceso de solicitud de devolución del IVA que posterior al cobro por terceras personas son anuladas para evadir el control del SRI (Primicias, 2024).

En concordancia con lo señalado, se denota que el proceso de devolución de IVA puede verse afectado por diversos riesgos como las estafas cometidas por las terceras personas que gestionan la solicitud de devolución de IVA. Asimismo, el

ingresar facturas que no representa el consumo directo de estas personas, lo cual resta dinero a los ingresos fiscales lo que genera un efecto negativo al incidir que otros contribuyentes no puedan acceder al beneficio referido (Vera et al., 2024).

Otra situación que afecta a que los adultos mayores accedan al beneficio tributario de la devolución de IVA es la falta de sociabilización de dichos procesos, considerando que el informe de labores institucionales del Servicio de Rentas Internas del año 2023 indicó que se impartieron capacitaciones virtuales de autoestudio sobre dicho beneficio en la cual asistieron un total de 1.890 participantes a nivel Nacional (Servicio de Rentas Internas, 2023). Este resultado contrastado con la población de adultos mayores por 1.520.590 individuos de acuerdo al último censo poblacional del 2022, denota que solo se instruyó al 0,12% de la población. A continuación, se muestra el resultado informado por el SRI

Figura 2

Total de participantes que accedieron a la capacitación virtual de devolución del IVA para adultos mayores

TABLA No. 11 Realización de eventos virtuales (ene-dic 2023)	
Tema	Nro. participantes
Facturación electrónica	8.842
Devolución del IVA para adultos mayores	1.890
Total	10.732

Elaborado por: Departamento de Asistencia al Ciudadano
Fuente: Campus Virtual <https://campusvirtual.sri.gob.ec/course/view.php?id=3143>
<https://campusvirtual.sri.gob.ec/user/index.php?id=3267>
Fecha de corte: 31 de diciembre de 2023

Nota. Tomado de *Informe de Labores Institucionales- Enero – Diciembre 2023*, por Servicio de Rentas Internas, 2023. Ecuador.

La importancia de que los adultos mayores conozcan el proceso y accedan al beneficio de la devolución del IVA radica en la necesidad de contar con recursos adicionales que les permitan cubrir parte de los altos de costos de vida en áreas como la salud, vivienda y alimentos. No obstante, el desconocimiento de dicho beneficio, se convierte en un factor adicional que acompaña al estrés financiero, emocional y a la reducción de la calidad de vida de los contribuyentes de la tercera edad (Magallanes, 2024).

Las problemáticas expuestas evidenciaron que son diversas las situaciones que inciden que los adultos mayores no se acojan al beneficio tributario de devolución de IVA, lo cual compromete su bienestar económico y social. De modo que, la presente investigación se centrará en los adultos mayores que se localizan en el cantón Olmedo de provincia del Loja con el propósito de analizar el proceso de devolución del IVA de los periodos 2023 y 2024 para la determinación de los aspectos que inciden en el alcance de dicho beneficio.

Justificación de la Investigación

A nivel académico, la presente investigación espera aumentar la competencia profesional de los jóvenes estudiantes de la licenciatura en contabilidad y auditoría, al expandir el conocimiento sobre las políticas fiscales enfocadas en promover beneficios tributarios para grupos vulnerables como las personas de la tercera edad. Además, del desarrollo de la visión investigativa y crítica sobre los aspectos que inciden en el aprovechamiento de dichos beneficios, promoviendo una comprensión más profunda sobre los desafíos sociales y económico que enmarcan a la población longeva. Así como, la eficiencia y simplicidad del proceso de devolución del IVA promovido por la Administración Tributaria.

A nivel social, la investigación busca promover la importancia de las políticas públicas como el beneficio de la devolución de IVA que apoyan a segmento de la población considerados vulnerables como en el caso de los adultos mayores, debido a los desafíos económicos y sociales que afectan a su calidad de vida. Además, los datos del presente estudio servirán de base para promover el fomento de políticas públicas inclusivas, equitativas y posean los mecanismos necesarios para asegurar la eficiencia y simplicidad de su aprovechamiento.

A nivel práctico, se busca promover a través de la presente investigación la visión de apoyo social en los profesionales contables y empresas de consultoría financiera para el apoyo a los grupos vulnerables como la tercera edad para que estos puedan acceder al beneficio de la devolución del IVA. Además, los resultados de la investigación pueden ser utilizados por la Administración Tributaria para la adopción de programas de devolución del IVA que permitan mejorar la eficacia y la eficiencia del proceso de solicitud de la devolución del beneficio mencionado.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores determinantes que inciden en el acceso a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023 – 2024, por medio de levantamiento de información primaria de grupo referido.

Objetivos Específicos

- Identificar las bases teóricas, conceptuales, referencias y legales referente a la cobertura del beneficio tributario de la devolución de IVA para los adultos mayores.
- Determinar mediante la obtención de datos los factores que inciden en el proceso de devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo durante el periodo 2023 - 2024.
- Diagnosticar el proceso de la devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo en base a los factores incidentes.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el alcance del proceso de la devolución del IVA para los adultos mayores en el cantón Olmedo?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en el proceso de devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo periodo 2023-2024?
- ¿Cómo se diagnosticará el proceso de devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo?

Limitación

La presente investigación sobre el análisis de los factores que inciden en el proceso de devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo se puede limitar por diversos obstáculos como la apertura de las personas de la tercera edad en participar en el proceso de levantamiento de información. La poca disponibilidad de tiempo para la aplicación de las encuestas a la población objetiva. Asimismo, la predisposición del Sistema de Rentas Internas, para facilitar información detallada sobre la base de datos de las personas que realizaron el proceso de devolución del IVA del cantón Olmedo, considerando que la página web institucional solo revela el total

de devolución de IVA anual más no detalla la cantidad de beneficiarios, aspecto que limitaría el alcance del análisis previsto.

Delimitación

La presente investigación se llevará a cabo en el cantón Olmedo de la provincia de Loja, tomando como población objeto a estudio a las personas de la tercera edad (mayores de 65 años), que son beneficiarios a la devolución del IVA. Estudio que se realizará durante el año 2024, para la recopilación de datos sobre la situación actual y del año 2023 para la determinación de los factores incidentes del proceso de devolución de IVA. Estas delimitaciones asegurarán la viabilidad del proyecto.

Delimitación Espacial: Análisis del proceso de devolución del IVA

Delimitación Geográfica: Cantón Olmedo

Delimitación Temporal: Año 2023 y 2024

Población objetiva: Adultos Mayores

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

La Teoría de la Justicia

La Teoría de la Justicia que fue propuesta en 1971 por John Rawls busca promover la equidad social partiendo de acuerdos unánimes, voluntarios y justos en la sociedad. La teoría referida nace de una situación hipotética sobre el velo de la ignorancia en los individuos como elemento que limita el conocimiento de la información, lo que conlleva a dificultar la imparcialidad. No obstante, destaca que las personas poseen un entendimiento general acerca de cómo funciona la sociedad manteniendo cierto sentido de justicia. Esta posición caracterizada por la aversión al riesgo promueve en los ciudadanos acogerse a dos principios que se enmarcan en la igualdad primordial e ignorancia parcial: (a) igual derecho con un esquema de similares libertades para los individuos, como en el caso de la distribución de bienes y (b) las desigualdades económicas y sociales, que satisfagan la igualdad de oportunidades y la existencia de mayores beneficios para los miembros de la sociedad que estén en la peor posición (Andino et al., 2012).

La idea de velo de la ignorancia fue propuesta por John Rawls, filósofo político, como una herramienta teórica para concebir una concepción más profunda de los dos principios fundamentales de justicia. En general, el velo de la ignorancia se refiere a una situación en la que las personas seleccionan, en algunos sentidos, los principios que guiarán cómo la sociedad hará la justicia. Más específicamente, se trata de una posición en la que no se le conoce algo acerca de las circunstancias particulares de la vida a las personas a las que se les asignará un rol o una posición social. Esto implica que su elección debe hacerse desde una perspectiva imparcial, dado que no pueden prever si serán favorecidos o perjudicados por esas decisiones. Dado que los principios que surgirán no han sido formulados con la intención de favorecer o perjudicar a los individuos en ninguna situación específica, se puede concluir que aquellos principios que emergen del concepto conocido como el velo de la ignorancia pueden ser razonablemente considerados como justos y equitativos (Caballero, 2006).

La Teoría de la Justicia, se enfoca en las cuestiones relacionadas con la legitimación de las sociedades modernas. En otras palabras, la teoría tiene la capacidad de ser utilizada en aquellas sociedades que se establecen como un Estado Social de Derecho, así como también en aquellas que, aunque se ajustan a las características de un Estado de Derecho, aún no han alcanzado el grado de desarrollo necesario que permita que el Estado intervenga de manera efectiva en la vida social. De esta forma, al intentar encontrar una base ética que justifique las desigualdades existentes en la sociedad, se busca convencer a aquellos que poseen menos privilegios de que las condiciones de equidad y justicia no les otorgan el derecho a solicitar algo más allá de lo que se les ha otorgado. De esta manera, la igualdad fundamental que poseen todas las personas se limita únicamente al ámbito legal, y el concepto de reciprocidad se traduce en la aceptación y el reconocimiento de los derechos civiles, políticos y fiscales que les corresponden a los demás ciudadanos. Sin embargo, este proceso resulta en que los derechos fundamentales de las personas se conviertan en simples derechos que carecen de sustancia real, ya que se logra una compatibilidad entre la mencionada igualdad y las diversas desigualdades que existen en el ámbito social y económico (Quintero, 2012).

La Teoría de la justicia se fundamenta en dos principios fundamentales que direccionan su alcance y aplicación. Esto se debe a que el primer principio procura la distribución equitativa de los derechos y responsabilidad del público en general. Por otra parte, el segundo principio, procura mantener algunas desigualdades en las esferas sociales y económicas. Sin embargo, busca compensar dichas desigualdades con los grupos desfavorecidos. Dicho de otro modo, busca ayudar a los individuos con mayores desventajas a través de quienes poseen mayores beneficios (Vidal, 2009).

La propuesta de la Teoría de la Justicia pese a las críticas ha tenido un gran impacto a nivel político y filosófico. Esto se debe a que permite el análisis de los modelos económicos sobre mecanismo de distribución equitativa, pese a que ningún estado moderno lo aplica en sus políticas gubernamentales. Es importante, destacar que la teoría proporciona un marco que facilita una conciliación específica y bien definida entre las libertades individuales, la promoción de la igualdad de oportunidades y la reducción de las desigualdades sociales existentes. En otras palabras, a través de un sistema de tributación progresiva que se basa en la premisa de que aquellas personas

que tienen mayores ingresos contribuyen con una proporción más alta de sus ganancias, se logra que, conforme aumenta el nivel de renta, se recauden más fondos. Estos recursos se redistribuyen de manera indirecta hacia aquellos que se encuentran en situaciones económicas menos favorecidas. Este enfoque representa una perspectiva de criterio redistributivo que podría cumplir con las exigencias de la teoría de la justicia formulada por John Rawls. En otras palabras, la noción de justicia, según este marco teórico, se manifiesta en la manera en que se lleva a cabo el proceso de distribución, y no se centra exclusivamente en los resultados que se obtienen al final de dicho proceso (Carvalho, 2013).

En base a lo expuesto, la referida teoría justifica el alcance de las políticas enfocadas en aliviar la carga tributaria de los grupos vulnerables como en el caso de las personas adultas mayores de 65 años. Esto se debe a que el beneficio de la devolución de IVA permite la retribución de dicho impuesto para que sus beneficiarios puedan reutilizarlo en sus compras de bienes y servicios de primera necesidad, lo cual coadyuva a mejorar su calidad de vida. De la misma manera, el concepto de velo de la ignorancia de Rawls sugiere que, al diseñar políticas tributarias sin conocer nuestra posición futura, sería razonable favorecer el bienestar de los adultos mayores, asegurando justicia y dignidad intergeneracional al reconocer sus contribuciones pasadas a la sociedad.

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta en el año 1943 por Maslow ha sido explicada a través de una pirámide, que sostiene que los individuos satisfacen sus necesidades en base a un orden de prioridades, tales como: (a) necesidades fisiológicas, que una persona debe satisfacer para sobrevivir, incluyendo agua, alimentos y refugio, (b) necesidades de seguridad, sobre la integridad física, bienes y empleo, (c) necesidades de afiliación, por el deseo de aceptación social y a la integración en grupos, (d) necesidades de reconocimiento, vinculada con el estatus social y el éxito, y (e) necesidades de autorrealización, que se centran en el logro de metas personales. Además, la motivación del comportamiento de las personas se analiza a través de un ciclo operativo que está en constante cambio (Arguello et al., 2020).

Figura 3

Elementos de la Jerarquía de las Necesidades

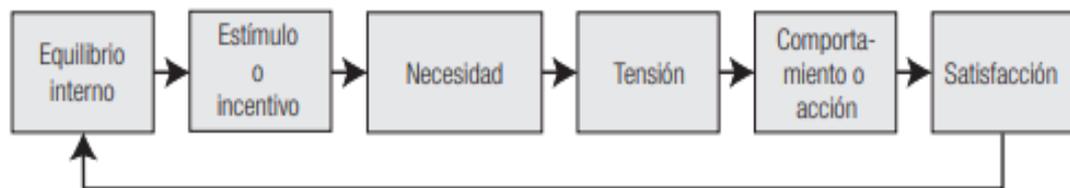


Nota. Tomado de *Administración de Empresas Elementos Básicos*, por Arguello et al., 2020. Ecuador.

El ciclo motivacional inicia con la aparición de una necesidad, la cual impulsa el comportamiento humano. Esto se debe a que cuando surge una necesidad, interrumpe el equilibrio del organismo, lo que ocasiona: (a) tensión, (b) insatisfacción y (c) malestar. Esta situación conlleva al individuo a actuar de manera que busque aliviar esa tensión y recuperar el equilibrio. Si la acción es efectiva, la necesidad se satisface, lo que permite al individuo liberar la tensión generada. Este ciclo motivacional se puede representarse de manera esquemática (Chiavenato, 2017).

Figura 4

Ciclo motivacional



Nota. Tomado de *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*, por Chiavenato, 2017. México DF: McGRAW-HILL.

La teoría expone que las necesidades se satisfacen de manera cíclica. Sin embargo, una vez cubierta la necesidad deja de ser un factor motivacional. Es importante mencionar, que no todas las necesidades, son cubiertas lo que provoca tensión y descontento, incluyendo enfermedades cardiacas (Chiavenato, 2017).

La teoría expuesta, argumenta su fundamento en que cada uno de los niveles que componen la jerarquía de las necesidades debe ser satisfechas antes de que el siguiente nivel pueda ser activado o motivado en un individuo. Además, destaca que conforme se cubre cada necesidad, la siguiente se vuelve dominante tomando una posición de mayor relevancia. Sin embargo, a pesar de que es imposible que una necesidad se satisfaga de manera integral y completa, al alcanzar un nivel de satisfacción considerablemente alto dejará de ser un impulso motivacional para un individuo (Robbins et al., 2018).

Además, la teoría mencionada hace hincapié que la pirámide de las jerarquías de las necesidades de Maslow, se mueve de arriba hacia abajo y viceversa. Esto se debe a que una necesidad satisfecha (inferior) da paso a otra por satisfacer (superior). Sin embargo, por diversos motivos se puede presentar un retroceso a una necesidad ya

satisfecha cuando la persona haya sufrido una frustración. Por consiguiente, es necesario que se identifique las causas que motivaron dicha situación, para la búsqueda de alternativas que permitan el bienestar de las personas (Hellriege et al., 2017).

En base a lo expuesto, la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades se alinea con las necesidades básicas de los adultos mayores como en el caso de la seguridad económica, lo cual debe garantizar que este grupo vulnerable pueda acceder a las adquisiciones de bienes y servicios de primera necesidad, para asegurar su calidad de vida. De modo que, el beneficio de devolución del IVA promulgada por la Administración Tributaria sirve de herramienta para subsanar parte de las necesidades económicas de las personas de la tercera edad, proporcionando un alivio económico que les permitan cubrir sus necesidades fundamentales.

Marco Conceptual

Cultura Tributaria.

La cultura tributaria emana de un profundo sentido de solidaridad entre las personas, así como del sentimiento de pertenencia a una comunidad. Además, se basa en la noción de corresponsabilidad que cada ciudadano tiene hacia los demás y en la conciencia acerca de sus derechos como obligaciones. Esta cultura se nutre de la experiencia de vivir en un entorno comunitario, fundamentándose en la práctica de valores compartidos. También está relacionada con la percepción de los beneficios que se obtienen de contribuir al sostenimiento del Estado y se ve reforzada por la existencia de instituciones sólidas y bien establecidas que protegen y garantizan el cumplimiento de estas responsabilidades (Servicios de Rentas Internas, 2018).

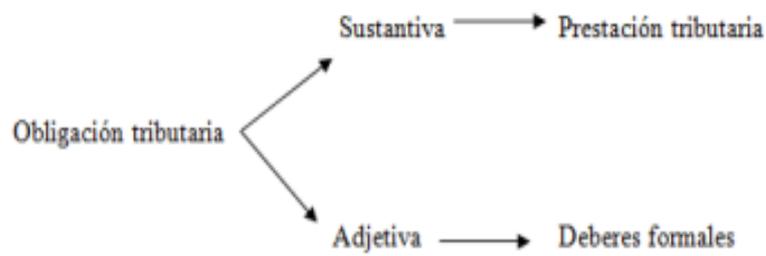
La Obligación Tributaria

Los tributos que hacen referencia a los impuestos establecidos por el Estado buscan la obtención de recursos económicos para la sostenibilidad del gasto público y la inversión. Este último permite retribuir dichos recursos a favor de la sociedad en general en diversos aspectos sociales, de infraestructura, de salud, entre otras planificaciones que buscan mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos. Por esta razón, la política tributaria está diseñada para fomentar la redistribución de ingresos y al mismo tiempo, incentivará la creación de empleo, la producción de una variedad de bienes y servicios, así como también alentará comportamientos que sean responsables

desde el punto de vista ecológico, social y económico (Servicios de Rentas Internas, 2018).

La responsabilidad de cumplir con las obligaciones fiscales constituye el principal enfoque de análisis del área del derecho tributario sustantivo o material. No obstante, es común que se refiera de manera errónea a las obligaciones tributarias adjetivas como si fueran un término adecuado, cuando en realidad esta denominación se aplica al conjunto de responsabilidades formales, que también pueden describirse como instrumentales, que deben cumplir los contribuyentes (Bravo, 2017).

Figura 5
Clases de Obligaciones Tributarias



Nota. Tomado de *Fundamentos de Derecho Tributario*, por Bravo, 2017. Perú.

Los tributos son cargas fiscales aplicables a quienes conforman una nación. Además, deben ser justos y equitativos para proteger la economía y bienestar social evitando el sesgo fiscal. Por tales motivos, el Estado debe alcanzar una recaudación imparcial y estable. Lo indicado hace referencia a la irretroactividad de los impuestos a partir de su promulgación, debido a que debe garantizar la protección de los recursos de los ciudadanos. Asimismo, dichos tributos deben limitarse exclusivamente al territorio del Estado que recauda dichos impuestos. Finalmente, se debe garantizar la progresividad (carga tributaria) como un aspecto fundamental para no afectar la capacidad de pago de los contribuyentes (Servicios de Rentas Internas, 2018).

Efecto Económico de los Tributos. Si bien es cierto que los impuestos son requeridos a los individuos o entidades que tienen la responsabilidad de cumplir con la obligación tributaria, la doctrina económica se ha dedicado a analizar de qué forma estos gravámenes pueden ser eliminados o, al menos, atenuados, de manera que se reduzca la carga económica que recae sobre los contribuyentes (García, 2016).

Se consideran contribuyentes responsables del cumplimiento aquellos que conforme a las leyes vigentes están obligados a cumplir con procedimientos relacionados con impuestos y obligados por autoridad a liquidar gravámenes estipulados, formalmente reconocidos como contribuyentes legítimos. Esta idea se mantiene en la oración reescrita, con la palabra (García, 2016).

Es de gran utilidad para el legislador comprender cómo se reparte la carga tributaria a lo largo de la economía, al permitirá evaluar de manera efectiva la conveniencia o inconveniencia de la implementación de un impuesto específico. Si bien es un hecho indiscutible que una parte de los ingresos obtenidos a través de la recaudación de impuestos puede ser de gran utilidad y beneficio para impulsar el crecimiento y desarrollo de la economía en general, esto no implica que debemos justificar o defender la imposición de una carga tributaria excesiva y desmedida. Esta situación podría, en consecuencia, llevar a una paralización de estos procesos tan cruciales para el crecimiento y bienestar de la sociedad. Por consiguiente, es fundamental que, en esencia, la imposición fiscal tienda hacia una neutralidad completa. Sin embargo, esto puede ser diferente si se pretende alterar dichas condiciones del mercado, utilizando el impuesto como una herramienta para alcanzar objetivos que van más allá de la simple recaudación fiscal (García, 2016).

Beneficios Tributarios. El beneficio tributario representa un alivio fiscal para los contribuyentes. De modo que, para su aplicación se requiere de una obligación fiscal previa, en la cual, el Estado figure como acreedor y contribuyente como deudor fiscal. Los beneficios derivados de incentivos fiscales pueden surgir por diversas razones y tipos. El objetivo principal de esta disposición es ofrecer a los contribuyentes una serie de ventajas que pueden manifestarse en forma de beneficios fiscales o en una reducción de la carga impositiva. Estas ventajas se pueden conseguir a través de diferentes acciones, situaciones específicas o incentivos que están contemplados en la normativa fiscal vigente (Huapaya et al., 2023).

Estos beneficios tributarios pueden aplicarse desde diversos mecanismos como: (a) exoneraciones, (b) incentivos, (c) devoluciones, (d) deducciones, (e) diferimientos, (f) reducciones, entre otras, las cuales buscan fomentar la redistribución de la carga fiscal e incentivar el cumplimiento tributario para garantizar el crecimiento económico del país. No obstante, puede verse afectada por la falta de una evaluación

exhaustiva que permita determinar su impacto fiscal y económico para el estado, lo cual puede significar fallas en el proceso de recaudación tributaria del país (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023).

Incentivos Tributarios. Se trata de herramientas especiales diseñadas para facilitar determinadas decisiones o acciones entre entidades económicas. Los contribuyentes deben tomar decisiones informadas o actuar de cierta manera para poder disfrutar de los beneficios al reducir la carga fiscal que deben afrontar. Es importante señalar que las desgravaciones fiscales disponibles pueden adoptar muchas formas que están directamente relacionadas con elementos como deducciones y créditos fiscales, créditos fiscales, tratamientos fiscales especiales y métodos de depreciación acelerada. Además, estos incentivos pueden adaptarse según la ubicación geográfica para fomentar el desarrollo en determinadas áreas, en particular la creación de zonas francas (Huapaya et al., 2023).

Devolución del IVA.

La devolución de IVA es un beneficio tributario que parte del análisis de la estimación de gastos tributario por parte de la Administración Tributaria. Este alivio tributario es direccionado a diversos actores económicos, como: (a) grupos vulnerables, en este alcance se considera a los adultos mayores y personas con discapacidad, (b) proveedores directos de exportadores de bienes, (c) empresas turísticas, entre otras (Departamento de Planificación Institucional y Gestión Interna de Investigaciones y Estudios, 2023).

Proceso para la Solicitud del Beneficio de la Devolución del IVA

Receptor. Es la persona considerada adulta mayor al tener 65 años a más edad, la cual es beneficiaria directa de la devolución del IVA. Además, para el acceso a dicho beneficio, los ciudadanos deben residir en el Ecuador. Es importante mencionar que la devolución del IVA busca complementar los recursos de aquellos que conforman dicho grupo vulnerable para ser utilizados en la compra de bienes y servicios de primera necesidad (Servicio de Rentas Internas, 2024).

Solicitud. Las personas que tienen derecho a recibir esta devolución podrán realizar su solicitud a partir del instante en que hayan efectuado el pago del IVA correspondiente a sus adquisiciones de productos y servicios que son considerados de primera necesidad. Tenga presente que tiene la posibilidad de solicitar la devolución del monto correspondiente hasta cinco años después de la fecha en que se emitió el comprobante de venta (Servicio de Rentas Internas, 2024).

Monto. La cantidad máxima que se puede devolver mensualmente por concepto de IVA está relacionada con un monto que puede alcanzar hasta el equivalente a dos salarios básicos unificados que se aplican al trabajador; esta cifra debe considerarse de acuerdo con los valores que están vigentes desde el 1 de enero del año en el que se realizó la compra o adquisición de bienes o servicios (Servicio de Rentas Internas, 2024).

Trámite. La solicitud para realizar la devolución se llevará a cabo al final de cada mes cerrado, o de forma acumulada en múltiples períodos en una única solicitud para facilitar el proceso. Sin embargo, esto es aplicable únicamente en los casos en los que se estén utilizando nuevos comprobantes de venta que no hayan sido presentados anteriormente. Además, el trámite se lo puede realizar de manera presencial en las ventanillas de atención del SRI o por medio de sus plataformas virtuales, siempre y cuando sus adquisiciones sean mediante facturación electrónica (Servicio de Rentas Internas, 2024).

En la barra de opciones que se encuentra en la sección de menú de la página web oficial del Servicio de Rentas Internas de Ecuador, cuya dirección es www.sri.gob.ec, es necesario que el usuario elija la opción Devoluciones (TAX REFUND). A continuación, debe proceder a seleccionar el submenú que dice Devolución de IVA – Adultos mayores, y para continuar con el trámite correspondiente, deberá hacer clic en el botón que dice iniciar proceso de devolución. El adulto mayor tendrá la opción de verificar en la pantalla si desea proceder con el envío de su solicitud o si prefiere no continuar con el mismo. Además, también podrá asegurar que los datos de su cuenta bancaria son correctos y están validados (Servicio de Rentas Internas, 2024).

Marco Referencial

Estudios referenciales

En el estudio que realizó Menéndez (2020) se enfocó en analizar los factores que impiden la devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Santo Domingo, para dicho alcance direccionó su estudio mediante un enfoque cuali-cuantitativo, para lo cual empleó la técnica encuesta para la obtención de datos primarios relacionado con la problemática de estudio. Dichas encuestas se aplicaron a 68 adultos mayores que se encontraron en 33 manzanas, obteniendo como resultado, que: (a) el 40% de la población accedieron a la devolución del IVA, lo cual es considerado como un apoyo para cubrir una parte de sus gastos de primera necesidad, mientras un 60% no conocen dichos beneficios, (b) se constató que el desconocimiento limita que gran parte de las personas que conforman este grupo vulnerable pueda realizar dicho proceso, y (c) solicitud de capacitación por parte de los contribuyentes para comprender el proceso en todas sus etapas. Por lo tanto, concluyó que los factores que inciden en el alcance del beneficio de la devolución de IVA son: (a) el desconocimiento de dicho grupo vulnerable, (b) necesidad de capacitación y (c) la falta de involucramiento de los organismos de control.

En la investigación que realizaron Briones y Puglla (2020) se direccionaron a analizar los factores que limitan a las personas de 65 años a más edad acceder al beneficio de la devolución del IVA. Para dicho fin, seleccionaron los diseños observacional, prospectivo y transversal para una indagación intermedia de profundidad sobre la problemática existente. Asimismo, se direccionaron mediante un enfoque mixto aplicando la técnica encuesta para los adultos mayores y la entrevistas a expertos tributarios, permitiendo una mayor amplitud de los resultados. En conclusión, determinaron que la accesibilidad a dicho beneficio es limitada por factores como: (a) desconocimiento, (b) nivel de instrucción académica, (c) ingresos, (d) pérdidas de las facultades físicas, y (e) descuido de los organismos de control. Además, recomendaron a la Administración Tributaria establecer mecanismo que permitan que este grupo vulnerable conozcan, aprendan y puedan acceder al referido beneficio tributario.

El estudio que realizó Castillo (2023) sobre la devolución del IVA, se enfocó su análisis en el alcance que tienen las personas adultas mayores sobre dicho beneficio

tributario. Para dicho fin, direccionó la investigación mediante un enfoque cuantitativo y se utilizó el diseño retrospectivo para definir el periodo de obtención de datos. Además, se empleó la investigación descriptiva para el respectivo análisis de datos. Por consiguiente, los datos obtenidos mediante la técnica observación que se utilizó para la revisión de datos proveniente de las estadísticas del periodo 2019 al 2022 de la devolución del IVA del SRI, permitieron denotar que: (a) durante el 2019 al 2022 se presentó un aumento progresivo en el registro del proceso de devolución de IVA, (b) debido a la crisis pandémica en el 2020 existió un decrecimiento considerable de dicho beneficio, principalmente en provincias como Guayas, Manabí y Pichincha, y (c) durante el 2021 se incrementó el gasto tributario por concepto de devolución del IVA.

En la maestría que realizó Ulloa (2023) sobre la devolución del IVA y su incidencia en los grupos vulnerables, surgió de la necesidad de conocer si dicho beneficio genera un peso significativo en el gasto tributario. De manera que, la obtención de datos primarios se direccionó mediante un enfoque mixto, por lo cual, el nivel de profundidad de indagación se llevó a cabo mediante el diseño observacional de alcance retrospectivo transversal, con la finalidad de comprender los hechos ocurridos en el pasado para el análisis de la causa y efecto del problema. Por consiguiente, el levantamiento de información se llevó a cabo mediante la técnica entrevista y revisión documental de los datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas, lo cual contribuyó en el análisis de datos mediante la investigación causal, permitiendo concluir lo siguiente: (a) el beneficio tributario afecta directamente a los resultados de la recaudación tributaria, (b) el beneficio mantiene una tendencia ascendente debido al crecimiento poblacional de personas de la tercera edad, (c) la Administración Tributaria ha incorporado métodos para mejorar el acceso a dicho beneficio mediante plataformas digitales, para atender la solicitudes de dicho grupo vulnerable, y (d) la incorrecta aplicación del proceso de devolución del IVA afecta a la recaudación de impuestos generando un efecto directo a los ingresos estatales.

En la investigación de Naranjo (2021) que se enfocó en el proceso de devolución de IVA para clientes adultos mayores, resaltó la importancia de brindar alternativa para ayudar a este grupo vulnerable a aumentar el conocimiento sobre el beneficio de las devoluciones de IVA. Por consiguiente, mediante el uso de la técnica encuesta se determinó que el 41% de los encuestados desconocen sobre el beneficio

de devolución del IVA, por lo cual no han solicitado dicho beneficio a la Administración Tributaria. Además, evidenció que el 75% de estos individuos indicaron no haber recibido asesoría sobre el proceso mencionado. Finalmente, con los datos obtenidos sirvieron de base para el diseño de una propuesta para la creación del Programa AAMDIVA, que permite que la institución financiera promueva asesorías tributarias a sus clientes, cumpliendo con la política de Responsabilidad Social Empresarial y aumente la fidelización de los clientes adultos mayores.

En base a los estudios expuesto, se observa la necesidad de analizar los factores determinantes que inciden en el acceso a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, por medio de levantamiento de información primaria del grupo referido, para su comprensión, discusión y elaboración de inferencias de los resultados obtenidos.

Gasto Tributario del IVA en el Ecuador por Concepto de Devolución de IVA

Figura 6

Gasto Tributario por Devolución de IVA

Detalle	USD millones	% Gasto Tributario Devoluciones	% Recaudación	% PIB	Beneficiarios
Personas de la tercera edad (LRTI, art. innumerado a continuación del art. 74; RLRTI, art. 181)	169,86	51,6%	1,1%	0,1%	256.800
Proveedores directos de exportadores - por internet y ventanilla (LRTI, art. 57; RLRTI, art. 173 y art. 180)	75,84	23,1%	0,5%	0,1%	525
LRTI, art. 73 primer inciso (Junta de beneficencia, Fe y Alegría, SOLCA, Cruz Roja, Fundación Oswaldo Loor, universidades y escuelas politécnicas privadas)	38,62	11,7%	0,3%	0,0%	57
Personas con discapacidad (LRTI, art. 74; LRTI, art. 177, RLTI)	26,03	7,9%	0,2%	0,0%	47.705
Empresas de turismo receptivo (LRTI, art. 66, num. 1; LRTI, art. 154, RLRTI)	9,66	2,9%	0,1%	0,0%	76
Adquisición combustible aéreo por transporte de carga al extranjero (LRTI, art. 57; RLRTI, art. innumerado segundo a continuación del art. 154 y RLRTI, art. innumerado primero a continuación del art. 182)	4,61	1,4%	0,0%	0,0%	11
Adquisiciones locales de bienes y servicios empleados en proyectos de construcción de vivienda de interés Social (LRTI, art. innumerado a continuación del art. 72)	1,50	0,5%	0,0%	0,0%	13
Adquisición chasis y carrocería para el transporte terrestre público de pasajeros (LRTI, art. Innumerado a continuación del art. 66; RLRTI, art. 174)	2,80	0,9%	0,0%	0,0%	238
Turistas extranjeros (Ley de Turismo, art. 30; LRTI, art. 182, RLRTI)	0,001	0,0%	0,0%	0,0%	3
Gasto Tributario IVA Devoluciones	328,92	100%	2,2%	0,3%	

Nota. Tomado de *Manual de Gasto Tributario*, por Departamento de Planificación Institucional y Gestión Interna de Investigación y Desarrollo, 2023. SRI. Ecuador.

El gasto tributario relacionado con el impuesto sobre el valor agregado se distribuye en exoneraciones y devoluciones. En dichos casos, benefician a ciertos grupos considerados vulnerables como los discapacitados y personas de más de 65 años de edad. Después del cálculo, el gasto total en devolución del impuesto al valor agregado en 2022 será de USD\$328,92 millones. La restitución del IVA destinada a las personas de la tercera edad ha sido la más solicitada por los contribuyentes, beneficiando a un total impresionante de 256,800 individuos. En segundo lugar, se encuentra la devolución del IVA para las personas con discapacidad, la cual contó con un total de 47,705 beneficiarios (Departamento de Planificación Institucional y Gestión Interna de Investigaciones y Estudios, 2023).

Marco Legal

Constitución

La Constitución de la República garantiza el derecho a las personas adultas mayores sobre las exenciones en el régimen tributario, por consiguiente, la investigación sobre los factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los adultos mayores del Cantón Olmedo se ve respaldada en un marco legal sólido

En el artículo 37 se establece el derecho de los adultos mayores a recibir exenciones fiscales, lo que implica que el Estado tiene la obligación de garantizar ciertos beneficios tributarios para este grupo vulnerable (Asamblea Constituyente, 2024). Este derecho está relacionado directamente con el acceso a la devolución del IVA, al ser una política pública destinada

Ley de Régimen Tributario Interno y Reglamento para su Aplicación

El Servicio de Rentas Internas, que es la entidad responsable de la administración fiscal, ha establecido diversas concesiones de incentivos y beneficios tributarios dirigidos a las personas de la tercera edad, con el propósito de brindar apoyo para alcanzar los objetivos que se han fijado en las políticas económica y tributaria de la nación. En la siguiente tabla se detallan de forma clara y concisa los diferentes beneficios y ventajas a las cuales tienen derecho los contribuyentes mencionados:

Tabla 3
Bases Legal - LRTI (parte a)

Beneficio	Marco Jurídico	Detalle	Contribuyente beneficiario	Alcance
Exoneración del Impuesto a la Renta	LRTI, art. 9 numeral 12	En el artículo referido, estipula la exoneración del pago de impuesto a la renta, si sus ingresos no superan la fracción básica gravada con un importe de cero.	Personas mayores 65 años	Justicia Redistributiva/ Equidad
Retribución del pago del IVA a personas de 65 años de edad a más.	LRTI, artículo innumerado a continuación del art. 74	Las personas de 65 años a más, tendrán acceso a la devolución del IVA pagado, según las directrices estipuladas en el RLRTI.	Personas adultas mayores	Justicia Redistributiva/ Equidad
	RLRI Art. 181	El acto administrativo por concepto de devolución de IVA deberá realizarse en un plazo máximo de 60 días mediante las ventanillas o portal web del SRI.	Personas adultas mayores	Justicia Redistributiva/ Equidad

Nota. Adaptado de *Reglamento para Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*, por Dirección Nacional Jurídica y Departamento de Normativa y Consultas, 2024. Segundo Suplemento del Registro Oficial 628 de 23 de agosto de 2024

Tabla 4*Bases Legal - LRTI (parte b)*

Beneficio	Marco Jurídico	Detalle	Contribuyente beneficiario	Alcance
Retribución del pago del IVA a personas de 65 años de edad a más.	RLRI Art. 181. 1	Se consideran objetos a devolución del IVA las compras de bienes o servicios de primera necesidad, siempre y cuando estas adquisiciones las realicen las personas de la tercera edad.	Personas adultas mayores / Personas con discapacidad	Justicia Redistributiva/ Equidad

Nota. Adaptado de *LRTI*, por Dirección Nacional Jurídica y Departamento de Normativa y Consultas, 2024. Suplemento del Registro Oficial 525 de 25 de marzo 2024

Ley del Anciano y Reglamento

En la Ley del Anciano propuesto por el Ejecutivo, se dispuso la exoneración de los impuestos fiscales y municipales como beneficio a favor de los adultos mayores. A continuación, se describe su alcance:

Tabla 5*Ley del Anciano*

Beneficio	Marco Jurídico	Detalle	Contribuyente beneficiario	Alcance
Exoneración del pago de impuestos fiscales y municipales	Art. 14	Esta Ley permite acceder a diversas exoneraciones a los individuos de 65 años a más, siempre y cuando sus ingresos no superen las cinco remuneraciones básicas unificadas o si su patrimonio es menor a 500 remuneraciones básicas. Si el ingreso o patrimonio de dichos individuos superan los límites establecidos, pagará el respectivo excedente.	Personas mayores 65 años	Justicia Redistributiva/ Equidad

Nota: Adaptado de “*Ley del Anciano*”, por H. Congreso Nacional y La Comisión de Legislación y Codificación, 2016. Ecuador. Registro Oficial 376 de 13-oct.-2006.

Ultima modificación: 29-abr.-2016

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

Diseño de Investigación

El diseño de investigación es la etapa de planificación de un estudio que consiste en establecer el rigor metodológico basado en el enfoque determinado por el investigador. En esta se incluye los pasos para dar respuesta a una pregunta de investigación, motivo por el cual considera diversos diseños, tipo de investigación, técnica, instrumento de recopilación de información, la forma en que se presentaran los resultados y su respectiva interpretación (Lozada et al., 2022).

En base a lo descrito, el presente estudio consideró la combinación de diversos tipos de diseños para lograr un nivel de indagación intermedia sobre la problemática de estudio. Por consiguiente, de acuerdo a su propósito se selecciona el diseño observacional, por la cronología se toma en cuenta el diseño retrospectivo y referente al número de medición se considerará el diseño transversal. A continuación, se describe su alcance para la presente investigación.

El diseño observacional es el proceso de conocimiento que surge de la comprensión de un hecho o fenómeno que se obtiene del contacto directo con los sujetos que guardan relación con la problemática existente (Ñaupas et al., 2014). Por lo tanto, el diseño observacional contribuirá a la comprensión de la problemática que enfrenta la población de adultos mayores de 65 años del cantón Olmedo de forma directa.

El diseño retrospectivo busca determinar las relaciones entre variables que se presentan en hechos ocurridos en el pasado. Es decir, intenta identificar los factores que lo generaron en la población objeto a estudio (Lerma, 2019). Por lo tanto, el diseño señalado permitirá identificar los factores determinantes que han incidido que los adultos mayores accedan al beneficio de devolución del IVA.

El diseño transversal permite la recolección de datos en un momento determinado. Este tipo de diseño permite la descripción de variables y analiza su incidencia en un momento dado (Hernández et al., 2014). Por consiguiente, el diseño mencionado medirá la comprensión de los adultos mayores de 65 años en relación con el beneficio de devolución de IVA, incluyendo los factores que determinan su accesibilidad.

Enfoque de Investigación

Las investigaciones se desarrollan bajo diferentes enfoques, como el cualitativo y el cuantitativo, para abordar un problema. En otras palabras, representan la postura del investigador frente a un tema, con el objetivo de acercarse a una conclusión o solución (Gallardo, 2017).

En relación con lo señalado, la investigación consideró el enfoque cuantitativo para el direccionamiento de la obtención de información de fuente primaria. Esto debido a que la población objetiva es la población de adultos mayores del cantón de Olmedo de la provincia de Loja. A continuación, se describe su alcance:

El enfoque cuantitativo debido a su carácter empírico y analítico se desarrolla mediante un esquema secuencial y probatorio. Esto se debe a que parte de supuestos y de las posibilidades de conocerlos mediante una búsqueda rigurosa de información que permita la explicación de un hecho o fenómeno. Para ello, se fundamenta en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de probar hipótesis o responder preguntas de investigación a partir de patrones de comportamiento basados en datos (Gallardo, 2017).

Tipo de Investigación

La investigación descriptiva busca describir las características fundamentales de un conjunto fenómenos que comparten características homogéneas. Este tipo de estudio utiliza criterios sistemáticos para determinar el comportamiento de la problemática, comparándolos con diversas fuentes de información (Mamani, 2019).

En base a lo expuesto, se tomó en consideración la investigación descriptiva debido a que permitirá la caracterización de la problemática de estudio, conforme a los resultados que se obtengan de los adultos mayores del cantón Olmedo con relación con los factores determinantes que inciden en el acceso a la devolución de IVA.

Fuente de Información

Las fuentes primarias representan datos de primera mano levantado por el investigador, los cuales son levantados mediante técnicas de recopilación de información como la encuesta. De la misma manera, existe información de fuentes secundarias que provienen de estudios realizados por distintas personas como resultados de otras investigaciones (Martinez et al., 2016).

La investigación considerará datos primarios que procederán de la población objetiva de adultos mayores de 65 años del cantón Olmedos. Esta información permitirá la comprensión de los factores determinantes que inciden en la accesibilidad del beneficio de devolución de IVA.

Población y Muestra

Población

La población representa el conjunto infinito o finito de elementos que comparten características similares. La población finita es cuando se conoce la cantidad de sujetos que conforman el universo de estudio. Por otra parte, la población infinita es cuando no se tiene el dato exacto de la cantidad poblacional (Arias et al., 2021).

En relación con lo señalado, la población objetiva de adultos mayores del cantón Olmedo de la provincia de Loja está conformada por 881 personas de 65 años en adelante, de acuerdo con los datos obtenidos del último censo poblacional realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022). A continuación, se describe la división de los grupos etarios y por géneros

Tabla 6

Población de adultos mayores por grupo etario y género de Cantón Olmedo

Censo	Grupo Edad	Población Hombre	Población Mujer	Total	%
2022	85 años o más	50	74	124	14%
2022	De 80-84	77	75	152	17%
2022	De 75-79	101	81	182	21%
2022	De 70-74	96	107	203	23%
2022	De 65-69	116	104	220	25%
	Total General	440	441	881	100%

Nota. Tomado de, *Censo Ecuador* por Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2022. Ecuador en Cifras. Recuperado de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

Muestra

La muestra representa un subconjunto de la población de la cual se espera la obtención de datos primarios, pese a que no existe una cantidad determinada para definir una muestra, esta debe ser delimitada correctamente en base a los objetivos de estudio y a la problemática planteada. La muestra se divide en dos tipos: (a)

probabilísticas, que son un sub grupo poblacional que posee la misma probabilidad de que ser escogido, y (b) no probabilísticas, las cuales se eligen debido a que poseen aspectos comunes y características que busca el investigador en el estudio (Arias et al., 2021).

Muestreo.

El muestreo es el método que emplea el investigador para determinar la cantidad de elementos que formarán parte de la muestra objetiva, la cual depende de la dimensión poblacional. Esta se logra mediante el uso de métodos de muestro probabilístico, como: (a) al azar simple, (b) al azar sistemático, (c) estratificado, y (d) conglomerado. De la misma manera, con el uso de métodos de muestreo no probabilístico, tales como: (a) muestreo por cuotas, (b) muestreo intencional, y (c) muestreo casual (Arias et al., 2021). En relación con lo expuesto y considerando la cantidad poblacional y los objetivos de estudios se seleccionó el método de muestreo probabilístico azar simple. A continuación, se describe su alcance:

Arias (2016) señaló que: “Muestreo al azar simple, es un proceso estadístico: que otorga a los elementos que conforma una población o universos la misma probabilidad de participar en una muestra. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero 0) y de uno (1)” (p. 84). Por consiguiente, el muestreo poblacional se calculó con la siguiente formula:

Figura 7

Fórmula para cálculo de la muestra de poblaciones conocidas

$$n = \frac{N \cdot Z_c^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z_c^2 \cdot p \cdot q}$$

Nota. Tomado de *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*, por Arias, 2016. Venezuela. Editorial Episteme C.A.

Figura 8

Cálculo de la muestra de adultos mayores del cantón Olmedo

n = Tamaño de la muestra	
N = Población conocida 881 adultos mayores en el Cantón Olmedo	
Z= nivel de confianza de 0,95% que es 1,960.	
p= porción de éxito, que es del 0.50	
q= porción de fracaso, que es del 0.50	
E= margen de error del 0,05	
Cálculo:	
n=	$\frac{881*(1,96)^2*0,5*0,5}{(881-1)*(0,05)^2+(1,96^2)*0,5*0,5}$
n=	$\frac{846,1124}{3,1604}$
n=	268

Nota. Adaptado de *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*, por Arias, 2016. Venezuela. Editorial Episteme C.A.

En base al resultado determinado, la población muestral objeto a estudio estará conformado por 268 personas de 65 años a más. De estos individuos que se sitúa en el cantón Olmedo se espera el levantamiento de datos primarios relacionados con los factores determinantes que inciden en la devolución de IVA.

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son el conjunto procedimientos y recursos que emplea el investigador para el levantamiento y registro de datos primarios para su posterior análisis. Estas técnicas se justifican por su utilidad, al mejorar la administración de los recursos y la presentación de los resultados, las cuales son: (a) encuestas, (b) entrevistas, u (c) observación. Asimismo, estas se apoyan con instrumentos como: (a) cuestionarios, (b) guía de preguntas y (c) ficha,

respectivamente (Martinez et al., 2016). En base con lo antes expuesto, la investigación tomó en cuenta la técnica encuesta al permitir la obtención de información directamente de las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo, con el propósito de obtener datos que permitan comprender el contexto actual relacionado con el proceso de devolución del IVA.

Encuesta

La encuesta es un método que permite la interacción directa con los elementos de un grupo poblacional o muestral definido para la obtención de información sobre un hecho o situación de estudio. Además, su principal ventaja radica en la capacidad de recopilar una gran cantidad de datos en un corto período de tiempo (Medina et al., 2023).

Instrumento Cuestionario.

La encuesta al ser una técnica que busca la obtención de datos sobre un tema en particular se apoya con el instrumento cuestionario que es un conjunto de preguntas auto administrada relacionada con la problemática de estudio, la cual posee opciones de respuestas múltiples que debe ser respondida por el encuestado sin intervención del encuestador. El cuestionario puede ser de diferentes estructuras, tales como: (a) preguntas cerradas, que ofrece opciones de respuestas dicotómicas (dos opciones) y de selección simple (ofrece varias opciones a escoger), (b) preguntas abiertas, que no ofrece opciones de respuestas, sino que da la libertad de responder al encuestado de manera independiente, y (c) mixtas, que combina preguntas abiertas y cerradas (Arias, 2016).

Modelo de Cuestionario.

De acuerdo a lo descrito, se tomó como referencia el modelo del instrumento cuestionario de la investigación realizada por Briones y Puglla durante el 2020, que se tituló *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*, debido a que su objetivo general “*Determinar los factores que inciden en el acceso de los Beneficios Tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*” y segundo objetivo específico “*Elaborar una metodología de investigación para conocer los factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios en los adultos mayores*” se relacionan con la presente investigación.

Figura 9

Modelo de Cuestionario parte a

Apéndice B. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA

Instrucciones

Para responder a cada interrogante marque con un (P). De modo que se solicita que lea cada pregunta de forma pausada y responda con la mayor sinceridad del caso.

1. Indique su género.
 Hombre
 Mujer
2. Indique el rango de su edad
 Entre 60 y 65
 Entre 66 y 70
 Entre 71 y 75
 Entre 76 y 80
 Entre 81 y 85
 Entre 86 y 90
 Entre 91 y más
3. Instrucción completa
 Ninguno
 Primaria
 Secundaria
 Pregrado
 Posgrado
4. ¿Usted accede a estos beneficios tributarios?
 Sí
 No
5. De los beneficios enlistados, ¿Cuál o cuáles se acoge?
 Devolución de IVA
 Rebaja del Impuesto de Vehículos Motorizados
 Impuesto a la Renta
 Otros _____
6. ¿Cómo se enteró del beneficio?
 Por otro beneficiario
 Por redes sociales
 Medios de comunicación
 Tramitadores
 Otros _____

Nota. Tomado de *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*, por Briones et al., 2020. UCSG.

Figura 10

Modelo de Cuestionario parte b

7. ¿Cuál es la fuente de sus ingresos?
 Pensión Jubilar
 Actividad económica independiente
 Sueldo relación de dependencia
 Ayuda de los hijos
 Otros _____
8. Rango aproximado de ingresos mensuales
 Menos de \$400
 Entre \$ 400 y \$ 735 (costo canasta básica)
 Entre \$ 735,01 y \$790
 Entre \$ 791 y \$1,000
 Mayor a \$1,000
9. Tipo de establecimiento en donde con mayor frecuencia realiza sus adquisiciones.
 Establecimientos con facturación electrónica
 Establecimientos con facturación física
 Otros (aquí el encuestador debe explicar la diferencia entre una factura física preimpresa y una electrónica o RIDE)
10. ¿Ha realizado el proceso de devolución por internet?
 Sí
 No
11. ¿Qué nivel de dificultad encontró para realizar el proceso de devolución en línea?
 Muy fácil
 Fácil
 Medio
12. ¿Quién realiza el trámite de devolución presencial o por internet?
 Mismo contribuyente
 Un familiar
 Amigo
 Tramitador
 Otro _____
13. En caso de un tramitador, ¿Quién lo refirió con esa persona?
 Familiar
 Amigo
 Servidor del SRI de esta agencia
 Servidor del SRI de otra agencia
 Otra persona
14. Costo aproximado del trámite con el tramitador u otra persona (colocar 5 rangos de valor).
 Menos de \$5
 Entre \$ 5 y \$ 10
 Entre \$ 11 y \$ 20
 Más de \$ 21
 Depende del monto que se solicita Valor Promedio _____
15. ¿Quién tiene acceso a la cuenta bancaria donde le acreditan su devolución?
 Sólo usted
 Un familiar
 Amigo
 Tramitador Otro _____

Nota. Tomado de *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*, por Briones et al., 2020. UCSG.

Figura 11

Modelo de Cuestionario parte c

16. ¿Usted ha accedido de estos beneficios tributarios desde los 65 años?
- Sí
 No
17. Si la respuesta es NO, ¿Cuál ha sido la razón por no acceder a estos beneficios tributarios?
- Complejidad del trámite
 No conoce sus beneficios tributarios (Desconocimiento)
 Dificultad de manejo del sitio web
 Desconfianza de la Administración Tributaria
 Incentivo no es suficiente o no cumple con sus expectativas
 Otras _____
18. ¿Desde cuándo ha accedido a este beneficio tributario?
- Menos de un año
 De uno a dos años
 Cinco años
 Más de cinco años
21. ¿Cómo le gustaría ser informado sobre los beneficios tributarios que otorga el Ecuador a los adultos mayores?
- Por otro beneficiario
 Por redes sociales
 Medios de comunicación
 Tramitadores
 Volantes
 Charlas
 Otros _____

Nota. Tomado de *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*, por Briones et al., 2020. UCSG.

Sustento Teórico del Instrumento Cuestionario.

La investigación estableció el siguiente modelo de encuesta considerando su importancia para el cumplimiento de los objetivos de estudio. De modo que, se estructuró un cuestionario conformado por cuatro preguntas demográficas y catorce preguntas cerradas con opciones de respuestas múltiples para la determinación de los factores determinantes que inciden en la accesibilidad a la devolución del IVA en los Adultos Mayores del Cantón Olmedo de la provincia de Loja.

La preparación del instrumento cuestionario, además del modelo expuesto, se tomó en consideración el alcance de la Teoría de la Justicia, la cual sostiene la idea de que una sociedad justa debe procurar la equidad y mejora de la situación de los más desfavorecidos. Esto refleja los dos principios fundamentales de la teoría tales como: la igualdad de los derechos y la mejora de la situación de los grupos vulnerables, como en el contexto de los adultos mayores, por sus limitados ingresos y la alta necesidad de mantener su calidad de vida. Además, considerando el concepto clave del velo de

la ignorancia de la referida teoría, se argumenta que, al momento de diseñar políticas públicas de devolución de IVA, sin saber la posición futura de los contribuyentes y ciudadanos, se tomaría una postura imparcial que favorece a los grupos vulnerables, lo cual garantizaría la dignidad y bienestar integral.

En cuanto al alcance de la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, que permite entender la manera en que los individuos priorizan y satisfacen sus necesidades, desde las más básicas (fisiológicas) hasta las más complejas (autorrealización), contribuirá al entendimiento de como el beneficio de devolución del IVA puede satisfacer algunas necesidades de los adultos mayores. Asimismo, los factores que limitan o no a la accesibilidad de dicho beneficio, y su efecto en la satisfacción de necesidades básicas o complejas de dicho grupo vulnerable.

En base al sustento expuesto, la aplicación de una encuesta permitiría la obtención de información sobre los factores determinantes que influyen en el acceso a la devolución del IVA, para diagnosticar si dicho beneficio está diseñado de manera justa y equitativa, y a su vez, si permite satisfacer necesidades básicas o complejas, al obtener datos directamente de los adultos mayores del cantón Olmedo. Además, si existe o no dificultades sobre el acceso a dicho beneficio. Por lo tanto, entre los factores que se pueden analizar mediante el sustento de la Teoría de la Justicia son: (a) acceso equitativo al beneficio de devolución del IVA, (b) condiciones económicas de los adultos mayores, (c) nivel de conocimiento, (d) accesibilidad geográfica, (e) percepción sobre la justicia y equidad. En relación con la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, los factores de análisis son: (a) necesidades fisiológicas, y (b) seguridad económica.

Aprobadas las preguntas del cuestionario por parte del tutor guía, se procedió con la revisión de las preguntas por parte de un experto metodológico y un experto en el ámbito tributario, lo cuales otorgaron recomendaciones que permitieron fortalecer la estructura del modelo de la encuesta. Asimismo, mediante el programa SPSS se procedió con la validación de la confiabilidad del instrumento, como se muestra a continuación:

Cuestionario.

Instrucciones del cuestionario:

Estimado participante, agradecemos el tiempo otorgado. El objetivo de la presente encuesta es la obtención de información sobre los factores que inciden en el proceso de devolución de IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo. Por favor lea cada pregunta cuidadosamente y marque la opción que mejor describa su situación y opinión. Se asegura su anonimato y que sus respuestas serán utilizadas exclusivamente para fines académicos. Si tiene alguna duda, puede contactarse con la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Sección 1 - Datos Personales

1. Indique su género.

Hombre

Mujer

Otros

2. Seleccione su rango de edad.

65 a 70

71 a 75

76 a 80

81 a 85

86 a 90

91 a más

3. Nivel de escolaridad finalizada

Sin estudio

Primaria

Secundaria

Universitario

4. Condición laboral.

Emprendedor

Bajo relación de dependencia

Jubilado

Ningunas de la anteriores

Sección 2 – Factores de Análisis en base a la Teoría de la Justicia:

Factor 1: Acceso equitativo al beneficio de devolución del IVA

1. ¿Usted ha sido beneficiario de la devolución del IVA, a partir de los 65 años?

Si

No

2. Si la respuesta es Si, ¿Cuál ha sido el rango de valores recuperado?

De \$1,00 a \$20,00

De \$21,00 a \$40,00

De \$41,00 a \$60,00

De \$61,00 a \$80,00

De \$81,00 a \$100,00

De \$100,00 a \$138,00

3. Si la respuesta es No, ¿Cuál ha sido la razón por no acceder a estos beneficios tributarios?

Complejidad del trámite

No conoce sus beneficios tributarios (Desconocimiento)

Dificultad de manejo del sitio web

Desconfianza de la Administración Tributaria

Incentivo no es suficiente o no cumple con sus expectativas

Factor 2: Condiciones económicas de los adultos mayores

4. ¿Cómo considera usted que es su situación económica actual?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

Factor 3: Nivel de conocimiento

5. ¿Solicita factura al realizar sus compras?

Siempre

Casi siempre

De vez en cuando

Rara vez

Nunca

6. ¿Cómo se enteró del beneficio tributario de devolución del IVA?

Por otro beneficiario

SRI

Redes sociales

Tramitadores

No me he enterado

7. ¿Qué nivel de conocimiento posee usted sobre el proceso de devolución del IVA?

Conocimiento experto

Buen conocimiento

Conocimiento moderado

Poco conocimiento

Nada en absoluto

8. ¿Conoce usted los locales comerciales autorizados por el SRI para realizar la devolución automática del IVA ?

Muy bien informado

Bastante informado

Medianamente informado

Poco informado

Nada informado

9. ¿Conoce usted que el monto máximo de la devolución del IVA para el año 2024 es de 138 dólares mensuales?

Totalmente conocido

Algo conocido

Neutral o no estoy seguro

Algo desconocido

Totalmente desconocido

10. ¿El proceso de devolución en línea le resultó?

Fácil

Medio

Difícil

Muy Difícil

No he realizado el trámite

Factor 4: Accesibilidad geográfica

11. ¿Cuenta usted, con apoyo de familiares o amigos para realizar este trámite?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

Factor 5: Percepción sobre la justicia y equidad

12. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el proceso de devolución del IVA?

Si he recibo varias capacitaciones

Si he recibido capacitaciones, pero tengo algunas inquietudes del proceso

He recibido una capacitación, pero no tengo claro el proceso

Me gustaría recibir capacitaciones del proceso

No he recibido capacitaciones

No realizo el trámite por otras opciones

Sección 3– Factores de Análisis en base a la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades:

Factor 6: Necesidades Fisiológicas

13. ¿ Posee alguna discapacidad física que limita realizar el proceso de devolución de IVA?

Si tengo discapacidad física pero no me limita a realizar el proceso de devolución

Si tengo discapacidad física que me limita realizar el proceso de devolución

No tengo discapacidad física, pero si realizo el proceso de devolución

No tengo discapacidad física pero no deseo realizar el proceso de devolución

Factor 7: Seguridad económica

14. ¿Considera que el beneficio de devolución de IVA le ayuda a mejorar sus ingresos económicos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Casi de Acuerdo

En Desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

Validación del Instrumento Cuestionario.

Existen diversos procedimientos para determinar la confiabilidad de un instrumento, los cuales utilizan diversas fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. Estos coeficientes oscilan entre cero y uno, donde cero representa una nula confiabilidad y uno un máximo de fiabilidad perfecta. Es decir, cuanto más se acerque a cero, mayor error habrá en la medición (Hernández et al., 2014). De manera que, se procedió con el acceso al programa IBM SPSS, lo que permitió visualizar una hoja de trabajo, con una barra de menús conformada por distintas opciones.

Figura 12

Programa SPSS, vista de variables

The diagram illustrates the SPSS interface. At the top, the IBM logo is shown. Below it, a blue circle contains the Greek letter Σ and the Greek letter α . A red arrow points from a box labeled 'Programa' to the IBM logo. A blue arrow points from the Σ and α circle down to the SPSS application window. A red arrow points from a box labeled 'Barra de menú' to the menu bar of the SPSS window. At the bottom, a red arrow points from a box labeled 'Visor de variables' to the 'Vista de variables' button in the SPSS window's status bar.

The SPSS window title is: *Resultados de Encuestas Devolución IVA Adultos Mayores Cantón Olmedo - 2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

The menu bar includes: Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, Ayuda.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Numérico	8	0	Indique su género	{1, Hombre}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Seleccione su rango de edad	{1, 91 a más}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Escolaridad	Numérico	8	0	Nivel de escolaridad finalizada	{1, Sin estudio}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
4	Laboral	Numérico	8	0	Condición laboral	{1, Emprendedor}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
5	F1.1	Numérico	8	0	1. ¿Usted ha sido beneficiario de l...	{1, Si}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
6	F1.2	Numérico	8	0	2. Si la respuesta es Si, ¿Cuál ha...	{1, De \$1,00 a \$20,00}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
7	F1.3	Numérico	8	0	3. Si la respuesta es No, ¿Cuál h...	{1, Complejidad del trámite}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
8	F2.1	Numérico	8	0	4. ¿Cómo considera usted que es...	{1, Muy buena}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
9	F3.1	Numérico	8	0	5. ¿Solicita factura al realizar sus...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
10	F3.2	Numérico	8	0	6. ¿Cómo se enteró del beneficio ...	{1, Por otro beneficiario}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
11	F3.3	Numérico	8	0	7. ¿Qué nivel de conocimiento po...	{1, Conocimiento experto}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
12	F3.4	Numérico	8	0	8. ¿Conoce usted los locales co...	{1, Muy bien informado}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
13	F3.5	Numérico	8	0	9. ¿Conoce usted que el monto m...	{1, Totalmente conocido}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
14	F3.6	Numérico	8	0	10. ¿El proceso de devolución en ...	{1, Fácil}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
15	F4.1	Numérico	8	0	11. ¿Cuenta usted, con apoyo de ...	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
16	F6.1	Numérico	8	0	12. ¿Ha recibido alguna capacitac...	{1, Si he recibo varias capacita...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
17	F6.1	Numérico	8	0	13. ¿Posee alguna discapacidad ...	{1, Si tengo discapacidad fisic...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
18	F7.1	Numérico	8	0	14. ¿Considera que el beneficio d...	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
19											
20											
21			0								
22											
23											
24											

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Vista de datos' and 'Vista de variables'.

Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

Figura 13

Programa SPSS, vista de datos

	Genero	Edad	Escolaridad	Laboral	F1.1	F1.2	F1.3	F2.1	F3.1	F3.2	F3.3	F3.4	F3.5	F3.6	F4.1	F5.1	F6.1	F7.1
1	1	1	3	1	1	5	0	3	2	4	5	4	2	3	2	4	3	2
2	2	1	2	4	1	1	0	3	4	1	4	4	4	4	2	5	3	3
3	1	3	1	4	1	0	2	5	5	5	4	5	5	5	5	6	4	4
4	2	4	2	1	2	0	2	3	4	5	4	5	5	5	6	4	5	5
5	2	3	2	1	2	0	2	3	3	5	4	5	5	5	6	4	4	4
6	1	2	3	4	2	0	2	4	4	5	4	4	4	5	6	4	4	4
7	2	4	2	1	2	4	0	3	2	1	5	4	3	3	2	4	3	3
8	1	5	1	4	1	0	2	4	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5
9	2	1	4	3	2	4	0	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3
10	2	2	3	1	1	3	0	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
11	1	1	2	4	1	0	4	3	4	5	4	5	5	5	6	4	5	5
12	2	1	2	4	2	2	0	4	1	1	5	5	4	5	3	5	3	1
13	1	2	3	3	1	4	0	3	1	2	3	4	4	2	1	5	3	1
14	2	1	4	3	1	4	1	3	2	1	3	3	2	2	2	4	3	1
15	2	1	4	3	1	6	0	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
16	2	1	1	2	1	0	2	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3
17	1	1	4	3	2	2	0	4	2	1	3	3	3	2	3	4	3	1
18	2	1	3	4	1	0	1	3	1	1	5	5	5	2	4	5	3	1
19	2	2	3	1	2	4	0	4	2	2	5	4	2	2	2	3	3	3
20	1	5	2	4	1	0	2	4	4	5	4	5	5	5	4	6	4	5
21	2	5	2	4	2	0	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	4
22	1	1	4	3	2	6	0	3	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2
23	2	1	4	4	1	0	2	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3

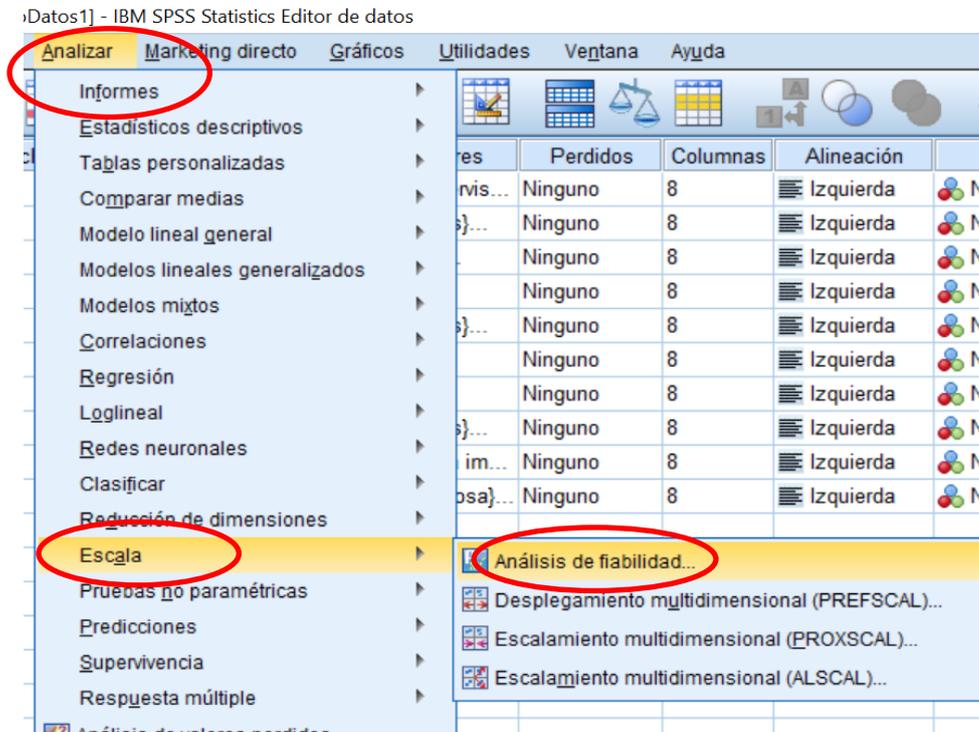
Visor de datos

Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

En el visor de variables se coloca las categorías de preguntas del cuestionario y las respuestas codificadas en escala nominal. Asimismo, en la pestaña visor de datos se ingresaron los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad. Una vez ingresada la respectiva información, se procede a ejecutar el análisis de fiabilidad mediante el método coeficiente alfa de Cronbach, la cual se encuentra en la opción “Analizar, subopción “Escala”, permitiendo la visualización de un cuadro de dialogo que permite seleccionar el modelo “Alfa, como se muestra a continuación:

Figura 14

Opción análisis de fiabilidad y resultados



Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

Figura 15

Resultados de fiabilidad preliminar con encuesta piloto

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	18

Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

Figura 16

Resultados de fiabilidad con resultados totales

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	268	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	268	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	18

Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

Previo a su respectivo comentario se debe considerar que no hay una regla que indique a partir de qué valor no hay fiabilidad del instrumento. Sin embargo, los escrutinios de expertos consideran que el coeficiente debe ser de al menos 0.70 para fines confirmatorios y exploratorios (Hernández et al., 2014). En relación con lo expuesto, a través de la prueba piloto de 30 encuestas aplicadas, se pudo determinar que el instrumento cuestionario obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,797 permitiendo demostrar su fiabilidad. De la misma manera, se procedió a replicar dicho cálculo con los resultados finales de las encuestas aplicadas a 268 adultos mayores, obteniendo un puntaje de fiabilidad de 0,777 Además, en el capítulo tres se presentarán los resultados obtenidos, con sus respectivos hallazgos y discusiones.

Capítulo 3: Resultados

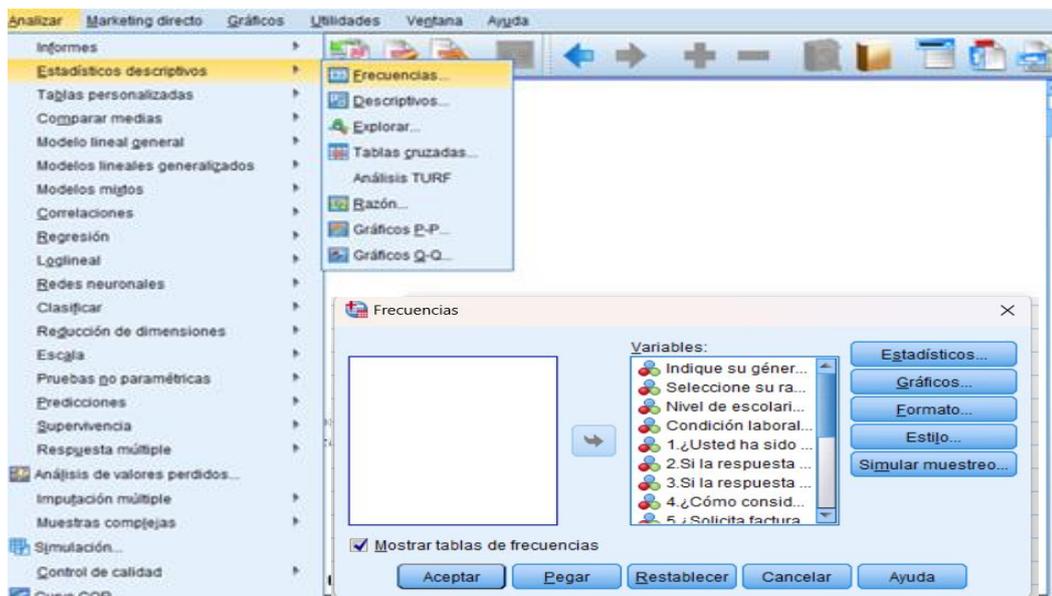
Hallazgo

Procesamiento de Datos

En base a la fiabilidad del instrumento cuestionario demostrado mediante el modelo de Alfa de Cronbach, se procede con el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las personas de la tercera edad del cantón Olmedo. Por consiguiente, mediante el programa SPSS se procedió con la preparación de las tablas de frecuencias por cada variable del cuestionario, para el respectivo análisis de resultados en la sección hallazgo.

Figura 17

Tratamiento de datos estadísticos



Nota. Programa SPSS, por IBM, 2025.

Análisis de datos Cuantitativos

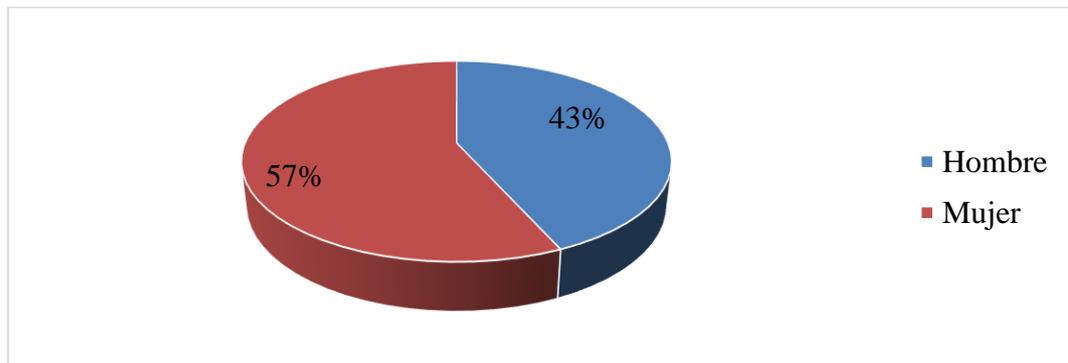
Hernández, et., al, (2014) señalaron que: “la distribución de frecuencias agrupa valores de una variable en categorías, para su presentación formal y análisis” (p. 282). Por lo tanto, el análisis de datos se llevará a cabo mediante el uso de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Además, se empleará el análisis de distribución de frecuencia propia de la estadística descriptiva para cada variable del cuestionario, con el propósito de interpretar los resultados obtenidos.

Sección 1 - Datos Personales

1. Indique su género.

Figura 18

Genero

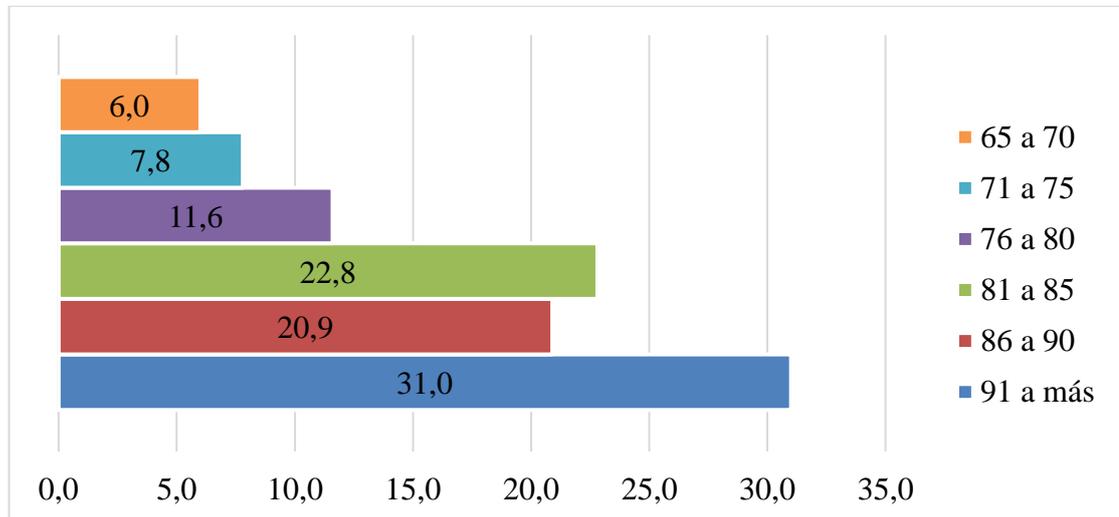


Los resultados permitieron denotar que hay una ligera mayoría femenina en la muestra de la encuesta aplicada en adultos mayores de 65 años a más en el cantón Olmedo, con un 56,7% de mujeres frente a un 43,3% de hombre. Esto indica que hay más mujeres adultas mayores en dicho cantón.

2. Seleccione su rango de edad.

Figura 19

Edad



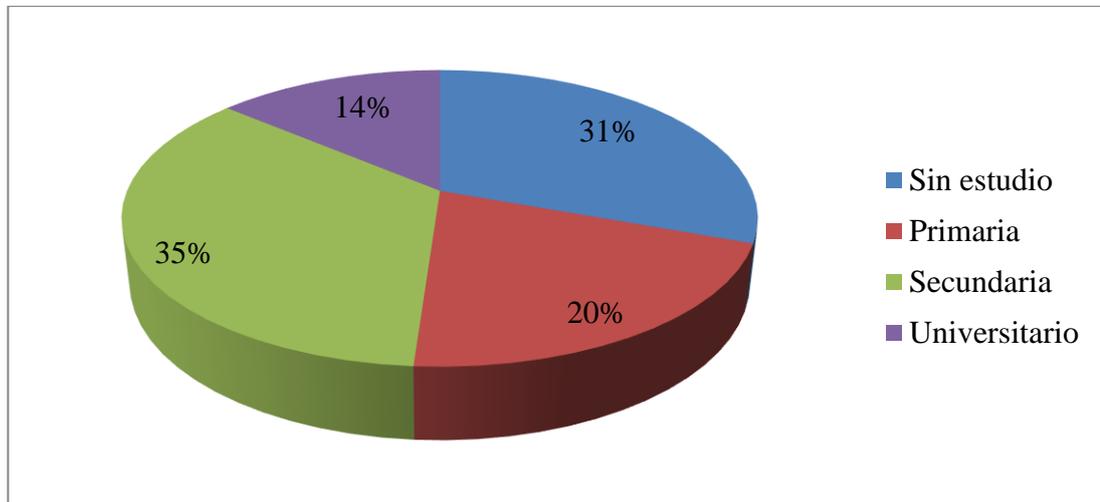
La mayor parte de encuestados de los adultos mayores se encuentra en los grupos de 91 años o más por 83 individuos y de 86 a 90 años por 56 personas. Juntos, estos dos grupos etarios constituyen una parte significativa de la muestra, con un 51,9%. Esto permitió denotar que la mayoría de las personas encuestadas en el cantón Olmedo tiene edad avanzada, lo cual puede ser un aspecto importante que afecta a su acceso y la percepción del beneficio de devolución del IVA.

Sin embargo, a medida que las respuestas obtenidas descienden se observa que los grupos etarios de entre 65 a 70 años, representan el menor número de encuestados, con 16 individuos. Estos datos permiten inferir que la población objeto de estudio se concentra en edades avanzadas, lo que podría ser una característica propia de los habitantes del cantón Olmedo.

3. Nivel de escolaridad finalizada

Figura 20

Nivel de escolaridad

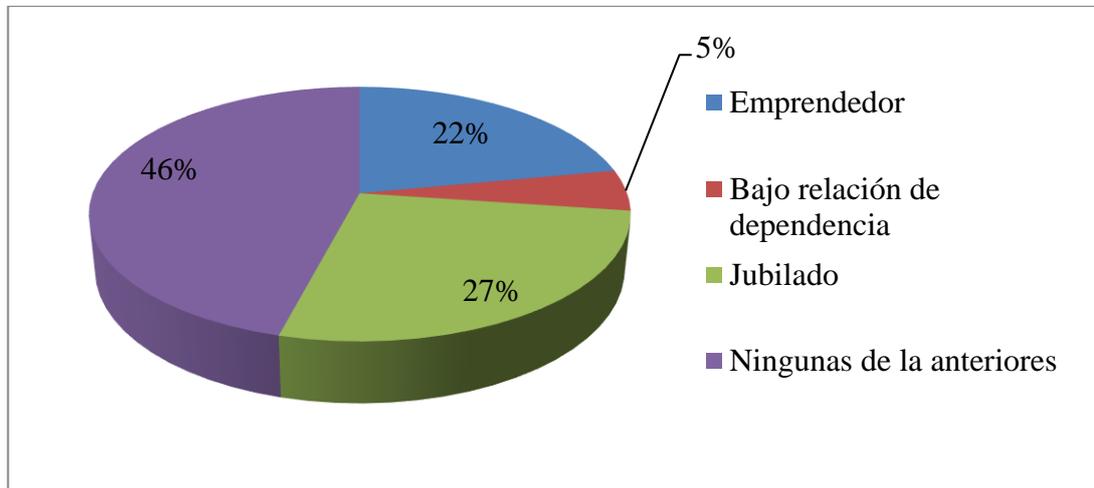


Un 30,6% de los encuestados no ha completado ningún tipo de educación formal. Este dato es relevante, ya que puede afectar a la capacidad de los adultos mayores para comprender el proceso de la devolución del IVA. Sin embargo, el hecho de que el 35,1% de los participantes hayan completado la educación secundaria sugiere que, aunque la mayoría tiene una educación básica, es posible que enfrenten barreras relacionadas con el conocimiento y el uso de plataformas tecnológicas para acceder al beneficio de la devolución del IVA. Sin embargo, solo el 13,8% de los encuestados han completado la educación universitaria, lo que indica que la mayoría de la población adulta mayor de esta muestra tiene una escolarización relativamente baja.

4. Condición laboral.

Figura 21

Condición laboral



Los resultados obtenidos permitieron inferir que el 45,9% de los participantes en la encuesta no poseen una condición laboral formal, por lo que se puede inferir que este grupo de personas adultas mayores enfrentan mayores dificultades económicas, lo que hace que el beneficio tributario de la devolución del IVA sea un aporte importante para su economía. Por otra parte, el 26,9% de los participantes cuentan con una jubilación, no obstante, el beneficio mencionado puede ser un complemento que mejore su calidad de vida, ya que algunos solo subsisten con dicho importe. Solo el 22% de dicho grupo poblacional cuenta con un emprendimiento propio en el que desarrollan actividades comerciales, lo que les permite tener mayor autonomía económica. No obstante, el 5,2% restante cuenta con un empleo formal al estar bajo relación de dependencia. Estos datos permiten inferir que la mayoría de las personas de la tercera edad del cantón Olmedo no tienen un empleo formal debido a su edad avanzada o la falta de oportunidades, lo que denota otra característica del cantón.

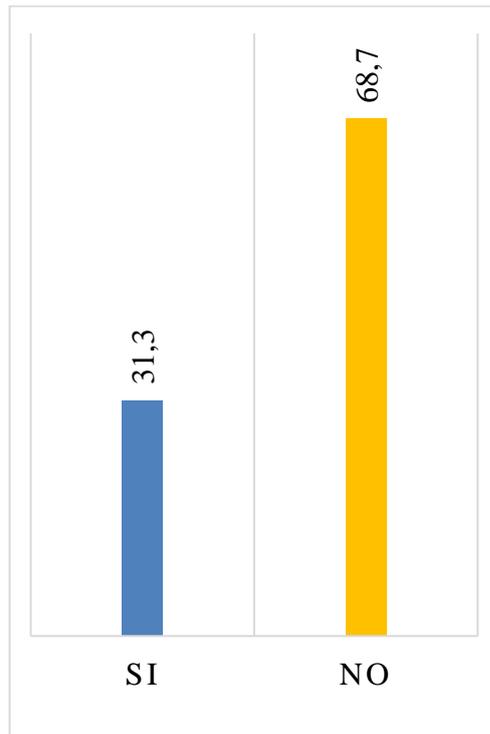
Sección 2 – Factores de Análisis en base a la Teoría de la Justicia:

Factor 1: Acceso equitativo al beneficio de devolución del IVA

5. ¿Usted ha sido beneficiario de la devolución del IVA, a partir de los 65 años?

Figura 22

Beneficiario de la devolución del IVA



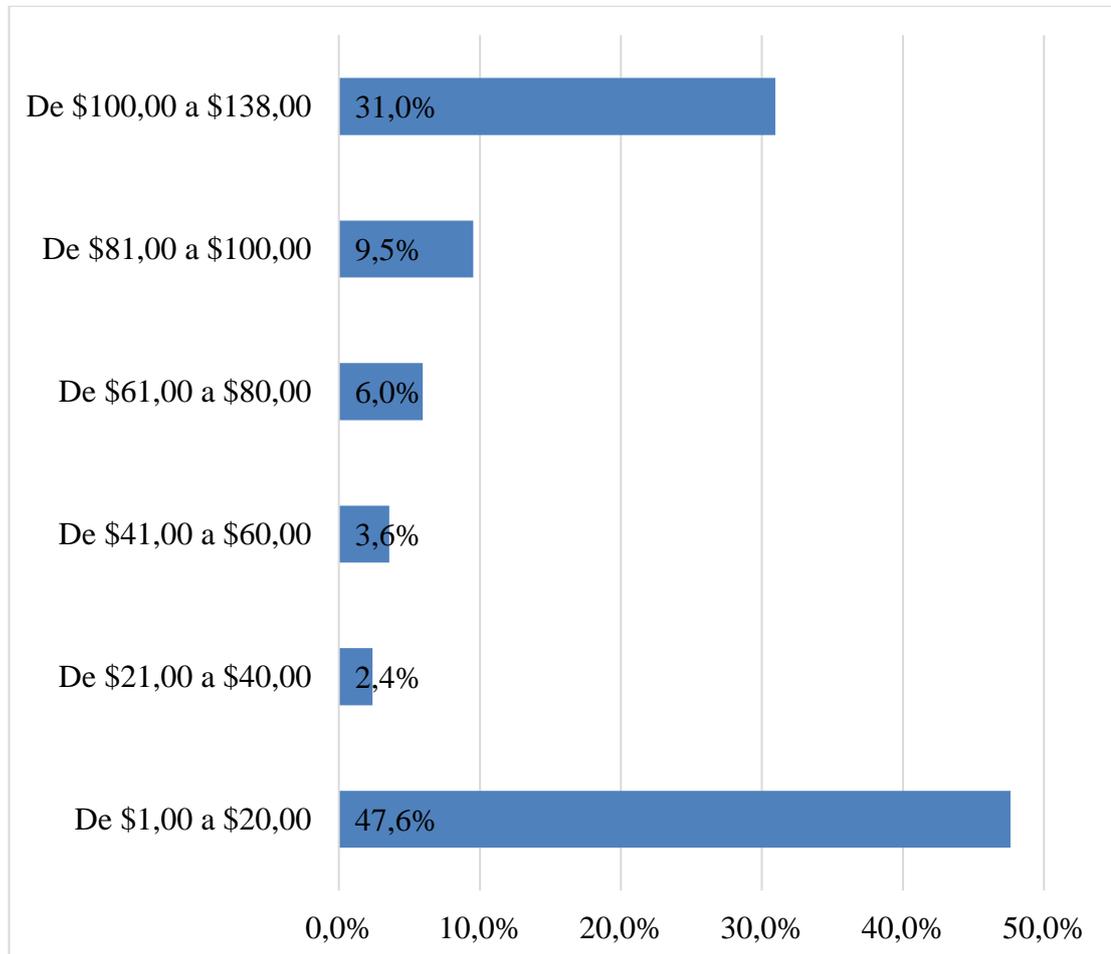
De un total de 268 encuestados, solo 84 personas de la tercera edad han sido beneficiarias del beneficio tributario de la devolución del IVA, lo que representa el 31,3% de dicha población. Sin embargo, el 68,7% restante de la población que no tiene acceso a dicho beneficio evidencia una clara desigualdad, lo que permite inferir que existen diversos factores que impiden que este grupo vulnerable pueda gozar de él.

Tomando como referencia de acuerdo con la Teoría de la Justicia y los resultados obtenidos, se puede concluir que el beneficio y el proceso de devolución de IVA no están diseñados de manera justa, debido a que dicha teoría sugiere que un sistema equitativo debe asegurar que la situación de los grupos vulnerables o menos favorecidos mejore.

6. Si la respuesta es Si, ¿Cuál ha sido el rango de valores recuperado?

Figura 23

Rango de recuperación de valores del IVA

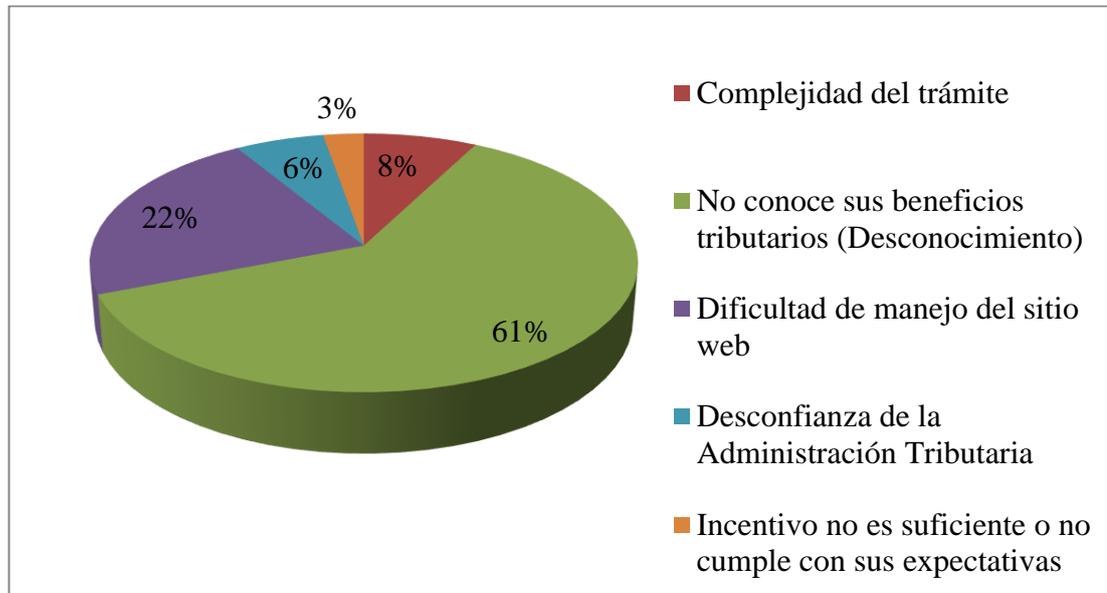


Basándose en la respuesta anterior, en la que solo 86 personas han recibido el beneficio de la devolución del IVA, el 47,6% de dicha población han recibido un monto mínimo que oscila entre \$1,00 a \$20,00, mientras que el 31% ha recibido el rango máximo de entre \$100,00 a \$138,00. Sin embargo, se observan diferencias palpables en cuanto a la recuperación del IVA, lo que permite denotar que los más vulnerables de dicha población no obtengan recursos suficientes para solventar sus necesidades básicas.

7. Si la respuesta es No, ¿Cuál ha sido la razón por no acceder a estos beneficios tributarios?

Figura 24

Razones por la que no acceden al beneficio de devolución del IVA



En relación con la pregunta cinco, en la que se determinó que 184 adultos mayores no han sido beneficiarios de la devolución del IVA, los resultados obtenidos indicaron que la principal razón se debe al factor desconocimiento, ya que el 61,4% de las personas no conocen la existencia de dicho beneficio, seguido del desconocimiento del manejo del sitio web, con un 22,3%. Además, de la desconfianza en la Administración Tributaria y la falta de incentivos con un 6% y 2,7% respectivamente.

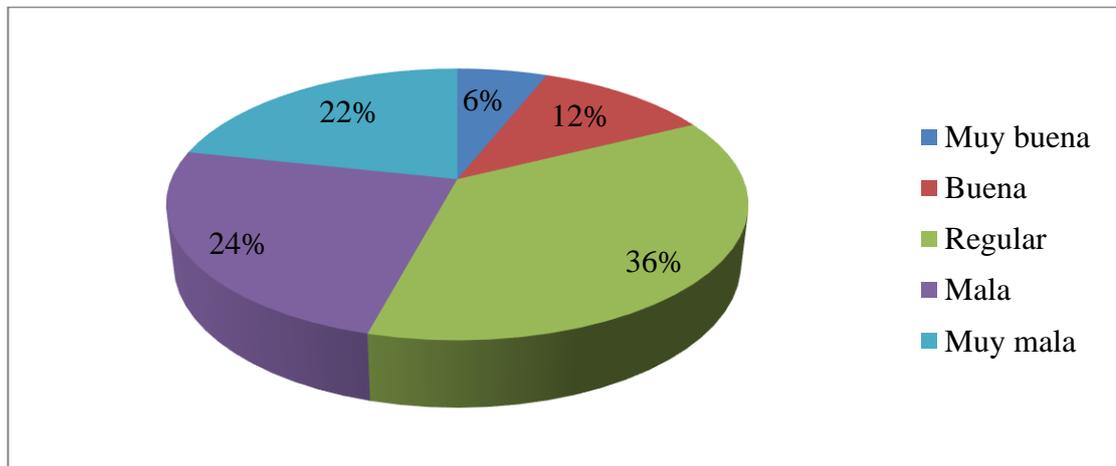
De acuerdo con la Teoría de la Justicia, que promueve la distribución equitativa de los recursos y más aún con los grupos vulnerables, los resultados obtenidos entran en conflicto con esta teoría, ya que gran parte de la población de adultos mayores no han disfrutado de dicho beneficio debido al factor desconocimiento.

Factor 2: Condiciones económicas de los adultos mayores

8. ¿Cómo considera usted que es su situación económica actual?

Figura 25

Situación económica



Con resultados obtenidos se pudo evidenciar que la mayoría de las personas mayores de 65 años o más, se consideran en una situación económica regular en un 36,6%, mala en un 24,3% o muy mala en un 21,6%. Esto indica que la mayor parte de dicha población enfrentan diversas dificultades económicas. Por otra parte, un 11,6% considera que su condición es buena y un 6% muy buena.

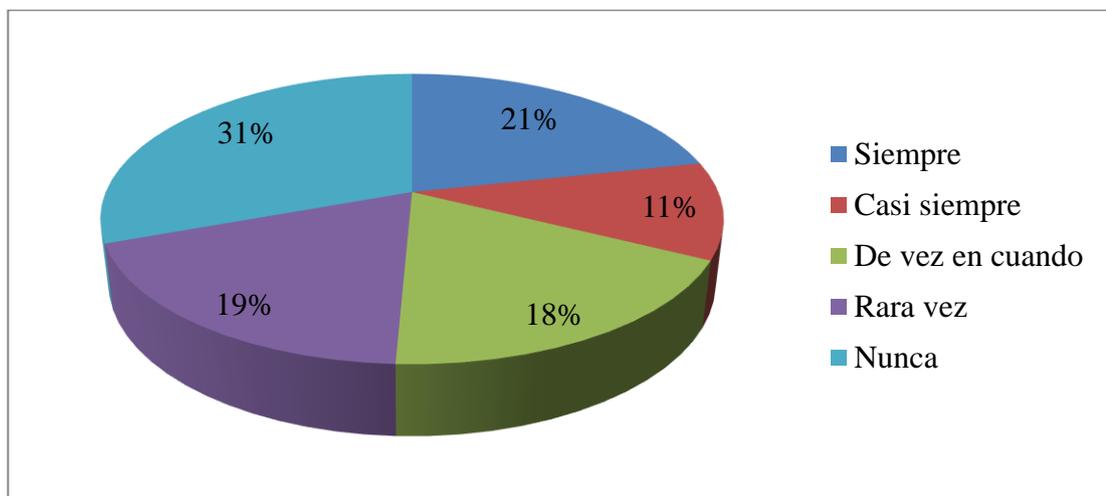
Por lo tanto, los resultados ponen en manifiesto la importancia de que el beneficio de la devolución del IVA sea sociabilizado a toda la población de adultos mayores con el propósito de contribuir a su calidad y más teniendo en cuenta que el 68,7% de los individuos encuestados manifestaron no haber recibido dicho beneficio por desconocimiento, lo que supone una brecha en términos de justicia distributiva.

Factor 3: Nivel de conocimiento

9. ¿Solicita factura al realizar sus compras?

Figura 26

Facturas



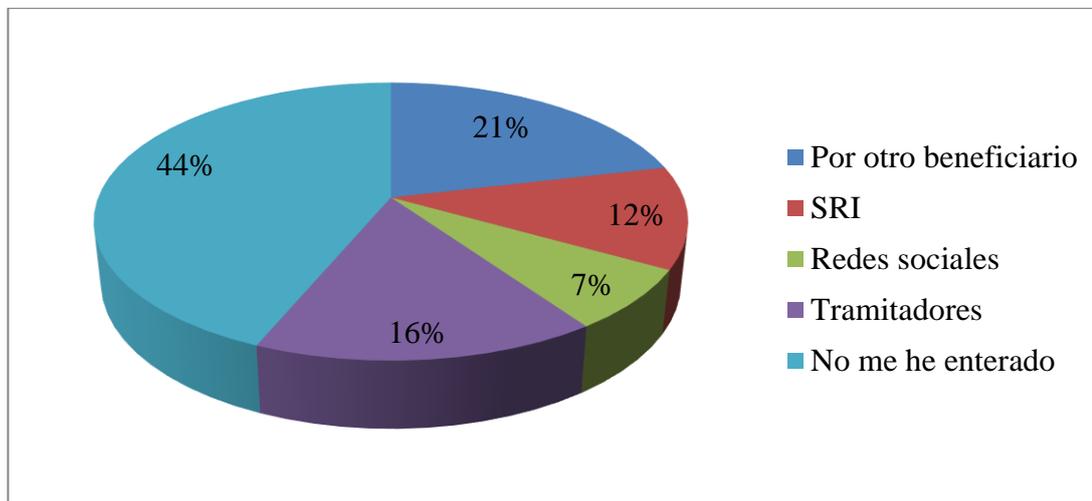
Los resultados provenientes de las encuestas aplicadas a las personas adultas mayores señalan que el 30,6% de dicha población no solicita facturas al momento de realizar sus compras de bienes o servicios, mientras que un 18,7% mencionaron que rara vez lo hacen y un 18,3% de vez en cuando, lo que evidencia desconocimiento sobre el proceso de devolución del IVA, por lo que requiere que los contribuyentes presenten facturas como documentación soporte de sus compras.

La situación expuesta refleja una desigualdad en el acceso de mencionado beneficio, debido a que la población de adultos mayores no está al tanto de como funciona el proceso de devolución del IVA, lo cual refleja una desigualdad en su acceso desde la postura de la Teoría de la Justicia.

10. ¿Cómo se enteró del beneficio tributario de devolución del IVA?

Figura 27

Fuente de información

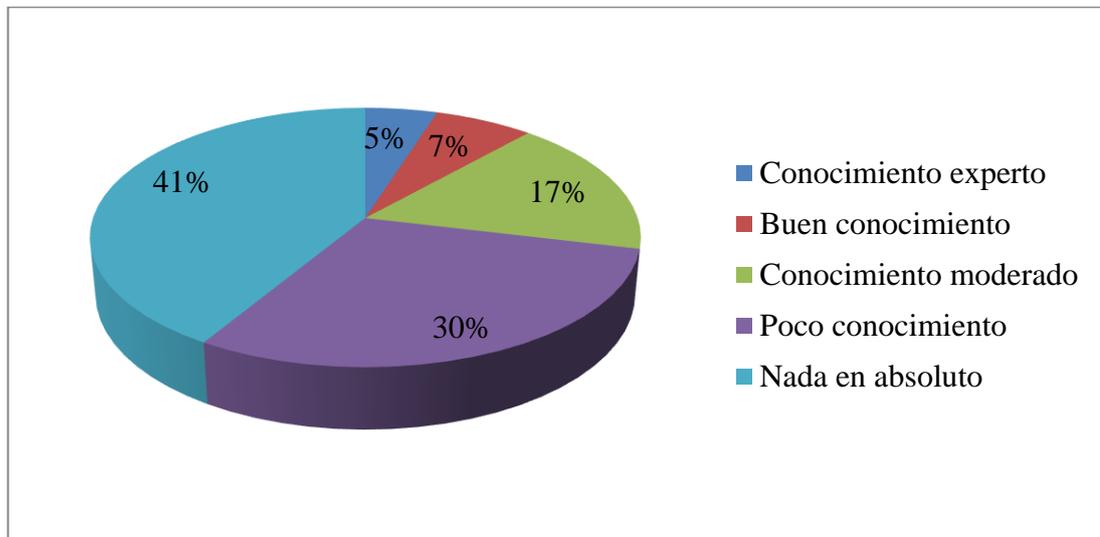


Los resultados permitieron evidenciar que el 43,7% de adultos mayores del cantón Olmedo no acceden al beneficio de la devolución del IVA debido a que no se han enterado. Por otra parte, las personas conocedoras obtuvieron dicha información por medios informales como: otros beneficiarios en un 21,3%, tramitadores en un 16% y redes sociales en un 7,1%. No obstante, solo un pequeño grupo que representa el 11,9% de la población de encuestados se enteró por comunicaciones del SRI, lo cual permitió observar que las campañas informativas por medios oficiales no fueron eficientes para dar a conocer dicho beneficio. Lo expuesto, se contrapone con la Teoría de la Justicia que busca asegurar que todos los grupos vulnerables como los adultos de la tercera edad tengan acceso equitativo a la información para que accedan al mencionado beneficio.

11. ¿Qué nivel de conocimiento posee usted sobre el proceso de devolución del IVA?

Figura 28

Nivel de conocimiento

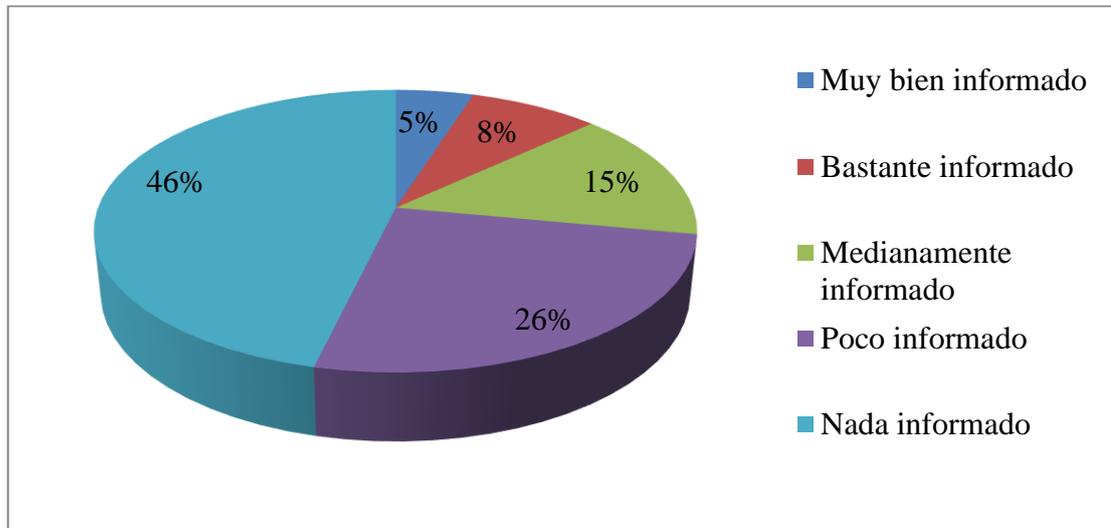


Los resultados muestran que más del 41,4% de las personas de la tercera edad no tienen conocimiento sobre el beneficio tributario de devolución del IVA, seguido de un 29,9% de individuos que indicaron tener un poco de conocimiento, lo cual se puede atribuir que la información recibida por medios no oficiales de la respuesta anterior no es efectiva para asegurar que dicho grupo de personas accedan al beneficio mencionado. Sin embargo, solo el 28,8% de la población encuestada posee un entendimiento moderado. Por lo tanto, desde la postura de la Teoría de la Justicia se reflejan brechas en el proceso de difusión de información por parte del SRI para dar a conocer con mayor detalle el beneficio de devolución del IVA y el proceso a seguir, representando una forma de exclusión social.

12. ¿Conoce usted los locales comerciales autorizados por el SRI para realizar la devolución automática del IVA ?

Figura 29

Locales autorizados

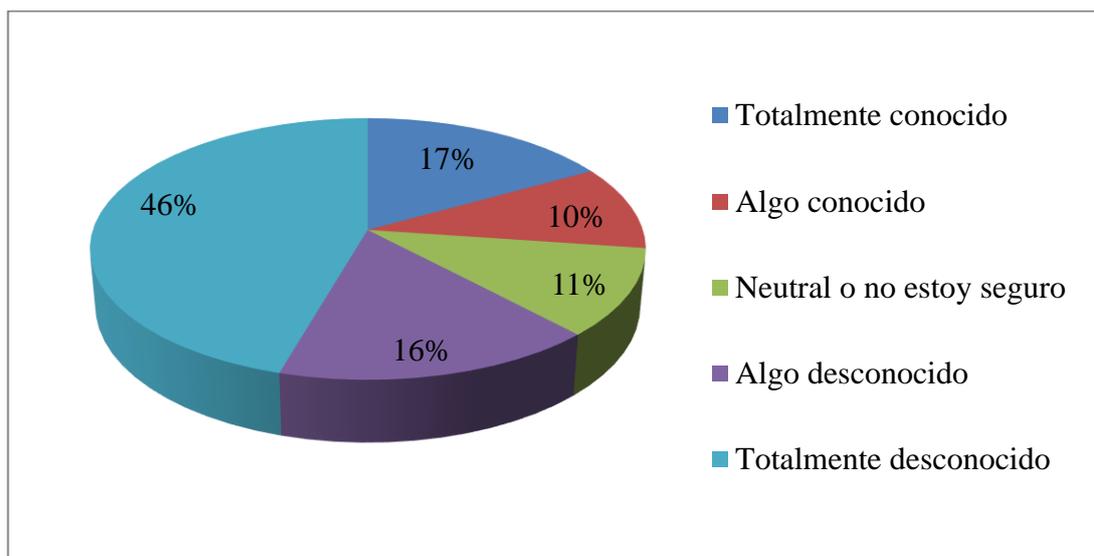


De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas se conoció que el 46,3% de los adultos mayores no están informados sobre los locales autorizados por el Servicio de Rentas Internas para acceder a la devolución automática del IVA, mientras que un 25,7% solo posee un poco conocimiento, lo que permite inferir que gran parte de este grupo de personas no poseen acceso a la información sobre el acceso a dicho beneficio. Por lo tanto, se ve afectada la idea de una sociedad justa como la que promueve la Teoría de la Justicia.

13. ¿Conoce usted que el monto máximo de la devolución del IVA para el año 2024 es de 138 dólares mensuales?

Figura 30

Monto máximo

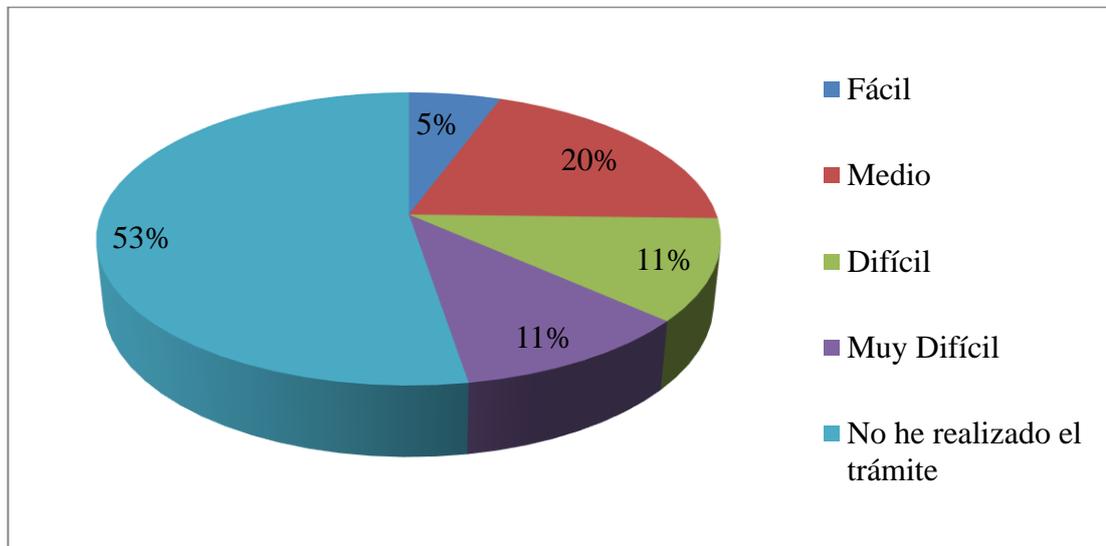


Al igual que los resultados anteriores, un total de 122 personas adultas mayores del cantón Olmedo desconocen por la falta de información direccionada sobre el monto máximo de la devolución del IVA para el año 2024, seguido de 44 individuos que lo consideran algo desconocido. Lo expuesto, permitió denotar que el 61,9% de las personas encuestadas no poseen conocimiento sobre unos de los aspectos importantes del beneficio mencionado y como esto puede contribuir a su situación económica. Por lo tanto, se refleja desigualdad en la accesibilidad de la información, contraponiéndose al alcance de la Teoría de la Justicia.

14. ¿El proceso de devolución en línea le resultó?

Figura 31

Proceso



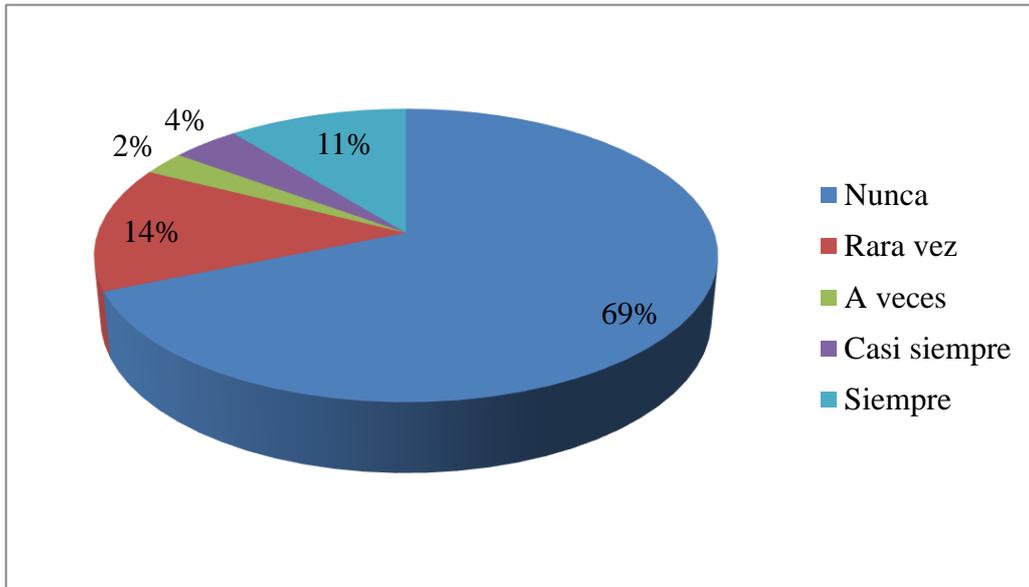
Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas demostraron que el 47,4% de adultos mayores que tienen entendimiento sobre el beneficio de la devolución del IVA, poseen diferentes perspectivas sobre el proceso a seguir para acceder a dicho beneficio. Por lo cual, 112 personas lo consideran difícil y solo 15 individuos lo ven de manera fácil, permitiendo concluir que las personas de la tercera edad reflejan desigualdad de conocimiento para realizar el trámite en el portal en línea o de manera presencial en las ventanillas del SRI.

Factor 4: Accesibilidad geográfica

15. ¿Cuenta usted, con apoyo de familiares o amigos para realizar este trámite?

Figura 32

Apoyo externo



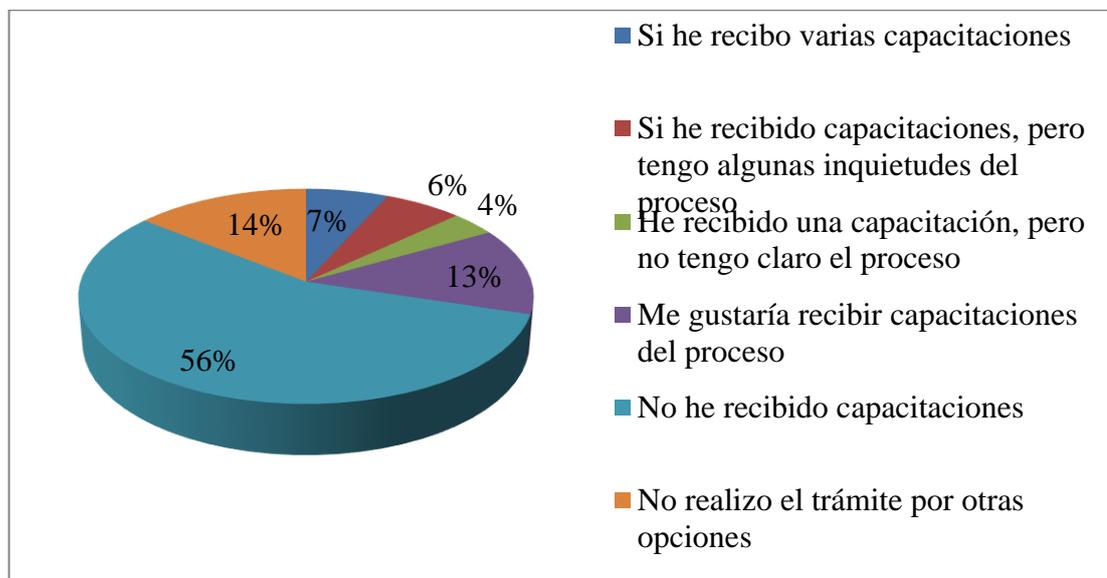
Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas permitieron observar que el 68,7% de las personas de la tercera edad encuestadas consideran que desconocen y no acceden al beneficio de la devolución del IVA, debido a que no cuentan con apoyo de familiares y amigos que les apoyen a dicha acción. Así mismo, menos de la mitad de los adultos mayores acceden a dicho beneficio, pero gran parte de estos reciben limitado apoyo de familiares y amigos. Por lo tanto, se refleja una desigualdad social representando un factor clave donde aquellos que no reciben el apoyo adecuado se ven afectados para realizar dicho proceso.

Factor 5: Percepción sobre la justicia y equidad

16. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el proceso de devolución del IVA?

Figura 33

Capacitación



Los resultados obtenidos de los adultos mayores del cantón Olmedo, se observó que 150 individuos que representan el 56% de la población encuestada no han recibido capacitaciones sobre el proceso de devolución del IVA, por lo cual desconocen dicho beneficio. Además, una parte pequeña de los encuestados han recibido capacitaciones, sin embargo, expresan tener dudas o falta de claridad sobre el proceso de devolución del IVA. Lo descrito, nos permite evidenciar que el proceso de capacitación del SRI no ha sido efectivo, para que este grupo vulnerable cuenten con el conocimiento necesario para aprovechar el beneficio expuesto.

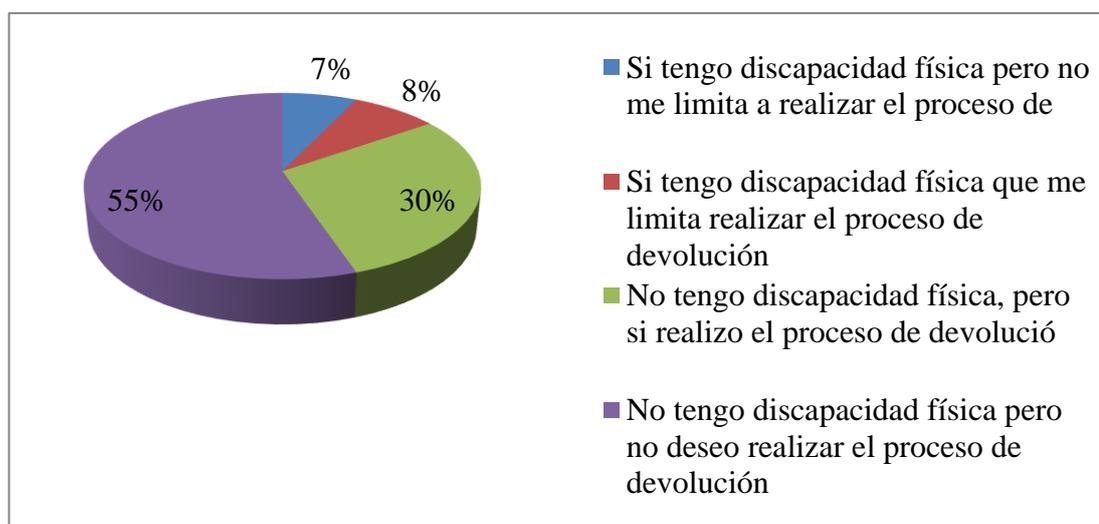
Sección 3– Factores de Análisis en base a la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades:

Factor 6: Necesidades Fisiológicas

17. ¿ Posee alguna discapacidad física que limita realizar el proceso de devolución del IVA?

Figura 34

Discapacidad física



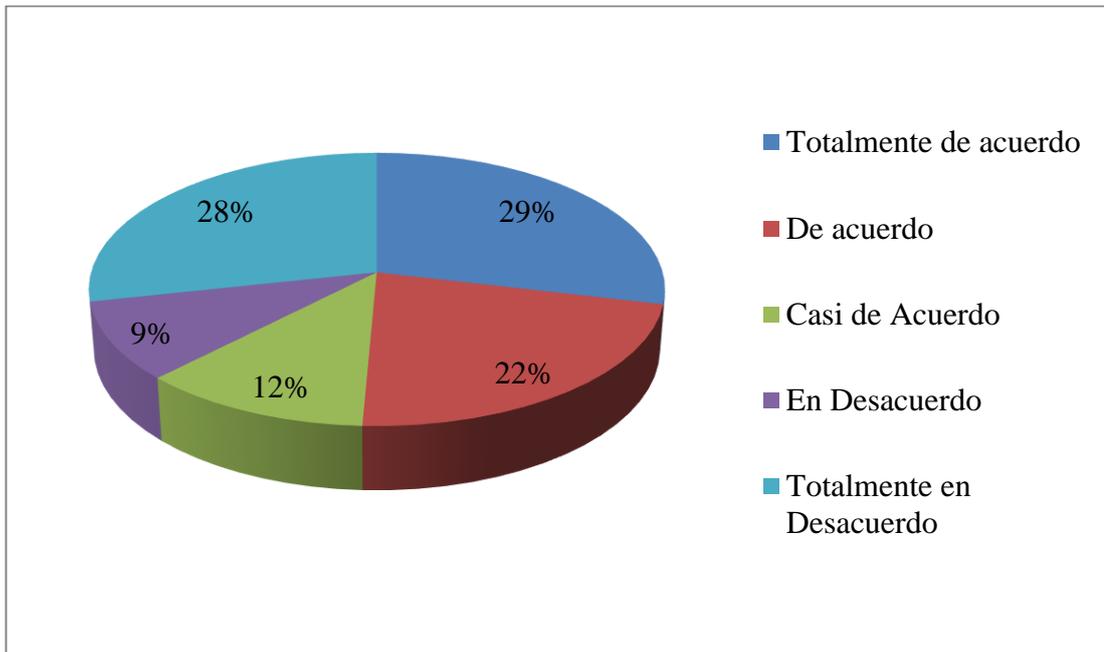
Los resultados obtenidos de las personas encuestadas en el cantón Olmedo permitieron observar que un pequeño grupo de personas de la tercera edad presentan discapacidad física en un 7,1% y 8,2%, los cuales enfrentan barreras que dificultan su acceso al beneficio de la devolución del IVA. Sin embargo, aunque un número elevado de adultos mayores no presentan dichas dificultades, no realizan dicho proceso por desconocimiento en un 55,2%. Por otra parte, el 29,5% de dicha población indicaron no tener discapacidad física, pero sí realizan el proceso respectivo para acceder a la recuperación del IVA. Por lo expuesto, se evidencia que más allá de las necesidades fisiológicas básicas, existen otras que deben ser contempladas por la Administración Tributaria para asegurar el acceso de este grupo vulnerable a dicho beneficio, lo cual refleja la falta de satisfacción de necesidades de acuerdo con la Teoría de la jerarquía de Maslow, como la seguridad económica o la autorrealización.

Factor 7: Seguridad económica

18. ¿Considera que el beneficio de devolución de IVA le ayuda a mejorar sus ingresos económicos?

Figura 35

Impacto económico



Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en las personas mayores de edad del cantón Olmedo, permitieron observar que el 62.6% de esta población consideran que el beneficio de la devolución del IVA contribuiría a mejorar su condición económica. No obstante, el 37,4% considera que es insuficiente, para subsanar el déficit de sus ingresos. Por tanto, se concluye que el beneficio mencionado es un rubro considerado importante para cubrir necesidades fundamentales como la económica en el marco de la Jerarquía de Maslow.

Discusión

En relación con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas se pudo determinar que existen diversos factores determinantes que han incidido en el acceso del beneficio tributario en los adultos mayores del cantón Olmedo, tales como:

- Desconocimiento del beneficio.
- Complejidad de trámites y falta de habilidad digital.
- Limitada solicitud de factura.
- Salud física.
- Falta de conocimiento sobre locales autorizados.
- Desigualdad en el monto devuelto.
- Falta de apoyo social y familiar.
- Percepción de que el proceso es difícil.
- Falta de capacitación.
- Discapacidad física.

En relación con lo expuesto, los factores determinantes fueron analizados, identificando sus potenciales efectos y oportunidades para contribuir en la mejora de la accesibilidad al beneficio de devolución del IVA para los adultos mayores del cantón Olmedo, como se muestra a continuación:

El desconocimiento que presenta las personas de 65 años más edad, es uno de los factores que limitan el acceso al beneficio de la devolución del IVA, debido a que estos individuos no conocen dicho beneficio y su proceso a seguir, producto de la falta de información direccionada por parte del SRI. Esta situación genera diversas brechas que afectan principalmente a aquellos que no cuentan con el acceso a medios tecnológicos, por lo que aumenta su exclusión social y genera una percepción de inequidad. Por lo tanto, es importante que la Administración Tributaria implemente campañas de sociabilización direccionada considerando las condiciones actuales de las personas de la tercera edad, por lo cual deberán considerar múltiples canales de comunicación.

La complejidad en el proceso de devolución del IVA es otro factor que limita el acceso al beneficio de la devolución del IVA, considerando la falta de habilidades digitales de gran parte de los adultos mayores, lo cual es una barrera que limita su

capacidad para acceder al beneficio de la devolución del IVA. Esta situación sobre el desconocimiento del uso de la tecnología excluye a las personas de 65 años a más edad con poca o nula habilidad digital, lo cual aumenta las desigualdades y reduce su participación en dicho beneficio. Para superar esta barrera, se puede enfatizar el proceso de solicitud asistida que ofrece el SRI para aquellos que no puedan acceder en línea y proporcionar capacitaciones en el uso de plataformas digitales, lo cual mejoraría significativamente la inclusión y el acceso al beneficio.

La falta de solicitud de las facturas de compras por parte de las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo es otro factor que impide el acceso al beneficio de la devolución del IVA. Dicho análisis se basa en los resultados obtenidos, en la que gran parte de los encuestados señalaron no tener conocimiento sobre el beneficio y el proceso a seguir para su acceso.

La salud física es otro factor que enfrenta una parte de la población de adultos mayores en el cantón Olmedo, lo cual limita su capacidad para acceder al beneficio de la devolución del IVA, al priorizar otras necesidades más urgentes. Por lo tanto, se debe complementar el desarrollo de otros beneficios adicionales a la devolución del IVA que tenga un impacto real en su bienestar, con el fin de contribuir con el mejoramiento del poder adquisitivo de dicho grupo vulnerable.

El desconocimiento que presentan las personas adultas mayores del cantón Olmedo sobre los locales que están autorizados por el SRI para otorgar de manera automática el beneficio de la devolución del IVA es otro factor que limita el acceso a dicho beneficio. Por lo tanto, la Administración Tributaria debe crear un directorio accesible de locales comerciales autorizados, buscando mecanismo de difusión que aseguren que las personas de la tercer edad encuentren con facilidad los mencionados locales.

La desigualdad en los montos devueltos de la devolución del IVA es otro factor que influye en que las personas de 65 años a más edad vean atractivo dicho beneficio, a pesar de que la situación depende del poder adquisitivo de dichos individuos, se convierte en un aspecto importante, al momento de satisfacer la necesidad básica de obtener recursos económicos de dicho grupo vulnerable. Por consiguiente, la Administración Tributaria debe revisar y ajustar el monto máximo a devolver,

considerando las necesidades económicas reales de la situación particular de los adultos mayores.

La falta de apoyo familiar y social es otro factor que ha limitado a que las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo accedan al beneficio de la devolución del IVA, lo que ha aumentado la exclusión de personas de la tercera edad. Por lo tanto, la Administración Tributaria debe proporcionar asistencias directas, mediante centros de atención especializados o programas comunitarios, lo que apoyaría a dicha solución.

La percepción de las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo sobre la dificultad del proceso de devolución del IVA es otro factor clave que aumenta el desinterés de realizar el proceso respectivo para acceder a dicho beneficio. Por consiguiente, la Administración Tributaria debe ofrecer asistencia a los adultos mayores a través de canales de atención presencial o en líneas, contribuyendo de esta forma a una mayor participación de este grupo vulnerable.

La falta de capacitación sobre el proceso presencial o en línea para el acceso al beneficio de la devolución del IVA, es otro factor que limita a las personas de 65 años a más en acceder a dicho beneficio. En base a lo expuesto, la Administración Tributaria debe desarrollar programas educativos y talleres informativos más direccionados a las condiciones de este grupo vulnerable en el cantón Olmedo, permitiendo que los adultos mayores adquieran el conocimiento necesario sobre el proceso de devolución del IVA, mejorando su participación y asegurando que sean beneficiados.

La discapacidad física representa una barrera adicional para algunos adultos mayores en el proceso de devolución del IVA, aunque no afecta a la mayoría. No obstante, al contemplar esta situación se debe implementar medidas de accesibilidad, como asistencia especializada o procesos alternativos de solicitud, lo cual aseguraría que los adultos mayores con discapacidades físicas no se queden atrás, garantizando su inclusión en el acceso al beneficio indicado.

Los resultados derivados de los análisis aplicados a los factores que limitan a las personas de 65 años a más edad y que residen en el cantón Olmedo, permitieron determinar que el proceso de la devolución del IVA actual presenta limitaciones que deben ser tratadas por la Administración Tributaria, como: (a) la falta de información, (b) barreras tecnológicas, (c) insuficiencia de los montos devueltos, y (d) entre otras. Los factores mencionados han generado desigualdad de oportunidades y evidencia que solo un porcentaje pequeño de la población goza dicho beneficio. Por lo tanto, la Administración Tributaria debe aplicar diversas acciones que permitan mejorar el proceso de devolución del IVA y lograr una distribución equitativa y justa de dicho beneficio.

Conclusiones

Se concluyó que el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores del cantón Olmedo, presenta diversas limitaciones que afectan a su aprovechamiento, como: (a) la falta de información, (b) barreras tecnológicas, (c) insuficiencia de los montos devueltos, y (d) entre otras. Estos factores generan desigualdad de oportunidades y evidencia que un porcentaje pequeño de la población goce de dicho beneficio.

Se concluyó que el proceso de devolución del IVA al verse limitado en su acceso para los adultos mayores contrasta con los principios de la Teoría de la Justicia de John Rawls (1991), que promueve la equidad para los grupos vulnerables en la sociedad. Además, desde la perspectiva de la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow (1943), aunque dicho recurso represente un ingreso adicional, no cubre de manera suficiente la seguridad económica de las personas de la tercera edad.

Se concluyó que son diversos los factores determinantes que han incidido en el acceso del beneficio tributario en los adultos mayores del cantón Olmedo, tales como: (a) desconocimiento del beneficio, (b) complejidad de trámites y falta de habilidad digital, (c) limitada solicitud de factura, (d) salud física, (e) falta de conocimiento sobre locales autorizados, (f) desigualdad en el monto devuelto, (g) falta de apoyo social y familiar, (h) percepción de que el proceso es difícil, (i) falta de capacitación, y (j) discapacidad física.

Se concluyó que cada factor determinante limita a las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo al acceso del beneficio de la devolución del IVA, debido al efecto directo en el proceso que deben seguir, tales como:

- El desconocimiento que limitan el acceso al beneficio de la devolución del IVA, debido a que estos individuos no conocen dicho beneficio y su proceso a seguir, producto de la falta de información direccionada por parte del SRI, por lo que aumenta su exclusión social y genera una percepción de inequidad.
- La complejidad en el proceso de devolución del IVA considerando la falta de habilidades digitales de gran parte de los adultos mayores, lo cual es una barrera que limita su capacidad para acceder al beneficio de la devolución del IVA.

- La falta de solicitud de las facturas de compras es otro factor que impide el acceso al beneficio de la devolución del IVA.
- La salud física es otro factor que enfrenta una parte de la población de adultos mayores, lo cual limita su capacidad para acceder al beneficio de la devolución del IVA, al priorizar otras necesidades más urgentes.
- El desconocimiento que presentan las personas adultas mayores del cantón Olmedo sobre los locales que están autorizados por el SRI para otorgar de manera automática el beneficio de la devolución del IVA es otro factor que limita el acceso a dicho beneficio.
- La desigualdad en el monto devuelto del IVA a pesar de que depende del poder adquisitivo de las personas adultas mayores se convierte en un factor importante, al momento de satisfacer las necesidades económicas, debido a que la insuficiencia de dicho importe genera desilusión entre los beneficiarios.
- La falta de apoyo social y familiar es un factor que ha limitado a que las personas adultas mayores del cantón Olmedo accedan al beneficio de la devolución del IVA, lo cual aumenta la exclusión social de dicho grupo vulnerable.
- La percepción de las personas de 65 años a más edad que viven en el cantón Olmedo sobre la dificultad del proceso de devolución del IVA es otro factor clave que aumenta el desinterés de realizar el proceso respectivo para acceder a dicho beneficio.
- La falta de capacitación sobre el proceso presencial o en línea para el acceso al beneficio de la devolución del IVA, es otro factor que limita a las personas de 65 años a más en acceder a dicho beneficio.
- La discapacidad física representa una barrera adicional para algunos adultos mayores en el proceso de devolución del IVA, aunque no afecta a la mayoría.

Se concluye que el proceso de devolución del IVA enfrenta desafíos significativos en términos de accesibilidad y equidad al existir diversos factores que genera desigualdades en el acceso a la información y en la participación a dicho beneficio.

Se concluye que los factores generan desigualdad de oportunidades y evidencia que un porcentaje pequeño de la población goce de dicho beneficio, por lo que la Administración Tributaria debe contemplar diversas acciones para mejorar el proceso de devolución del IVA y lograr una distribución justa de dicho beneficio a todos los adultos mayores del cantón Olmedo.

Recomendaciones

Se recomienda de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a las personas adultas mayores de 65 años a más edad y que residen en el cantón Olmedo, que la Administración Tributaria implemente diversas acciones como campañas de sociabilización e informativas direccionadas a que dicho grupo vulnerable pueda conocer a detalle el proceso presencial o en línea que debe seguir para acceder a dicho beneficio, esto con el fin de aumentar la participación de dichos individuos.

Se recomienda a la Administración Tributaria en base a las condiciones actuales que presentan las personas de 65 años a más edad y que residen en el cantón Olmedo enfatizar en el proceso de solicitud asistida que ofrece el SRI acceder al beneficio de la devolución del IVA. Además, se puede ampliar dicho alcance con apoyo de comunitarios o gremios, lo cual garantizaría una solución inclusiva. Asimismo, se debe proporcionar capacitación en el uso de plataformas digitales, lo cual mejoraría significativamente la inclusión y el acceso al beneficio.

Se recomienda a la Administración Tributaria desarrollar campaña educativa y talleres informativos más direccionados en informar a los adultos mayores sobre cómo y por qué deben solicitar la factura ya que es clave para mejorar el acceso al beneficio, contribuyendo a una distribución más equitativa de los recursos y asegurando que más personas puedan aprovechar el programa.

Se recomienda a la Administración Tributaria crear un directorio accesible de locales comerciales autorizados, para que las personas de 65 años a más edad y que residen en el cantón Olmedo puedan acceder al beneficio de la devolución de IVA de manera automática, mejorando el acceso y la equidad en el proceso.

Se recomienda a la Administración Tributaria considerar las necesidades que enfrentan las personas de 65 años a más edad y que residen en el cantón Olmedo como en otros cantones del Ecuador, para ajustar el monto máximo a devolver de IVA, lo cual aumentaría el impacto positivo del beneficio mencionado. Además, el desarrollar de otros beneficios adicionales que tenga un impacto real en su bienestar, con el fin de contribuir con el mejoramiento del poder adquisitivo de dicho grupo vulnerable.

Se recomienda a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil el llevar a cabo investigaciones adicionales utilizando un enfoque de investigación mixta, que permita profundizar en los resultados obtenidos acerca de los factores determinantes que inciden en el acceso de la devolución del IVA en los adultos mayores. Asimismo, se debe de ampliar el alcance del estudio a otros cantones del país, para obtener una visión más representativa de la situación presentada, y de esa forma generar propuestas más inclusivas y adaptadas a diferentes contextos geográficos y socio económicos.

Referencias

- Andino, M., Arias, D., Carrasco, C., Carrillo, P., Carpio, R., & Chilingua, D. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir. Equidad como soporte del pacto fiscal*. Quito, Ecuador: Servicio de Rentas Internas SRI.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de Empresas. Elementos Básicos*. Bolívas, Ecuador: Pons Publishing House. Obtenido de <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (7ma ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequip, Perú: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Bravo, J. (2017). *Fundamentos de Derecho Tributario*. Perú: Crealibros.
- Briones, K., & Puglla, I. (2020). *Factores que determinan el acceso de los beneficios tributarios por parte de los adultos mayores en la ciuda de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Caballero, J. (2006). *La Teoría de la Justicia de John Rawls*. Ibero Forum. Revista Otoño. Obtenido de https://ibero.mx/iberoforum/2/pdf/francisco_caballero.pdf
- Carvalho, C. (2013). *Teoría de la Decisión Tributaria*. Perú: Dirección de Investigación Académica y Publicaciones INDESTA -SUNAT. Obtenido de <https://repositorio.sunat.gob.pe/server/api/core/bitstreams/b60cb243-3eee-4038-9f62-9374bbd257ee/content>
- Casalí, P., Jaramillo, D., Toledo, A., & Vallejo, F. (2023). *La seguridad económica de los adultos mayores en Ecuador: Situación actual y desafíos para la política*

- pública*. Quito, Ecuador: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-05/Seguridad%20econ%C3%B3mica%20de%20personas%20adultas%20mayores%20en%20Ecuador.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México DF: McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Gestión de los Beneficios Tributarios en América Latina. Experiencia, Diagnóstico y Alternativas Políticas*. República Dominicana: Plataforma Regional de Cooperación Tributaria para América Latina y el Caribe. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/static/files/informe_beneficios_tributarios_pltac.pdf
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (2024). *Estado de situación de las personas adultas mayores*. Ecuador.
- Departamento de Planificación Institucional y Gestión Interna de Investigaciones y Estudios. (2023). *Manual de Gasto Tributario 2022*. Quito, Ecuador: Servicio de Rentas Internas.
- Estado Peruano. (2024). *Beneficio al impuesto predial para adultos mayores*. Perú: gob.ec. Obtenido de <https://www.gob.pe/705-servicio-de-administracion-tributaria-sat-beneficio-al-impuesto-predial-para-adultos-mayores>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- García, C. (2016). *Manual de Derecho Tributario*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: AbeledoPerrot S.A.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración un Enfoque Basado en Competencia*. México DF: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A, de C.V.
- Honorable Congreso Nacional. (1998). *Ley N° 1886*. Bolivia. Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-1886.html#:~:text=%E2%80%9CLas%20personas%20de%2060%20o,establ ecida%20por%20el%20art%C3%ADculo%2057.%E2%80%9D>
- Huapaya, P., Llaque, F., Mares, C., & Sebastián, F. (2023). *Manual del Derecho Tributario*. Callao, Perú: Instituto Aduanero y Tributario. Obtenido de <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2024/03/Manual-de-Derecho-Tributario-LPDerecho.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2022). *Censo Ecuador*. Olmedo, Loja, Ecuador: Ecuador en Cifras. Obtenido de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2024). *Perspectivas demográficas en Ecuador*. Quito, Ecuador: Ecuador en cifras. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/desafios-y-oportunidades-para-el-ecuador-ante-el-envejecimiento-poblacional-inec-destaca-datos-claves-en-el-dia-mundial-de-la-poblacion/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024). *INEC estima que, según proyecciones en el mediano plazo, Ecuador tendrá más adultos mayores,*

menos niños y adolescentes en 2050. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadística y Censos. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/ecuador-tendra-mas-adultos-mayores-menos-ninos-y-adolescentes-en-2050/>

Lerma, H. (2019). *Metodología de Investigación. Propuesta, Anteproyectos y Proyectos* (Quinta Edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Lozada, O., & Yangali, J. (2022). *Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cualitativo*. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener S. A.

Magallanes, D. (2024). *La importancia de la devolución del IVA al adulto mayor y el impacto del beneficio en su calidad de vida*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Mamani, Y. (2019). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Cochabamba, Bolivia: Instituto de Investigaciones Biomédicas e Investigación Social Medicina.

Manosalvas, T. (2022). *Análisis sobre la devolución del IVA a los adultos mayores en el cantón Pastaza*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Martinez, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la Investigación Social I*. México DF: Cengage Learning Editores SA de CV.

Medina, M., Rojas, R., Bis, Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la Investigación. Técnica e Instrumento de Investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Obtenido de

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

Menéndez, P. (2020). *Análisis social de la devolución del iva a los adultos mayores del cantón Santo Domingo*. Santo Domingo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Ministerio de Argentina. (2024). *Pensión universal para el adulto mayor*. Argentina: Argentina.gob.ar. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27260-263691/texto>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2020). *Informe Mensual de Gestión del Servicio de Atención y Cuidado para Personas Adultas Mayores y del Estado Situacional de su Población Objetivo*. Quito, Ecuador: Coordinación General de Investigación y Datos de Inclusión y Dirección de Gestión de Información y Datos.

Ministerio de Trabajo. (2022). *Los beneficios tributarios que tendrán empresas que contraten adultos mayores*. Colombia: Ministerio de Trabajo. Obtenido de https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/medios/-/asset_publisher/AMpybeMfARzU/content/los-beneficios-tributarios-que-tendr%25C3%25A1n-empresas-que-contraten-adultos-mayores

Naranjo, P. (2021). *Programa del Banco Coopnacional S.A. para devolución del IVA a clientes adultos mayores en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17396/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-602.pdf>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Primicias. (2024). *Devolución de IVA para la tercera edad: SRI identifica 6.000 negocios que emitieron facturas falsas*. Primicias. Obtenido de Tomado de Informe Mensual de Gestión del Servicio de Atención y Cuidado para Personas Adultas Mayores y del Estado Situacional de su Población Objetivo
- Quintero, D. (2012). *La importancia de la "Teoría de la Justicia" de John Rawls para la solución de problemas de ética normativa, en las sociedades menos desarrolladas*. Actualidad Jurídica No. 26. Obtenido de <https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ-Num-26-P339.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Informe de Labores de Gestión Institucional*. Ecuador: Servicio de Rentas Internas.
- Servicio de Rentas Internas. (2024). *Tomado de Devolución del IVA a personas adultas mayores*. Ecuador. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>
- Servicios de Impuestos Internos. (2024). *Beneficio Adulto Mayor*. Chile: Servicios de Impuestos Internos. Obtenido de https://www.sii.cl/destacados/avaluaciones/bam/descripcion_bam.html
- Servicios de Rentas Internas. (2018). *Guía para el docente. Yo Construyo mi Ecuador* (Tercera Edición ed.). Quito, Ecuador: Departamento de Servicios Tributarios del SRI.

- Servicios de Rentas Internas. (2021). *Informe de la Labor de la Gestión Institucional, Enero - Diciembre 2021*. Ecuador: Servicios de Rentas Internas.
- Servicios de Rentas Internas. (2022). *Informe de Labores de Gestión Institucional*. Ecuador: Servicios de Rentas Internas.
- Tribunal Supremo Electoral. (2024). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008. Tercer Suplemento del Registro Oficial 568 de 30 de mayo 2024.
- Vera, L., & Mendoza, M. (2024). *Devolución del IVA y su incidencia en la calidad de vida de los adultos mayores*. Guayaquil, Ecuador: Revista Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Vidal, P. (2009). *La teoría de la justicia social en Rawls. ¿Suficiente para enfrentar las consecuencias del capitalismo?* Polis Revista Latinoamericana. Obtenido de URL: <https://journals.openedition.org/polis/1868>

Apéndice

Apéndice 1 Resultados de la Encuestas

Sección 1 - Datos Personales

1. Indique su género.

Tabla 7

Genero

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	116	43,3	43,3
Mujer	152	56,7	100,0
Total	268	100,0	

2. Seleccione su rango de edad.

Tabla 8

Edad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
91 a más	83	31,0	31,0
86 a 90	56	20,9	51,9
81 a 85	61	22,8	74,6
76 a 80	31	11,6	86,2
71 a 75	21	7,8	94,0
65 a 70	16	6,0	100,0
Total	268	100,0	

3. Nivel de escolaridad finalizada

Tabla 9

Nivel de escolaridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin estudio	82	30,6	30,6
Primaria	55	20,5	51,1
Secundaria	94	35,1	86,2
Universitario	37	13,8	100,0
Total	268	100,0	

4. Condición laboral.

Tabla 10

Condición laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Emprendedor	59	22,0	22,0
Bajo relación de dependencia	14	5,2	27,2
Jubilado	72	26,9	54,1
Ningunas de la anteriores	123	45,9	100,0
Total	268	100,0	

Sección 2 – Factores de Análisis en base a la Teoría de la Justicia:

Factor 1: Acceso equitativo al beneficio de devolución del IVA

5. ¿Usted ha sido beneficiario de la devolución del IVA, a partir de los 65 años?

Tabla 11

Beneficiario de la devolución del IVA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	84	31,3	31,3
No	184	68,7	100,0
Total	268	100,0	

6. Si la respuesta es Si, ¿Cuál ha sido el rango de valores recuperado?

Tabla 12

Rango de recuperación de valores del IVA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De \$1,00 a \$20,00	40	47,6%	48%
De \$21,00 a \$40,00	2	2,4%	50%
De \$41,00 a \$60,00	3	3,6%	54%
De \$61,00 a \$80,00	5	6,0%	60%
De \$81,00 a \$100,00	8	9,5%	69%
De \$100,00 a \$138,00	26	31,0%	100%
Total	84	100,0%	

7. Si la respuesta es No, ¿Cuál ha sido la razón por no acceder a estos beneficios tributarios?

Tabla 13

Razones por la que no acceden al beneficio de devolución del IVA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Complejidad del trámite	14	7,6%	7,6%
No conoce sus beneficios tributarios (Desconocimiento)	113	61,4%	69,0%
Dificultad de manejo del sitio web	41	22,3%	91,3%
Desconfianza de la Administración Tributaria	11	6,0%	97,3%
Incentivo no es suficiente o no cumple con sus expectativas	5	2,7%	100,0%
Total	184	100,0%	

Factor 2: Condiciones económicas de los adultos mayores

8. ¿Cómo considera usted que es su situación económica actual?

Tabla 14

Situación económica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy buena	16	6,0	6,0
Buena	31	11,6	17,5
Regular	98	36,6	54,1
Mala	65	24,3	78,4
Muy mala	58	21,6	100,0
Total	268	100,0	

Factor 3: Nivel de conocimiento

9. ¿Solicita factura al realizar sus compras?

Tabla 15

Facturas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	58	21,6	21,6
Casi siempre	29	10,8	32,5
De vez en cuando	49	18,3	50,7
Rara vez	50	18,7	69,4
Nunca	82	30,6	100,0
Total	268	100,0	

10. ¿Cómo se enteró del beneficio tributario de devolución del IVA?

Tabla 16

Fuente de información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Por otro beneficiario	57	21,3	21,3
SRI	32	11,9	33,2
Redes sociales	19	7,1	40,3
Tramitadores	43	16,0	56,3
No me he enterado	117	43,7	100,0
Total	268	100,0	

11. ¿Qué nivel de conocimiento posee usted sobre el proceso de devolución del IVA?

Tabla 17

Nivel de conocimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Conocimiento experto	13	4,9	4,9
Buen conocimiento	18	6,7	11,6
Conocimiento moderado	46	17,2	28,7
Poco conocimiento	80	29,9	58,6
Nada en absoluto	111	41,4	100,0
Total	268	100,0	

12. ¿Conoce usted los locales comerciales autorizados por el SRI para realizar la devolución automática del IVA?

Tabla 18

Locales autorizados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bien informado	13	4,9	4,9
Bastante informado	22	8,2	13,1
Medianamente informado	40	14,9	28,0
Poco informado	69	25,7	53,7
Nada informado	124	46,3	100,0
Total	268	100,0	

13. ¿Conoce usted que el monto máximo de la devolución del IVA para el año 2024 es de 138 dólares mensuales?

Tabla 19

Monto máximo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente conocido	45	16,8	16,8
Algo conocido	28	10,4	27,2
Neutral o no estoy seguro	29	10,8	38,1
Algo desconocido	44	16,4	54,5
Totalmente desconocido	122	45,5	100,0
Total	268	100,0	

Nota: Resultados de las encuestas aplicadas, por autores, 2025.

14. ¿El proceso de devolución en línea le resultó?

Tabla 20

Proceso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Fácil	15	5,6	5,6
Medio	53	19,8	25,4
Difícil	30	11,2	36,6
Muy Difícil	29	10,8	47,4
No he realizado el trámite	141	52,6	100,0
Total	268	100,0	

Factor 4: Accesibilidad geográfica

15. ¿Cuenta usted, con apoyo de familiares o amigos para realizar este trámite?

Tabla 21

Apoyo externo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	184	68,7	68,7
Rara vez	37	13,8	82,5
A veces	7	2,6	85,1
Casi siempre	11	4,1	89,2
Siempre	29	10,8	100,0
Total	268	100,0	

Factor 5: Percepción sobre la justicia y equidad

16. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el proceso de devolución del IVA?

Tabla 22

Capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si he recibido varias capacitaciones	18	6,7	6,7
Si he recibido capacitaciones, pero tengo algunas inquietudes del proceso	17	6,3	13,1
He recibido una capacitación, pero no tengo claro el proceso	10	3,7	16,8
Me gustaría recibir capacitaciones del proceso	35	13,1	29,9
No he recibido capacitaciones	150	56,0	85,8
No realizo el trámite por otras opciones	38	14,2	100,0
Total	268	100,0	

Sección 3– Factores de Análisis en base a la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades:

Factor 6: Necesidades Fisiológicas

17. ¿ Posee alguna discapacidad física que limita realizar el proceso de devolución de IVA?

Tabla 23

Discapacidad física

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si tengo discapacidad física pero no me limita a realizar el proceso de	19	7,1	7,1
Si tengo discapacidad física que me limita realizar el proceso de devolución	22	8,2	15,3
No tengo discapacidad física, pero si realizo el proceso de devolución	79	29,5	44,8
No tengo discapacidad física pero no deseo realizar el proceso de devolución	148	55,2	100,0
Total	268	100,0	

Factor 7: Seguridad económica

18. ¿Considera que el beneficio de devolución de IVA le ayuda a mejorar sus ingresos económicos?

Tabla 24

Impacto económico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	77	28,7	28,7
De acuerdo	59	22,0	50,7
Casi de Acuerdo	31	11,6	62,6
En Desacuerdo	25	9,3	71,7
Totalmente en Desacuerdo	76	28,4	100,0
Total	268	100,0	



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Rojas Armijos Fabian Marcelo**, con C.C: 1105404675 y **Solano Baidal Isabel Yajaira** con C.C: 0926786690, autores del trabajo de titulación: **Factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023-2024**, previo a la obtención del título de Licenciados en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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 Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos 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, 19 de febrero de 2025

f.

Rojas Armijos Fabian Marcelo

C.C: 1105404675

f.

Solano Baidal Isabel Yajaira

C.C: 0926786690



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores determinantes para acceder a la devolución del IVA en los adultos mayores del cantón Olmedo, provincia de Loja, 2023-2024.		
AUTOR(ES)	Rojas Armijos Fabian Marcelo Solano Baidal Isabel Yajaira		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ab. Saltos Orrala Miguel Ángel. Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	90
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad, Auditoría y Gestión de Riesgo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Adultos mayores, Tercera edad, Beneficio, Factores, IVA.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La creciente población de adultos mayores representa un desafío social y económico para los países en vía de desarrollo. Esto se debe a las necesidades que este grupo vulnerable enfrentan en temas económicos, salud física y cuidado integral, lo que limita su calidad de vida. Por consiguiente, la importancia de que las personas de la tercera edad conozcan del proceso y accedan al beneficio de la devolución del IVA radica en la necesidad de contar con recursos adicionales que les permitan cubrir sus necesidades básicas y otras más importantes. Sin embargo, dicho beneficio se ve limitado en su accesibilidad por diversos factores, los cuales fueron determinados mediante el uso de la técnica encuesta aplicada a dicho grupo poblacional del cantón Olmedo, denotando que son diversos los factores determinantes que han incidido en el acceso del beneficio tributario en los adultos mayores del cantón Olmedo, tales como: (a) desconocimiento del beneficio, (b) complejidad de trámites y falta de habilidad digital, (c) limitada solicitud de factura, (d) salud física, (e) falta de conocimiento sobre locales autorizados, (f) desigualdad en el monto devuelto, (g) falta de apoyo social y familiar, (h) percepción de que el proceso es difícil, (i) falta de capacitación, y (j) discapacidad física. Lo que ha ocasionado que el proceso a seguir para el acceso al beneficio de la devolución del IVA limite su aprovechamiento. Por tanto, la Administración Tributaria debe contemplar diversas acciones para mejorar el proceso de devolución del IVA y lograr una distribución justa de dicho beneficio a todos los adultos mayores del cantón Olmedo.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO AUTOR/ES:	CON	Teléfono: 0959655827 0991963818	E-mail: rojasfa8@gmail.com isa_7888@hotmail.com
CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE):	CON LA DEL	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina	
		Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635	
		E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			