



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

**TÍTULO:**

**Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a  
personas con discapacidad, Guayaquil 2025.**

**AUTORAS:**

**Celi Jiménez Romina Carolina**

**Miño Latorre Abigail Esther**

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

**TUTOR:**

**Cpa. Barberan Zambrano Nancy Johanna, Phd.**

**Guayaquil, Ecuador**

**01 septiembre de 2026**



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:  
**Celi Jiménez Romina Carolina y Miño Latorre Abigail Esther** como  
requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría.**

TUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
**Cpa. Barberan Zambrano Nancy Johanna, Phd.**

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**Ing. Diez Farhat, Said Vicente, PhD.**

**Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2026**



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Miño Latorre Abigail Esther  
Celi Jiménez Romina Carolina

DECLARAMOS QUE:

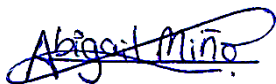
El Trabajo de Titulación: **Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025**, previa a la obtención del Título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas 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 01 días del mes de septiembre del año 2026

LAS AUTORAS

f.   
Celi Jiménez Romina Carolina

f.   
Miño Latorre Abigail Esther



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

Nosotras, Miño Latorre Abigail Esther  
Celi Jiménez Romina Carolina

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2026

LAS AUTORAS



f. \_\_\_\_\_  
Celi Jiménez Romina Carolina

f. \_\_\_\_\_  
Miño Latorre Abigail Esther

## REPORTE COMPILATIO

<https://app.compileio.net/app/report/7001f62309d097b86a53578fdae8e9792f469014/summary>



### Informe de análisis

Compileio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

TT\_Abiail\_Miño\_y\_Romina\_Celi\_100%

ID : 630aab84183ecbca7f401e20bf2e4571a0cdebc7



3%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : TT\_Abiail\_Miño\_y\_Romina\_Celi\_100%.txt

Tamaño del archivo original : 6,77 MB

Número de palabras : 19.483

Depositante : Nancy Johanna Barberán Zambrano

Fecha de depósito : 26 de agosto de 2026

Tipo de carga : interface

fecha de fin de análisis : 26 de agosto de 2026

TUTORA

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

Cpa. Barberan Zambrano Nancy Johanna, Phd.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por guiar mis pasos, darme perseverancia y fortaleza para superar cada dificultad y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

A mi familia especialmente, por ser mi mayor apoyo, por su paciencia, y por su amor incondicional, por recordarme tantas veces que podía lograrlo. Gracias por confiar en mí, por cada sacrificio y por acompañarme en cada paso de este camino. Este logro es también de ustedes.

A mi mejor amiga, por estar a mi lado en los buenos y malos momentos, por escucharme, apoyarme, animarme y celebrar conmigo cada logro. Gracias por su amistad, por sus palabras de aliento y por hacer de este camino mucho más especial.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a que pudiera llegar hasta aquí. Quienes estuvieron conmigo y fueron parte de este capítulo tan importante de mi vida.

**ABIGAIL ESTHER MIÑO LATORRE**

Agradezco a Dios, por darme sabiduría en cada momento de mi vida, lo cual me ha ayudado a no decaer, en aquellos momentos que parecen complicados, siempre su luz es mi guía y mi faro.

A los seres más importante de mi vida, mi mama, mi abuelo, ellos son mi motor, su amor, sus consejos y su ayuda, siempre me han acompañado en el camino, sin dejar de lado a mi ser de luz, mi mami Rosa, su amor, su cariño y sus abrazos siempre han estado conmigo.

A mis hijos, porque cuando me quedo sin energía, ellos son los que me impulsan a seguir, no decaer, aprendí a levantarme por ellos, y supe que no hay obstáculo tan grande, como para no poder vencerlo.

Me agradezco a mí, por no abandonar el principio de mi sueño, el cual es la puerta de muchas cosas grandes y maravillosas, aunque el tiempo se paró, no deje de ser resiliente, hasta conseguirlo.

Sin dejar de lado a mis amigos y las personas que me rodean, que no dejaron de creer en mí, aunque el tiempo paso, el sueño y la meta seguía presente, lo agradezco mucho.

**ROMINA CAROLINA CELI JIMENEZ**

## **Dedicatoria**

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por guiarme, darme fortaleza y acompañarme en cada paso de este camino.

A mi padre Leopoldo Miño y a mi madre Stella Latorre, por su amor incondicional, por creer siempre en mí y por ser mi apoyo no solo en este proceso si no en toda mi vida. Gracias por enseñarme a perseverar y por estar presentes en cada uno de mis logros, a mi hermana Camila Miño, por su compañía, su amor y apoyo incondicional, por compartir conmigo todos los momentos importantes de mi vida. Tenerte como hermana ha sido una parte importante de mi vida y me alegra poder compartir contigo este momento.

A mis dos mascotas, por el amor puro que me han brindado. A Chimi que ya no está físicamente conmigo, pero permanece para siempre en mi corazón; y a la que hoy me acompaña Leo Daniel, por llenar mis días de alegría, compañía y amor.

A ustedes, les dedico esta etapa de mi vida, este logro y todo el esfuerzo que hay detrás de él, con la esperanza de que sea solo el comienzo de muchas metas que me acompañen a alcanzar

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, a la versión de mí que comenzó este camino y a la que hoy lo termina siendo más fuerte, más segura y consciente de todo lo que es capaz de lograr.

**ABIGAIL ESTHER MIÑO LATORRE**

Dedico este logro a mi mama Carolina Jimenez, gracias a ella, sus enseñanzas, su amor, su ayuda, su impulso en cada momento donde me sentía perdida, fue ella quien creía más en mí, que yo mismo. La vida no me pudo recompensar con alguien tan especial como ella y de la mano de Rosa Chavez, quien nos enseñó a ser perseverantes, todo lo que uno se propone lo debe cumplir, sin dejar de lado a mi abuelo Luis Celi, su ayuda, sus consejos, su trato especial hacia su niña, fue fundamental en este proceso.

A Sebas, porque a pesar de que tuve que parar mi vida un tiempo, él fue quien me impulso a saber que no hay impedimento, para poder ser lo que uno quiera ser, y a la vez a mi chiquitín, a pesar de estar en mi vientre, su compañía en este proceso, sus vidas llenan mi alma.

Su apoyo, su amor, sus palabras han hecho muy feliz a mi corazón, así que este logro va para ustedes y también para mí.

Me agradezco a mí, a pesar de las trabas, no deje de creer, aunque a veces parecía una meta lejana, lo logre, es el principio de muchas metas importantes académicamente, y en lo personal me enseñó que nunca deje de soñar porque todo se puede lograr, así lleve un poco mas de tiempo, se va a cumplir.

**ROMINA CAROLINA CELI JIMENEZ**



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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

Ph. D. Said Vicente Diez Farhat  
DIRECTOR DE CARRERA

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

CPA Lenin Saltos, MSc  
COORDINADOR DEL ÁREA

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

CPA Jorge Pérez Bernita, MSc  
OPONENTE



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

CALIFICACIÓN

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

CPA. Barberán Zambrano, Nancy Johanna, PhD

TUTOR

## Índice General

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Resumen.....                                                      | XIV |
| Abstract .....                                                    | XV  |
| Capítulo I: Introducción .....                                    | 2   |
| Contextualización .....                                           | 4   |
| Antecedentes del problema .....                                   | 5   |
| Definición del problema .....                                     | 6   |
| Justificación de la investigación .....                           | 7   |
| Objetivos .....                                                   | 7   |
| Objetivo General .....                                            | 7   |
| Objetivos Específicos.....                                        | 7   |
| Preguntas de investigación .....                                  | 8   |
| Delimitación .....                                                | 8   |
| Limitación .....                                                  | 9   |
| Capítulo 2. Fundamentación Teórica .....                          | 10  |
| Marco Teórico.....                                                | 10  |
| Sistema tributario y administración.....                          | 10  |
| Control Tributario.....                                           | 11  |
| Beneficios Tributarios .....                                      | 12  |
| Teoría de la tributación .....                                    | 13  |
| Teoría del beneficio tributario.....                              | 13  |
| Teoría del Cumplimiento Tributario .....                          | 14  |
| Teoría de la administración moderna .....                         | 15  |
| Teoría del control interno .....                                  | 16  |
| Teoría de la Nueva Gestión Publica.....                           | 16  |
| Devolución del Impuesto Tributario personas con discapacidad..... | 17  |
| Principio de Equidad Tributaria .....                             | 17  |
| Teoría de la incidencia Fiscal.....                               | 18  |
| Estructura Organizacional.....                                    | 19  |
| La estructura como una influencia en el comportamiento .....      | 20  |
| Tipos de Estructuras Organizacionales .....                       | 20  |
| Estructura Funcional .....                                        | 20  |
| Teoría de finanzas públicas .....                                 | 21  |
| Teoría de la formalización académica.....                         | 22  |
| Marco conceptual .....                                            | 23  |
| Control .....                                                     | 23  |
| Devolución del Impuesto al Valor Agregado .....                   | 23  |
| Procedimiento de devolución .....                                 | 24  |
| Validación tributaria y control automatizado .....                | 24  |
| Transparencia tributaria .....                                    | 24  |
| Capacidad Especial .....                                          | 25  |
| Entorno.....                                                      | 25  |
| Estrategia .....                                                  | 26  |
| Proceso .....                                                     | 26  |
| Marco referencial.....                                            | 27  |
| Marco Legal.....                                                  | 32  |
| Tratados o Instrumentos Internacionales.....                      | 33  |
| Base Constitucional Ecuatoriana.....                              | 33  |
| Leyes Orgánicas.....                                              | 34  |
| Resoluciones del SRI.....                                         | 35  |
| Capítulo 3: Metodología de la investigación .....                 | 39  |
| Diseño de investigación.....                                      | 40  |
| Tipo de investigación.....                                        | 41  |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Población .....                                  | 42 |
| Muestra .....                                    | 43 |
| Capítulo 4: Resultados de la investigación ..... | 46 |
| Matriz de hallazgos.....                         | 46 |
| Conclusión .....                                 | 71 |
| Recomendación .....                              | 73 |
| Referencias bibliográficas .....                 | 76 |
| Apéndice .....                                   | 81 |
| Experto contable.....                            | 81 |
| Experto Tributario .....                         | 82 |

### **Lista de Tablas**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Entrevistas realizadas a expertos contables.....    | 46 |
| Tabla 2 Entrevistas realizadas a expertos tributarios ..... | 53 |
| Tabla 3 Análisis General .....                              | 61 |
| Tabla 4 Análisis General .....                              | 65 |

## **Lista de figuras**

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Sistema tributario .....                                             | 3  |
| Figura 2 Total de personas con discapacidad en Guayaquil .....                | 6  |
| Figura 3 Relaciones conceptuales con el control tributario.....               | 12 |
| Figura 4 Monto de devolución según el grado de discapacidad. ....             | 13 |
| Figura 5 Determinación tributaria .....                                       | 14 |
| Figura 6 Beneficio según grado de discapacidad. ....                          | 23 |
| Figura 7 Pirámide de Kelsen.....                                              | 32 |
| Figura 8 Programas y proyectos para personas con discapacidad en Ecuador..... | 37 |

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el procedimiento tributario en la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad, estas son un consideradas un grupo prioritario, en la ciudad de Guayaquil durante el año 2025.

Mediante la implementación de los mecanismos de control aplicados por la Administración tributaria, se adoptó que nos permitió realizar entrevistas con expertos tributarios y contables, permitiéndonos profundizar en los detalles que se puedan presentar al momento de realizar el trámite, por lo cual consiste en un análisis a detalle estableciendo las dificultades, retrasos o impedimentos al momento de realizar el proceso solicitado.

En conclusión, se recomendó a las entidades de gestión tributaria seguir implementando estudios, leyes, nuevas normativas con el fin de que pueden cumplir con este sector prioritario para que ellos puedan gozar de conocimientos para saber cuáles son sus beneficios.

**Palabras Claves:** Derecho, discapacidad, beneficio, Guayaquil.

## **Abstract**

This research aimed to analyze the tax control mechanisms regarding Value Added Tax (VAT) refunds for persons with disabilities—a priority group—in the city of Guayaquil during 2025.

Through the implementation of control mechanisms applied by the tax administration—and by adopting an approach that allows us to gain deeper insights into the results through interviews with tax experts and staff from public entities responsible for regulating and enforcing legal regulations—this study analyzes the difficulties encountered when completing the required procedures.

In conclusion, we recommend that tax authorities continue to implement studies, laws, and new regulations in order to address this priority sector, so that taxpayers can gain the knowledge needed to understand the benefits available to them.

**Keywords:** Tax authorities, laws, disabilities, implementation.

## **Capítulo I:**

### **Introducción**

El sistema tributario moderno cumplió una función importante que fue la implementación de beneficios fiscales, estos ayudan a la sociedad para que pueda existir la equidad social, atender a los grupos que se consideran prioritarios, también está la administración tributaria que es la estructura principal, en la cual se encuentra los beneficios a personas con discapacidad, quienes históricamente, no han sido personas tratadas con igual de condiciones, desvalorizadas y en muchas ocasiones olvidadas, por eso dentro de este contexto el estado desarrolló técnicas legales para poder garantizar la igualdad de oportunidades y generar una vida digna de todas las personas que pertenecen a este grupo vulnerable.

En Ecuador, la Constitución Nacional reconoció a las personas con discapacidad, como un grupo prioritario por el cual se estableció la obligación de desarrollar varias normativas para poder realizar una inclusión social y económica, entra ellas está la aplicación de beneficios económicos tributarios asignados por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

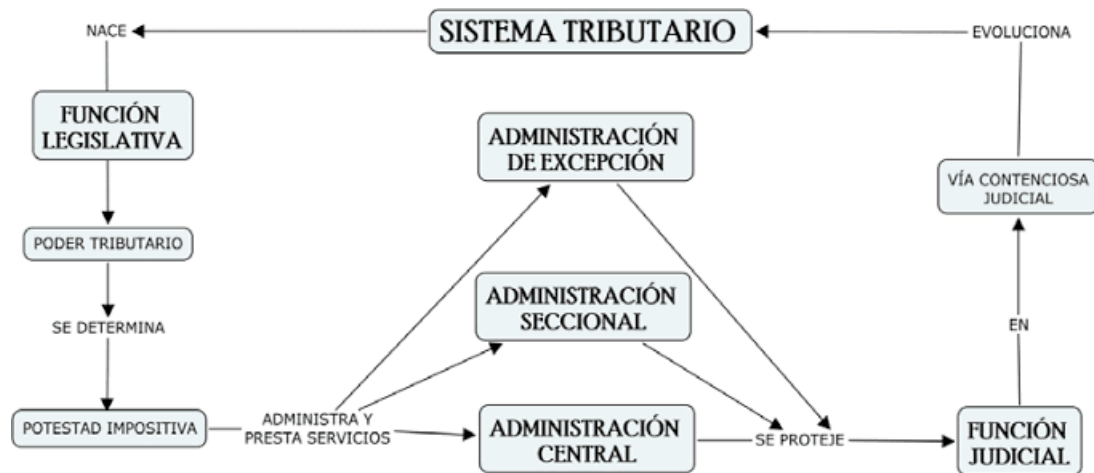
Uno de estos beneficios fue la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad, esto tiene como finalidad facilitar un apoyo económico el cual les sirva como una herramienta para equilibrar las condiciones de vulnerabilidad.

Para la aplicación de estos beneficios, se requiere un previo control ya que su enfoque esencial es revisar el cumplimiento de requisitos y la información brindada por cada usuario, para evitar un fallo al sistema tributario.

Desde el enfoque contable y tributario, es relevante debido a que estos son los encargados de analizar los procedimientos administrativos, verificación y obtención de documentos para poder aplicar la ley, llevando un seguimiento adecuado por lo cual la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD), lo respalda según los artículos decretados a este grupo vulnerable de personas.

El Servicio de Rentas Internas (SRI), tiene unos estrictos requisitos, lo cuales se deben cumplir en su totalidad, para poder proceder a la verificación de documentos, y el tramitante puedan obtener sus beneficios, según las condiciones establecidas en la vigencia de ese año.

*Figura 1 Sistema tributario*



*Nota:* Estructura del sistema tributario.

## Contextualización

Actualmente el tema de discapacidad es algo global y a la vez desafía a los sistemas sociales, políticos y económicos, por las condiciones de vulnerabilidad que enfrentan las personas. Durante la historia el Programa de Acción mundial en 1982 impulso un cambio global hacia la inclusión, en 1991 empezaron los principios de protección para personas con enfermedades mentales, en 1993 se crea la norma sobre la igualdad y finalmente en 1995 se realizó la Declaración de los Derechos los cuales fueron impedidos años atrás, y esto dejo bases para los derechos humanos modernos.

A nivel mundial existen organismos como la Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales han impulsado para promover y garantizar los derechos de este grupo de personas con discapacidad, ya que se estableció eliminar barreras sociales, económicas y culturales, que puedan ser de limitantes para ellos, en Ecuador hubo un avance significativo con la Constitución del 2008, donde se estableció que el Estado tenía la obligación de preservar la protección y atención prioritaria.

En la ciudad de Guayaquil, el proceso de devolución del IVA, tiene un mayor interés, debido al gran volumen que existe en sus actividades comerciales, por lo tanto, la problemática se centra en saber si los controles utilizados garantizan el equilibrio entre la protección del beneficiario y el organizado manejo de los recursos dados al Servicio de Rentas Internas (SRI).

## **Antecedentes del problema**

En el año 2009, el país tuvo una propuesta diferente, la cual fue implementada por la Vicepresidencia de la República del Ecuador, dando como resultado un proyecto llamado Misión Solidaria Manuela Espejo, su objetivo fue ayudar a las personas con discapacidad tales como: físicas, visuales, auditivas, entre otras. En el año 2012 se consolidó la atención a personas con discapacidad mediante la expedición de la nueva Ley Orgánica de Discapacidades para garantizar derechos laborales, educativos y de accesibilidad, además la entrega masiva de: sillas de ruedas, bastones, colchones, también bonos de protección social y soluciones habitacionales.

Según el análisis, el Estado mediante esta propuesta ha buscado regresarle la dignidad a la sociedad humanizando la política social, integrando nuevos proyectos en los cuales sean visibilizados y reconocidos sus derechos, en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

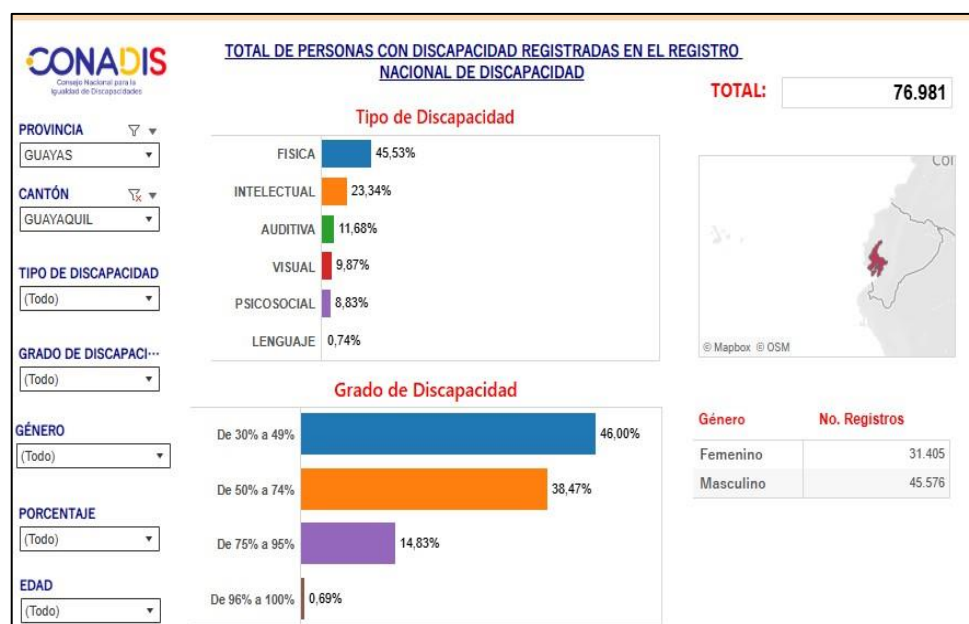
Palacios (2008) plantea que la evolución histórica de la discapacidad permitió superar una limitación individual para comprenderla como una condición influenciada por factores sociales y económicos, esta perspectiva generó que los Estados implementaran nuevas políticas para garantizar los derechos de este grupo de personas vulnerables.

En Ecuador se ha destacado la modernización de los procesos administrativos del Servicio de Rentas Internas (SRI), mediante facturación electrónica y el sistema de validación automática, lo cual ha ayudado a menorar el tiempo del proceso, pero a la vez requiere más supervisión y control de los parámetros tributarios establecidos, a pesar que ya existen estudios es preciso profundizar en el análisis específico del procedimiento tributario aplicado a la devolución del IVA para personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el período 2025, esto busca aportar conocimientos a profesionales contables y funcionarios vinculados en este ámbito de la sociedad.

## Definición del problema

El CONADIS (2025), indica que existen 76.981 personas inscritas hasta el 31 de agosto del mismo año, en el Registro Nacional de Discapacidades, de las cuales el 58% son hombres y el 42% son mujeres, en el cual se catalogan por rangos desde el 30% hasta el 100% de discapacidad por cada individuo, de estas solo el 34% de la ciudad de Guayaquil recibe beneficios tributarios.

Figura 2 Total de personas con discapacidad en Guayaquil



Nota: Información extraída del CONADIS.

## **Justificación de la investigación**

La presente investigación, es para realizar un análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA para personas con discapacidad en el cantón Guayaquil 2025, los resultados obtenidos en esta investigación servirán como medio de interés para que los organismos competentes puedan contrarrestar los problemas existentes, y mejoren los mecanismos de proporcionar información relevante para que sirviera de guía en el ambiente social, empresarial y académico.

Con respecto al ámbito social, los resultados servirán como aporte para tener un nuevo y mejor enfoque de las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil, que no conocen y por lo tanto no gozan de estos beneficios tributarios, en el área empresarial servirá como material de consulta, en caso de que en su institución existieran personas con discapacidad, para que puedan evaluar los beneficios correspondientes.

Por otra parte, en el contexto académico, esto permitirá a los estudiantes de educación superior obtener nuevos conocimientos que es el desafío de garantizar que los beneficiarios accedan al proceso de manera eficiente para evitar errores, inconsistencias o devoluciones improcedentes.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Evaluar el control tributario en el procedimiento de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el período 2025, para plantear mejoras en la eficiencia, accesibilidad y transparencia en los procesos.

### ***Objetivos Específicos***

- Identificar el marco teórico de los procedimientos tributarios que regulan la devolución del IVA a personas con discapacidad de Guayaquil en el año 2025.
- Examinar los mecanismos de control tributario aplicados en este proceso de la devolución del IVA, a personas con discapacidad, mediante el

análisis de los procedimientos establecidos por el SRI, a fin de determinar su efectividad y accesibilidad en el proceso tributario.

- Evaluar los principales riesgos que puedan generar retrasos, inconsistencias, impedimentos en el proceso de devolución del IVA, a personas con discapacidad, mediante el análisis de los factores externos que puedan afectar a un procedimiento oportuno.
- Establecer recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control tributario y accesibilidad al proceso regulatorio a las personas con discapacidad con base en los riesgos, limitaciones presentadas en el proceso regulatorio.
- 

### ***Preguntas de investigación***

- ¿Cuáles son los fundamentos legales y tributarios que ajustan el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad en Guayaquil en el período 2025?
- ¿Cuáles son los principales riesgos identificados por los profesionales del área contable y tributaria en el proceso de devolución?
- ¿Qué metodología de control tributario aplica el Servicio de Rentas Internas para verificar la integridad del proceso a los beneficiarios?
- ¿Qué alternativas de mejora se pueden integrar al fortalecimiento y eficiencia en el control tributario?

### ***Delimitación***

Esta investigación se delimitó al análisis del control tributario aplicado al proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el año 2025. Este estudio se enfocó en identificar: el control de los procedimientos tributarios, requisitos, validaciones, revisión de comprobantes y los principales riesgos por los cuales puedan existir un atraso o impedimento a la devolución del beneficiario.

La investigación tuvo una delimitación espacial que es la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, y una delimitación temporal que es el período 2025, se toma en cuenta la normativa tributaria del período. En cuanto

a la delimitación poblacional se considera a los profesionales del área contable, tributaria y los encargados de llevar a cabo este proceso de la devolución del IVA.

Esta investigación contará con la recolección de información mediante entrevistas, con el propósito de conocer las perspectivas de los principales participantes de este control tributario.

También se encuentra limitado por el año 2025, por lo cual no puede existir una generalización de estadísticas a nivel nacional, además esta investigación solo es del grupo de personas que tengan discapacidad en la ciudad de Guayaquil.

### **Limitación**

La presente investigación presenta como principal limitación el acceso restringido a la información institucional y tributaria de carácter confidencial, para minimizar estas limitaciones, se emplearon fuentes públicas, normativas empleadas por el SRI.

La investigación no contempló el acceso ni la utilización de información tributaria individualizada que pueda comprometer la privacidad de los beneficiarios. El análisis se sustentó principalmente en normativa vigente, documentación institucional de carácter público, fuentes académicas, antecedentes investigativos y opiniones obtenidas mediante las entrevistas realizadas a profesionales vinculados con el ámbito contable y tributario, por lo cual el estudio se llevó a cabo mediante el análisis de los mecanismos que puedan ser identificados mediante fuentes públicas y la interpretación de las experiencias y criterios aportados por los profesionales entrevistados, sin pretender realizar una auditoría de los procedimientos internos del SRI.

## **Capítulo 2.**

### **Fundamentación Teórica**

#### **Marco Teórico**

#### **Sistema tributario y administración**

Constituye uno de los principales instrumentos del Estado, ya que obtiene los recursos para poder financiar el gasto público y satisfacer las necesidades colectivas, esto comprende a un conjunto de normas, principios y varias instituciones que están destinados para administrar, recaudar y controlar los tributos.

El artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece un régimen tributario, basándose en los principios de generalidad: los tributos aplican para todos los ciudadanos, (a) progresividad: pagan quienes tienen más recursos económicos, (b) equidad y transparencia: justicia en el reparto de cargas y claridad en el manejo de fondos, (c) eficiencia y simplicidad: los procesos de cobro deben ser fáciles y rápidos de hacer, (d) suficiencia recaudatoria: recaudar lo necesario para que el Estado cumpla sus obras y deberes

Desde la perspectiva de la política tributaria sus metas son: (a) priorizar impuestos directos y progresivos los cuales graven de manera directa la riqueza y los ingresos reales de las personas, (b) promover la redistribución de la riqueza en la sociedad, (c) estimular, que sean responsables con el país.

De esta manera el sistema tributario procura mantener un equilibrio entre la capacidad del Estado para tener la obtención de recursos y la protección de derechos de los contribuyentes. En el caso de las personas con discapacidad obtiene una mayor relevancia debido a las condiciones económicas y sociales a las cuales puedan estar asociados los mismos.

Esto constituye al marco general del cual se desarrolla esta investigación ya que la devolución del IVA, representa los mecanismos tributarios que requiere una regulación jurídica, con los procesos de control, los cuales permitan garantizar su correcto beneficio.

La administración tributaria es la institución que ejecuta las disposiciones que regulan el sistema tributario, para que pueda ejercer su

cumplimiento, obligaciones y derechos derivados de la norma fiscal, además sus funciones son las actividades de recaudación, asistencia, verificación, control, devolución y gestión de la información.

Valdivieso (2020), al analizar el rol administrativo tributario en Ecuador, se refiere que las actividades de comprobación, inspección, verificación e investigación forman parte de las facultades vinculadas al control tributario. Desde esta perspectiva, el control ejercido por la Administración Tributaria debe desarrollarse dentro de los principios constitucionales y legales que regulan su actuación.

El Servicio de Rentas Internas (2025) (SRI), en Ecuador es la entidad encargada de la administración de los tributos internos, los procedimientos para la devolución del IVA, para personas con discapacidad, el servidor responsable verifica el cumplimiento de los requisitos y analiza la información presentada, en caso de ser necesario se puede solicitar información adicional para sustentar la procedencia de la solicitud. En el canal virtual, determinadas validaciones son realizadas automáticamente por el Sistema de Devolución del IVA para personas con discapacidad.

Por lo tanto, la Administración tributaria es el elemento fundamental en esta investigación, debido que es necesario el control y verificación para el correcto manejo del beneficio tributario.

### **Control Tributario**

Este es el conjunto de acciones y procedimientos, sirve para verificar la información proporcionada por los contribuyentes sea correcto de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. SRI (2018)

En este control el Servicio de Rentas Internas SRI (2025) incluye en su lista de porcentaje de discapacidad, que el beneficio es para las personas de igual o superior al 30% calificada por el Ministerio de Salud Pública, además incluye que los comprobantes deben ser exclusivos de consumo personal con facturas autorizadas, los cuales se presentan en los requisitos.

Desde esta perspectiva el control tributario cumpla de manera eficiente y eficaz, los procesos de devolución, ya que permite identificar errores, inconsistencias o incumplimientos.

Esto servirá para analizar los elementos como: (a) verificación de requisitos, (b) validación de información, (c) revisión de comprobantes, (d)

controles automatizados, (e) requerimientos de información (f) control posterior.

*Figura 3 Relaciones conceptuales con el control tributario*

| Bases conceptuales        | Base legal | Base doctrinaria                                                                                          | Coincidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Control tributario</b> |            | Alvarenga, Campos, & Genovéz (2016), Aytkhozhina & Miller (2017), García de la Cruz (2016) y Pérez (2017) | Existe un vínculo con la gestión pública, orientado hacia el desarrollo de las instituciones públicas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, buscando laborar de manera eficiente y eficaz, propendiendo a la búsqueda de una mayor recaudación fiscal, es necesario tener más recursos para poder ofrecer mejores servicios y cubrir de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos. |

*Nota:* Facultad de la Administración Tributaria y Legal, Pérez (2017)

### **Beneficios Tributarios**

Los beneficios se vuelven aún más cruciales para ellos, en la medida en que se refieren a la protección y la inclusión social (discapacidad). Existe la obligación de los Estados de adoptar medidas legislativas y administrativas para que este derecho pueda ser efectivo (Naciones Unidas, 2006); además, se reconoce un derecho a la protección social, así como (mediante este mismo instrumento) se hace referencia a los gastos irregulares que afectan a las personas con discapacidad.

En Ecuador la devolución del IVA, es un mecanismo de beneficio tributario dirigido a las personas con discapacidad, el SRI restituye el IVA pagado en adquisiciones de bienes y servicios de primera necesidad.

Eliminación del Impuesto al Valor Agregado (0%), lo cual es aplicado a vehículos eléctricos, paneles solares, maquinaria agrícola e insumos para el sector acuícola y pesquero, también está el descuento en las inversiones ambientales, lo cual tiene una doble deducción (100% adicional) en gastos de depreciación por la adquisición de activos ecoeficientes o energía renovable.

El Estado aprobó una resolución en la cual estipula, la deducción del 150% en el Impuesto a la Renta para quienes contraten a personas con discapacidad, créditos preferenciales y reducción del 50% en tiempos de

aportes hipotecarios, además se mantiene la importación sin tributos de insumos médicos, prótesis y medicamentos.

*Figura 4 Monto de devolución según el grado de discapacidad.*

| <b>Grado de Discapacidad entre</b> | <b>Porcentaje de aplicación del beneficio</b> |
|------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Del 30% al 49%                     | <b>60%</b>                                    |
| Del 50% al 74%                     | <b>70%</b>                                    |
| Del 75% al 84%                     | <b>80%</b>                                    |
| Del 85% al 100%                    | <b>100%</b>                                   |

*Nota:* Tabla elaborada por el Servicio de Rentas Internas.

## **Teoría de la tributación**

Musgrave y Musgrave (1989) señala que la actividad fiscal del Estado puede analizarse a partir de tres funciones principales: (a) asignación de recursos, (b) distribución del ingreso y (c) estabilización económica. La función distributiva resulta especialmente relevante para comprender la existencia de beneficios fiscales dirigidos a grupos que presentan condiciones particulares de vulnerabilidad, debito que permite utilizar instrumentos fiscales como mecanismos complementarios de política social.

Al momento de identificar el hecho generador, calculando la base imponible y fijando un monto del tributo a pagar podemos tener una mejor transparencia, responsabilidad fiscal y sobre todo eficiencia al momento de recaudarla, con esto estamos asegurando que la aplicación de la normativa esté correcta.

Esta teoría estudia los principios, fundamentos y efectos económicos de los impuestos, además analiza por que el Estado recauda fondos, quien debe pagarlos, y como los gravámenes impactan a la sociedad y al mercado, buscando un equilibrio entre justicia social y eficiencia económica.

## **Teoría del beneficio tributario**

Los impuestos y los incentivos fiscales funcionan como un intercambio recíproco, donde el Estado otorga exoneraciones o deducciones para poder mejorar conductas económicas, y el contribuyente recibe a cambio alivio

financiero, para así eliminar la desigualdad social, mediante el control que evita los abusos de los beneficios en la sociedad.

*Figura 5 Determinación tributaria*

| Criterio                      | Determinación tributaria                 | Redeterminación tributaria               |
|-------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Base normativa                | Artículo 68, Código Tributario (2023)    | Ausente                                  |
| Plazo de ejercicio            | Dentro del plazo de caducidad (4 años)   | Indeterminado, incluso tras la caducidad |
| Garantías procesales          | Notificación, derecho a defensa, recurso | Escasas o inexistentes                   |
| Conformidad constitucional    | Sí (respeto a seguridad jurídica)        | No (vulnera art. 82 Constitución)        |
| Efecto sobre el contribuyente | Certidumbre y estabilidad                | Incertidumbre y riesgo patrimonial       |

## Teoría del Cumplimiento Tributario

Una teoría para considerar en el marco de la presente investigación es la teoría del cumplimiento tributario de Kirchler, Hoelzl y Wahl (2008). Esta teoría señala que la existencia de una adecuada práctica tributaria no se presenta por la presión proveniente de las autoridades fiscales, sino que se ven implicados otros factores, tales como la conciencia moral y ética de contribuir con el pago de los impuestos y la confianza establecida con dichas autoridades. Estos factores influyen en las motivaciones para que los contribuyentes cumplan con las normativas tributarias. Por tanto, el incumplimiento tributario ocurre cuando el sistema tributario es injusto y hay políticas que forjan al incumplimiento tributario y no pagar impuestos (Espinosa & Sarmiento, 2019). Musgrave A. y Musgrave B. (1989), enfatizan que la administración y el coste del cumplimiento son importantes en un sistema tributario que funciona bien ya hace que los contribuyentes sean responsables al pagar impuestos. Además, los recursos asignados a la administración pública deben distribuirse de manera minuciosa y metódica para adoptar ideales controles que mejoren su eficiencia recaudatoria, y así verificar que los contribuyentes deduzcan gastos incurridos conforme a su actividad operacional y determinan las ganancias fiscales que permitirán la recaudación de impuestos, esto es con el fin de evitar la evasión y la fuga

fiscal. En segundo lugar, se expone la complejidad que experimentan los contribuyentes al momento de calcular y declarar el pago de sus impuestos, lo cual constituye otra de las razones por las cuales tienden a eludir el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

De acuerdo con las conclusiones de Costa et al. (2015) se evidencia una correlación entre el tipo impositivo y la dinámica salarial en la cual se argumenta que, cuando los tributos inciden de manera significativa a las empresas, estas tienden a reducir los salarios de los empleados o en casos extremos a disminuir la nómina.

### **Teoría de la administración moderna**

Las teorías modernas de gestión, entre las que se encuentran la teoría de la administración científica de Frederick Winslow Taylor (2015) surgieron a finales del siglo XIX, cuando quedó claro que los métodos tradicionales y autoritarios de supervisión de casi todos los aspectos de las operaciones empresariales eran incapaces de adaptarse al nuevo panorama socioeconómico que se estaba configurando. El auge de las grandes plantas de producción con miles de trabajadores vino acompañado de conflictos laborales, problemas de salud y seguridad, baja motivación y alta rotación de personal.

La expansión y diversificación empresarial a una escala geográfica y sectorial sin precedentes también generó dificultades en materia de coordinación, control y optimización. Además, en un mercado competitivo, los clientes comenzaron a exigir productos innovadores, de mayor calidad y a precios más bajos. Ante estos desafíos, un grupo de pensadores pioneros buscó ideas para que las empresas fueran más eficientes, organizadas y prácticas.

Frederick Taylor (1911) desarrollo la teoría de la administración científica, Henri Fayol (1949) desarrolló la teoría clásica de la administración y Max Weber (1947) desarrollo el enfoque burocrático de la organización. Estas teorías fundamentales se convirtieron en la base del pensamiento

administrativo posterior.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2020) plantea, foro de debate, lo cual es un espacio donde los gobiernos comparten experiencias y soluciones para problemas comunes, además que las normas y recomendaciones tengan estándares globales regulatorias, para concluir el análisis de datos para así tener una perspectiva financiera global.

### **Teoría del control interno**

El modelo desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) concibe el control interno como un proceso orientado a proporcionar una seguridad razonable respecto del cumplimiento de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento normativo.

Sus principales objetivos:

- Operacionales: Lograr eficacia y eficiencia en las operaciones para proteger los recursos de contra pérdidas.
- Financieros: Garantizar la confiabilidad e integridad de los informes y registros contables.
- Cumplimiento: Asegurar el respeto a las leyes, reglamentos, normas y políticas internas de la entidad.

### **Teoría de la Nueva Gestión Pública**

Permite analizar los procesos tributarios, debido a que la Administración Tributaria debe procurar que sus procedimientos sean eficientes, transparentes y orientados a las necesidades de los contribuyentes, sin descuidar las funciones de control y cumplimiento de las obligaciones fiscales. La gestión tributaria contemporánea requiere, por tanto, combinar mecanismos de control con herramientas que permitan simplificar procesos, reducir costos administrativos y mejorar la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

Osborne y Gaebler (1992) creen que la transformación de la gestión pública pasa por la orientación de las instituciones hacia los resultados, la innovación, la rendición de cuentas y la atención a las necesidades de los ciudadanos.

Los principios principales:

- Orientación al resultado
- Ciudadano como cliente
- Competencia y mercado
- Descentralización
- Profesionalización

### **Devolución del Impuesto Tributario personas con discapacidad**

En el Ecuador las devoluciones del IVA forman parte de los beneficios fiscales que se otorgan a las personas con discapacidad si se cumplen las condiciones y requisitos establecidos en la normativa correspondiente. Las funciones del Servicio de Rentas Internas (SRI) como administración tributaria incluyen la gestión, control e inspección de los procedimientos relacionados con este beneficio. En consecuencia, la devolución no es solo una transferencia financiera, sino un procedimiento administrativo sujeto a mecanismos de verificación destinados a determinar el origen de los valores solicitados.

Los requisitos encontrados:

- Discapacidad calificada del 30% o más.
- Compras bienes y servicios de uso personal y de primera necesidad.
- Facturas electrónicas emitidas a nombre del beneficiario con su número de cedula.
- Escoger los periodos solicitados.
- Enviar la solicitud en línea.

### **Principio de Equidad Tributaria**

Esta en una regla es una regla de justicia fiscal que exige que los impuestos se cobren de forma justa. Dicta que el Estado debe tratar de manera igual a los iguales y de manera distinta a los desiguales, adaptando la

carga impositiva a la capacidad económica real de cada contribuyente, las dimensiones claves se distribuyen:

- Capacidad contributiva: La medida base, de lo que se puede exigir un tributo.
- Progresividad: Las tarifas de los impuestos deben subir de forma gradual a medida que aumentan los ingresos.
- Justicia social: Evita abusos que afecten a los sectores más vulnerables.

Además, existen:

- Equidad horizontal: Personas con el mismo dinero y bienes pagan el mismo impuesto, trato igual en situaciones legales.
- Equidad vertical: Personas con más ingresos pagan una mayor proporción de impuestos, Trato desigual y progresivo para quienes tienen distinta capacidad económica.

### **Teoría de la incidencia Fiscal**

La incidencia fiscal constituye el objeto de estudio de la carga económica soportada por un impuesto, es decir, el sujeto pasivo del tributo. Esta disciplina se centra en el análisis positivo del impacto de los impuestos sobre la distribución de la riqueza en una sociedad. El análisis económico constituye un componente esencial en el estudio de la incidencia fiscal, puesto que permite reconocer que la carga impositiva no siempre recae en los sujetos obligados por la normativa legal (Fullerton & Metcalf, 2002). La introducción de cambios en el sistema tributario altera el equilibrio económico provocando fluctuaciones en los precios de los bienes e inclusive en los salarios de los trabajadores llegando a concluir que este proceso implica transferir o distribuir las cargas tributarias. Por ejemplo, el impuesto a los cigarrillos dada la naturaleza en la cual la demanda es inelástica el impuesto recae principalmente sobre los consumidores debido a los precios más elevados. Es un principio fundamental que los impuestos tienden a ser soportados por aquellos agentes y factores que son más inelásticos en la oferta o la demanda, es decir, aquellos que no pueden ajustarse fácilmente a los cambios del mercado (Kotlikoff & Surrers, 1986).

## Estructura Organizacional

Chiavenato (2014) concluyo que “la estructura organizacional es un sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla la forma en la que las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización” (p. 183).

De acuerdo con el autor Dessler (2016), en la actualidad el mercado se encuentra cada vez más competitivo es por ello que es justo en este punto en el que las estructuras organizacionales cobran importancia para generar dentro de la empresa la capacidad de hacerle frente a los constantes cambios del mercado, por ello es necesario recopilar información necesaria previa a la toma de decisiones en cuanto a la realización de cambios que contribuyan al desarrollo del diseño organizacional.

Es importante destacar los puntos más relevantes, los cuales se constituyen de la siguiente forma:

Partes y funciones diversas: Hace referencia a la singularidad de los organismos, es decir, que ninguno de estos tiene partes iguales o guardan un mismo funcionamiento.

Unidad funcional: A pesar de la singularidad que guardan unos organismos con otros, siempre tienen una meta en común.

Coordinación: Este aspecto es vital para la consecución de las metas, ya que cada una de las partes debe de realizar una acción diferente que pueda complementar a las demás contribuyendo al objetivo final en común.

Según Moreno (2015), “el control es el propósito más significativo de toda estructura organizacional, definiendo la manera en cómo se manejan las acciones que tienen las personas para cumplir con los objetivos propuestos por la organización, coordinando sus acciones mejorando los resultados obtenidos” (p. 54). Cuando se establecen los grupos en los que pertenecerán los miembros de la organización con la finalidad de lograr metas en conjunto, la estructura organizacional cambia, evolucionando de forma que se mejoran los resultados, y aumenta el control que existe en los procesos esenciales que

aportan en la consecución de los objetivos, estableciendo formalmente un sistema en donde las tareas son monitoreadas, coordinando las acciones y la manera en cómo se utilizan los recursos (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2014, p. 89).

### **La estructura como una influencia en el comportamiento**

De acuerdo a los autores Bueno, Ramos, & Berrelleza (2018), la estructura tiene una importancia fuerte en la organización, ya que genera una gran influencia en el comportamiento de los trabajadores, además de que marcan características distintivas, aunque el simple hecho de tener una estructura ya marca una diferencia, sin embargo, la más visible se da cuando hay de por medio un organigrama, aunque no siempre es necesario para describir la estructura de una organización, debido a que incluso las empresas pequeñas tienen un buen funcionamiento sin estos, un organigrama resulta clave para tener en claro sus funciones dentro de la organización (p. 115).

### **Tipos de Estructuras Organizacionales**

Las estructuras organizacionales son las razones por la que cada organización debe conocerse a sí misma, y definir su propio diseño basado en la forma en que se integra y en la que asigna sus recursos para operar sus procesos con la mayor eficiencia y eficacia posible; por otro lado, estas formas de organización también van de la mano con organigramas detallando su estructura (García, 2016, p. 118).

#### **Estructura Funcional**

Según Mendoza, López, & Salas (2016), la estructura funcional se basa principalmente en las actividades que se realizan en la organización, siendo un distintivo la importancia que tienen las funciones de cada trabajador dentro de los procesos, agrupándolos por funciones similares, dando importancia a sus habilidades y conocimientos, determinando su posición en los esquemas estructurales, debido a esto, es una de las estructuras más frecuentes en las organizaciones (p. 67).

Entre las ventajas que proporciona una estructura funcional se presentan las siguientes:

- Brinda la posibilidad de adoptar una economía de escala, permitiendo que los empleados al estar en localizaciones compartidas.
- Proporciona pautas para desarrollar más actividades fuera de sus funciones básicas departamentales, obteniendo así habilidades complementarias.

Entre las desventajas que proporciona una estructura funcional se presentan las siguientes:

- La existencia de una jerarquización vertical, dando pie a que se presenten retrasos en las acciones que se puedan tomar debido a la poca fluidez de respuesta.
- Requiere una mayor coordinación dentro del departamento, y no solo por parte de los mandos medios o altos.

De acuerdo con el autor Sánchez (2017), este tipo de agrupación es importante para que la organización realice satisfactoriamente su misión de la mano de componentes funcionales; entre sus principales características se encuentran que: Los miembros son distribuidos basándose en las tareas y funciones que realizan:

- En cada unidad se deben realizar tareas similares, y los trabajadores deben tener las mismas habilidades y conocimientos.
- Gracias a que los colaboradores tienen un lenguaje y conocimiento común, facilita la comunicación entre ellos.
- Es adecuado para entornos en que la tecnología es rutinaria y que poseen baja incertidumbre, además de que promueven las economías de escala. Este tipo de diseño organizacional se torna también adecuado cuando se trata de pymes con un producto único, o con productos relacionados entre sí.

## **Teoría de finanzas públicas**

Zamora, Álava, Chilán y Salazar (2018) afirman que las finanzas públicas son el mecanismo con el que el Estado consigue recursos para satisfacer las necesidades de la colectividad, distribuyendo los fondos

públicos de manera eficaz y fomentando la equidad. Los autores sostienen que "el propósito esencial de las finanzas públicas es conciliar la justicia social y la eficiencia económica a través de la implementación de una estructura tributaria apropiada" (p. 14). La teoría es el fundamento epistemológico para estudiar el sistema tributario de Ecuador.

Esta teoría facilita la comprensión de cómo el Estado, por medio del régimen RIMPE, intenta extender la base de contribuyentes mediante mecanismos simplificados que fomenten la formalización económica. Sin embargo, en la práctica, la eficiencia de este proceso depende de que las obligaciones fiscales no comprometan la estabilidad financiera de los pequeños contribuyentes. Así, la aplicación de impuestos debe conciliar el interés recaudatorio del Estado con la capacidad de los negocios locales para sostener su desarrollo económico.

### **Teoría de la formalización académica**

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), las estructuras tributarias simplificadas son un instrumento fundamental para fomentar que los empleados informales se incorporen al sistema fiscal. El informe señala "la formalización contribuye a mejorar la productividad y el acceso al crédito, fortaleciendo la sostenibilidad de las microempresas" (p. 18). El espíritu del sistema RIMPE en Ecuador está directamente vinculado con esta teoría. En términos de investigación, la formalización no solo abarca el cumplimiento tributario, sino también la oportunidad de beneficiarse de programas de desarrollo productivo y financieros. No obstante, el éxito de esta política depende de que las condiciones fiscales no representen una carga excesiva para los pequeños negocios. En consecuencia, el equilibrio entre simplificación tributaria y sostenibilidad financiera se vuelve un elemento clave para garantizar el éxito del modelo RIMPE en Latacunga y el país.

## Marco conceptual

### Control

Este comprende la revisión de cumplimiento de requisitos y aplicación de mecanismos tecnológicos destinados a identificar inconsistencias en el proceso, el Servicio de Rentas Internas establece que, una vez ingresada la solicitud, el servidor es el responsable de verificar los requisitos y analiza la información presentada, adicional tiene un canal virtual en el cual se puede realizar de forma automática. El control es una actividad para garantizar los derechos y condiciones legales de los beneficiarios, para que tengan una atención oportuna en el listado de los requisitos, según este enfoque, Pazmiño Cepeda y Rodríguez Reyes (2022) quienes realizaron la devolución del IVA, se dieron cuenta que el proceso generaba inconformidades entre los beneficiarios debido que existían dificultades y deficiencias en la aplicación.

### Devolución del Impuesto al Valor Agregado

Se constituye como beneficio tributario, consiste en la restitución del IVA pagado por las personas con discapacidad en adquisiciones locales de bienes y servicios de primera necesidad, según lo establecido en la normativa.

Este aplica a quienes tienen un porcentaje igual o mayor al 30%. El valor máximo base para 2025 se calculó sobre dos Salarios Básicos Unificados (SBU de \$470), fijando un tope total de \$141 mensuales, el cual se entrega de forma proporcional al grado de discapacidad.

*Figura 6 Beneficio según grado de discapacidad.*

- Discapacidad del 30% al 49%: 60% del monto máximo (USD 84,60 mensuales).
- Discapacidad del 50% al 74%: 70% del monto máximo (USD 98,70 mensuales).
- Discapacidad del 75% al 84%: 80% del monto máximo (USD 112,80 mensuales).
- Discapacidad del 85% al 100%: 100% del monto máximo (USD 141 mensuales).

*Nota:* Porcentaje de discapacidad con sus porcentajes de devolución, Emitido por el Servicio de Rentas Internas.

## **Procedimiento de devolución**

Estas son las diferentes fases que deben cumplirse para que una solicitud de devolución del IVA sea presentada y a su vez revisada, validada y resuelta.

En estas fases la solicitud cuenta con un número de trámite, verificación del cumplimiento, análisis de la información, en algunos casos se suele pedir información adicional, luego de estos pasos, la administración emite una resolución dentro del plazo establecido del trámite realizado.

El SRI tiene varios canales informativos y de atención, además las solicitudes son de manera electrónica en su página oficial, las cuales deben estar sustentadas con los comprobantes que se requieren en el proceso y cumpliendo las condiciones establecidas.

Por lo tanto, este procedimiento lleva una secuencia de etapas administrativas y tecnológicas, lo cual hace una fácil interacción entre el beneficiario y el control institucional.

## **Validación tributaria y control automatizado**

Comprende a la verificación de la información presentada en cada trámite, lo cual sea veraz y cumpla las normas establecidas en cada trámite a solicitar, en este proceso debe tener toda la información del beneficiario, revisar bien los comprobantes a ingresar, y a su vez que sea correcto el monto a solicitar, debido que esto es de forma automatizada en su canal virtual, y se validan de forma automática, siguiendo los parámetros establecidos.

La automatización es la nueva implementación por el Servicio de Rentas Internas, lo cual ayuda a resolver las solicitudes en menos tiempo, y mejor veracidad, evitando los errores, reducir el tiempo, a la vez que no existan trámites burocráticos.

## **Transparencia tributaria**

Se refiere a la disponibilidad y claridad de la información a presentar, además en Ecuador existe un espacio de rendición de cuentas basado en la LOTAIP (2023), lo cual permite revisar la gestión de las instituciones públicas y las normativas fiscales establecidas.

Según el Boletín NAC-COM-25-039, emitido por el Servicio de Rentas Internas (2025), en el cual se refiere que en el primer período del año se intensificaron las acciones de control y se realizó un análisis de riesgos tributarios a los servidores públicos, ya sé que reportaron posibles inconsistencias en los ingresos reportados, además aumentos patrimoniales no reportados, los cuales están sujetos a procesos de fiscalización, para fortalecer su compromiso con la transparencia, equidad tributaria y el combate frontal con la evasión tributaria.

### **Capacidad Especial**

La calidad de los servicios tributarios puede entenderse como un conjunto de condiciones mediante las cuales la Administración Tributaria brinda orientación, asistencia y atención a los contribuyentes y destinatarios de servicios tributarios, asegurando que la información sea clara, oportuna, accesible y relevante para las necesidades de los usuarios.

La calidad de la atención se puede atribuir a aspectos como claridad de la información brindada, fácil acceso a los canales de atención, orientación sobre reclamos, oportunidad de las respuestas, disponibilidad de mecanismos digitales y capacidad para resolver dudas o discrepancias. Estos elementos pueden afectar la experiencia del usuario y la capacidad de completar el proceso de devolución correctamente.

### **Entorno**

En la administración pública, el entorno incluye las dimensiones institucionales, administrativas, socioeconómicas, tecnológicas, regulatorias y geográficas que deben tenerse en cuenta para comprender la forma en que se diseñan y prestan adecuadamente los servicios públicos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) afirma que los factores contextuales pueden actuar como facilitadores u obstáculos para la transformación y mejora de la gobernanza pública, por lo que su análisis debe tener en cuenta las peculiaridades del contexto operativo de la institución específica (OCDE, 2021).

El entorno dentro de los conceptos relacionados a los recursos humanos es el conjunto de eventos, sucesos o circunstancias que suceden alrededor de la empresa, las mismas que pueden afectar de manera positiva o negativa al funcionamiento de la organización (Chiavenato, 2009).

El concepto de entorno permite comprender que el control tributario no funciona de forma aislada, sino dentro de un conjunto de condiciones institucionales, regulatorias, tecnológicas y sociales que pueden facilitar o limitar el buen funcionamiento del proceso de devolución del IVA para las personas con discapacidad.

## **Estrategia**

La estrategia es un plan ordenado y sistemático que se llevan a cabo dentro de una empresa para poder mejorar su situación actual y generar beneficios que le ayuden a alcanzar el éxito y satisfagan las necesidades de sus clientes (Chiavenato, 2009).

En la administración pública, la estrategia incluye el establecimiento de prioridades, metas y acciones, así como mecanismos de seguimiento que permitan comprobar el cumplimiento de los resultados esperados. La OCDE (2024) afirma que la planificación estratégica es una herramienta para establecer prioridades y objetivos a corto, mediano y largo plazo y determinar acciones para alcanzarlos. También enfatiza la importancia de monitorear la implementación y la gestión de riesgos en la administración pública.

## **Proceso**

El proceso se define como un conjunto de actividades relacionadas o interrelacionadas que utilizan determinadas entradas para generar un resultado previsto. Los procesos se desarrollan mediante actividades que interactúan entre sí y que, bajo condiciones controladas, permiten alcanzar los resultados establecidos.

Un proceso es un conjunto de actividades o tareas que se deben de realizar de manera ordenada que se relacionan entre sí, para funcionar juntas en post de crear resultados favorables para una organización (Chiavenato, 2009).

Mirándolo desde el punto de vista de quien hace la investigación, esta definición dada resalta que los procesos no son meras secuencias aisladas, sino que son sistemas dinámicos que exigen una alineación estratégica constante. Para poder garantizar el control en cada una de las fases operativas resulta fundamental que se deba reducir o eliminar las contingencias, además optimizar el uso y manejo de los recursos, y asegurar que en la organización se cumplan los estándares de calidad y desempeño esperados.

Así también se debe considerar que la comprensión holística o total de un proceso hace que sea más fácil y oportuna la detección de las ineficiencias, y llamados “cuellos de botella”, que frenan el avance de la planificación. Al hacer el análisis de cómo interactúan entre sí, en la práctica, las actividades, las organizaciones pueden implementar mejoras que pueden fortalecer su capacidad de adaptación a las demandas del entorno.

## **Marco referencial**

Desde el año 2000 se han logrado avances significativos en el campo de la regulación; El artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador define los derechos que tienen las personas y los integrantes de grupos de atención prioritaria, como las exenciones del sistema tributario: adultos mayores y personas con discapacidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Las desgravaciones mencionadas en el régimen fiscal para ambos grupos de personas prioritarias, personas mayores de sesenta y cinco años, ciudadanos o extranjeros cuyos ingresos mensuales estimados no superen las 5 deducciones básicas uniformes o cuyo patrimonio no supere las 500 deducciones básicas uniformes, se refieren a la exención del pago. (Ley de Personas Mayores, 2019).

De acuerdo con Hidalgo et. al. (2021) las personas con discapacidad con relación a los beneficios tributarios estipulados en la ley, estos únicamente se aplicarán en beneficio para aquellas personas parte del grupo prioritario según la discapacidad porcentual.

Además, de acuerdo con lo que se estipula en la ley orgánica de discapacidades se indica que las personas con discapacidad podrán tener un

provecho según mencionados en la sección octava, con el título las ejecutivas arancelarias y del régimen tributario interno.

Es importante mencionar que son personas las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 30% según la clasificación correspondiente. El estado ecuatoriano, a través de su sistema, intenta ofrecer ventajas a estas personas para facilitarles una vida plena y sin discriminación. Además, es una opción valiosa para que no sufran las consecuencias.

En nuestro país, se aplicaba a una cantidad limitada de bienes y servicios, y su tasa era baja. Conforme se proporcionaron reformas, el impuesto sufrió un incremento de su porcentaje. La tasa inicial correspondía al 12%, y en abril de 2024 el gobierno de turno estableció un decreto por el alza al 15%, como respuesta a la situación fiscal del país.

En este sentido, y tratando de aliviar los impactos sociales negativos que podrían resultar de este tipo de impuesto, el gobierno ha decidido adoptar algunas medidas sociales. Una de las más destacadas es la reversión del IVA (Impuesto al Valor Agregado) para las personas mayores, que tiene como objetivo aliviar la carga económica del consumo sobre este grupo vulnerable que tiende a estar económicamente limitado, pero tiene necesidades crecientes.

El Art. 181 del LORTI expresa:

Las personas mayores tienen el derecho a que se les reembolse el IVA incurrido en la compra de bienes y servicios, relevantes para su uso y consumo personal, mediante la emisión de una nota de crédito, un cheque, o cualquier otro método de pago sin efectivo y sin intereses, dentro de un período que no exceda de noventa (90) días desde la fecha de la solicitud, la cual debe ir acompañada de las copias certificadas u originales de los recibos y otros documentos o información que el Servicio de Rentas Internas demande para justificar la reclamación de reembolso. Se otorgarán intereses solo si, después del período estipulado, el IVA reclamado no ha sido reembolsado. Para determinar el límite para el reembolso mensual del IVA, habrá una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco

salarios básicos, que será el límite para la compra de bienes o servicios gravables. (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2013) Podríamos indicar que, se conceptualiza como un beneficio que permite hacer uso del impuesto pagado a través la devolución que se encuentra en vigencia desde el 2001; esto tomando en consideración que harán uso desde el día y mes en que cumplan 65 años, en relación con sus gastos o compras personales. Según el Art. 36 de la Constitución de la República del Ecuador, "Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los sectores público y privado, especialmente en las áreas de inclusión social y económica, así como en la protección contra la violencia. Se considerará persona adulta mayor a quien haya cumplido 65 años" (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Se trata de jornadas informativas y de asesoramiento gratuito para aportar conocimientos a los ciudadanos que no forman parte de este grupo de personas pero que aún comparten linaje familiar. Asimismo, el objetivo de estas iniciativas es que las personas adultas mayores puedan ejercer sus derechos de manera sencilla y sin depender de terceros, más en una época donde muchos trámites se realizan de manera digital, podrán acceder a todos estos servicios si cumplen con ciertos requisitos, tales como: edad mínima, ingresos mensuales hasta cinco SBU y patrimonio menor a 500 SBU.

El procedimiento se puede realizar de forma física o virtual. Las personas mayores deben completar un formulario en línea o en un quiosco físico y presentar una copia de su documento nacional de identidad, junto con un certificado de propiedad o título de propiedad y una declaración que detalle sus ingresos y bienes. El período de solución es de aproximadamente 15 a 20 días, reconocimiento a su arduo trabajo.

En consecuencia, la accesibilidad de la información y la claridad de los procedimientos constituyen elementos que deben ser considerados juntamente con los mecanismos de verificación tributaria, Valencia Palomeque (2017) analizó la devolución del IVA a personas con discapacidad en el cantón Azogues y su incidencia sobre el nivel de consumo de los beneficiarios. Este antecedente evidencia que la devolución del impuesto

posee una dimensión económica que trasciende la esfera estrictamente administrativa, puesto que los recursos restituidos pueden contribuir a las condiciones económicas de la población beneficiaria. Si bien el estudio corresponde a un período anterior, su aporte permite reconocer la importancia de garantizar que los procedimientos destinados a materializar el beneficio funcionen de manera adecuada y oportuna.

. En este contexto, la Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000045 del Servicio de Rentas Internas establece disposiciones relacionadas con el procedimiento y los requisitos para la devolución del IVA a personas con discapacidad o sus sustitutos, incorporando mecanismos vinculados con la utilización de comprobantes electrónicos y procesos automatizados. Esta transformación representa un cambio relevante en la gestión tributaria, debido a que permite trasladar determinadas actividades de revisión desde procesos exclusivamente manuales hacia sistemas capaces de efectuar validaciones automáticas, esta transformación corresponde a León Pilco (2025), quien desarrolló una investigación orientada al diseño de un sistema de integración para la devolución automática del IVA a personas adultas mayores. Aunque su población de estudio corresponde principalmente a otro grupo de atención prioritaria, el trabajo resulta pertinente debido a que aborda la automatización del proceso y la necesidad de optimizar la gestión de las devoluciones.

El impacto financiero se refiere a los efectos cualitativos y cuantitativos que las decisiones fiscales, administrativas y económicas tienen sobre la situación financiera de una compañía. El impacto financiero, según Padilla (2012) “implica el análisis de las variaciones en la estructura de capital, rentabilidad y flujo de efectivo que resultan de políticas financieras o de cambios en el entorno económico” (p. 45). Lafebre (2024) sostiene también que el impacto económico se manifiesta en la habilidad de una organización para ajustarse a las presiones externas, como los tributos o las normativas fiscales, sin poner en riesgo su competitividad y sostenibilidad.

Desde un punto de vista analítico, es esencial entender el impacto financiero en los contribuyentes del RIMPE para diagnosticar cómo los impuestos afectan sus finanzas operativas. En las distintas ciudades, la

implementación del IVA y del Impuesto a la Renta afecta de manera directa a los márgenes de ganancia, al potencial de ahorro y también a las oportunidades de reinversión para los negocios pequeños. Por consiguiente, determinar dicho impacto no solo muestra la carga tributaria real, sino además la efectividad de las políticas fiscales que el Estado ecuatoriano aplicó en 2025.

Según la perspectiva de esta investigación, el IVA tiene el potencial de ser un elemento crucial en cuanto al impacto financiero para los pequeños negocios. La implementación del IVA tiene un impacto directo en el flujo de caja de los contribuyentes RIMPE, porque una parte de los ingresos obtenidos debe dedicarse al cumplimiento tributario antes de que se paguen los costos operativos o se reinvierta. Esto produce un desfase financiero que tiene el potencial de dificultar la liquidez de la empresa. Asimismo, en situaciones de escaso consumo, trasladar el impuesto al cliente se torna complicado, lo que disminuye la competitividad de las empresas locales.

Ecuador desarrolló normas para poder proteger a los miembros de su población que son parte de los grupos de atención prioritaria, como las personas con discapacidad, mediante ciertos beneficios tributarios que tienen como finalidad aliviar un poco su carga económica. Ciertamente, en ese sentido, la devolución del IVA constituye una medida de apoyo que busca facilitar el acceso a bienes y servicios, siempre y cuando los beneficiarios cumplan con los requisitos establecidos en la ley.

Se pudo destacar que la eficiencia de este beneficio depende de poder seguir procedimientos claros, accesibles y controlados de una forma correcta por quienes son parte de la administración tributaria. El haber incorporado comprobantes electrónicos y sistemas automatizados facilita las verificaciones, aunque no elimina la posibilidad de errores. Es por esto por lo que resulta necesario que haya un equilibrio entre el necesario control fiscal, con la accesibilidad del procedimiento y mecanismo de devolución.

## Marco Legal

Es imposible estructurar un marco legal, para este o cualquier tema, sin considerar la Pirámide de Kelsen. Esta es una herramienta que nos permite organizar las normativas legales presentes en el esquema de un estado según una determinada jerarquía de importancia.

Para entender la Pirámide de Kelsen es necesario saber que la misma está compuesta de 3 niveles. El primer nivel, el básico, es el más ancho de la figura y está compuesto por las sentencias que han sido emitidas por los organismos jurídicos. La sección intermedia es el nivel legal. Está compuesto por todo el conjunto de normas que forman el marco legal del Estado, las leyes nacionales, locales y tratados. La parte más alta de la pirámide es el nivel fundamental, y lo conforman la Constitución del Estado, y en el caso de Ecuador los tratados internacionales de Derechos Humanos, y los que otorguen derechos más favorables que los que establecen las leyes locales.

*Figura 7 Pirámide de Kelsen*



*Nota:* Tomado de evaluar la situación operativa de cada una de las instituciones del Estado

Una vez establecido esto, podemos empezar a definir cuál es el marco legal de nuestra investigación.

## **Tratados o Instrumentos Internacionales**

Empezaremos con lo que establece la normativa internacional, que tiene prioridad sobre la normativa nacional.

Al respecto, encontramos lo que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece en su tratado de los derechos en su artículo 28, el cual indica que los estados que son parte de la ONU reconocen el derecho de las personas con discapacidad a tener un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, y el derecho a la protección social. Este tratado cuenta con 50 artículos, de los cuales 26 artículos hacen referencia a las obligaciones específicas que los estados que son miembros a favor de las personas con discapacidad.

## **Base Constitucional Ecuatoriana**

Una vez que hemos visto lo que indica la normativa internacional, veremos lo que la Constitución del Ecuador indica sobre el tema.

- La Constitución de la República del Ecuador establece, en su artículo 11, numeral 2, que “el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 11, num. 2).

Este artículo indica que el Estado garantizará el principio de igualdad material, es decir que tomará acciones para que las personas en desigualdad puedan ser beneficiadas con políticas de acción afirmativa para, de alguna manera, compensar las desigualdades que tienen frente a las demás personas.

- El artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador establece que “las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 35).

En este artículo tenemos el reconocimiento de las personas con

discapacidad como grupo de atención prioritaria.

- El artículo 47 de la Constitución del Ecuador nos muestran la obligación que tiene el Estado de garantizar los derechos y tomar medidas de equiparación, que también incluyen las exenciones tributarias. Además, el artículo 48 muestra la obligación del Estado de adoptar medidas para la inclusión social de las personas con discapacidad.

- En el artículo 300 leemos *“El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 300)

Podemos decir que este artículo es importante para nuestra tesis, pues nos permite relacionar de forma directa la devolución de los tributos pagados por las personas con discapacidad, con la eficiencia y el control tributario.

## Leyes Orgánicas

**Ley Orgánica de Personas con Discapacidad:** Una vez analizado lo establecido en la normativa internacional, corresponde examinar las disposiciones previstas en la legislación ecuatoriana respecto de los derechos tributarios de las personas con discapacidad. En este sentido, el artículo 82 de la Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad establece que “las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal, les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa días de presentada su solicitud” (Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad, 2025, art. 82).

Esta norma reconoce el derecho que tienen las personas con discapacidad a que se les regrese el valor del pago que hayan realizado por concepto de Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las adquisiciones de bienes o servicios de primera necesidad o de uso personal. También indica cuáles son las formas que el Estado puede utilizar para hacer la devolución de este valor, siendo estas el cheque, transferencia, o cualquier otro medio de pago, el cual deberá hacerse dentro de los 90 días posteriores de haber sido hecha

la solicitud.

Ahora bien, esta ley es relativamente nueva, ya que fue publicada en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial No. 73, del 3 de Julio de 2025. Es decir, antes de esa fecha regía la anterior Ley de Discapacidades, por lo que esta tesis deberá tener una comparación normativa temporal desde enero al 2 de julio de 2025, y otra desde el 3 de Julio de 2025 al 31 de diciembre del mismo año.

**Ley de Régimen Tributario Interno:** En esta ley vamos a prestar especial atención al artículo 74, que indica *“Las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal”*. Es importante recalcar que en este artículo encontramos las respuestas a temas clave, como por ejemplo quiénes tienen derecho a este beneficio, cuál es el IVA que se puede solicitar la devolución, cuáles adquisiciones son susceptibles de este beneficio, cuáles son las condiciones y los límites que tiene el mismo. Estos aspectos serán explicados a lo largo de la tesis.

## **Resoluciones del SRI**

Resolución NAC-DGERCGC22-00000045:

Lo cual detalla para acceder a la devolución automática del IVA, en los locales comerciales autorizados, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad deberán contar con el código de confirmación personal una vez que se registra en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.

- Establecer las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) a personas con discapacidad o sus sustitutos

Art. 1.- Objeto. - La presente resolución tiene por objeto establecer las normas que regulan el procedimiento y requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad o sus sustitutos.

Art. 2.- Mecanismos de devolución de IVA. - Los mecanismos de devolución del IVA pagado o generado en la adquisición de bienes y

servicios por las personas con discapacidad o su sustituto son:

1. Devolución por acto administrativo.

2. Devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos.

Art. 4.- IVA pagado en bienes y servicios susceptibles de devolución. - Las personas cuya discapacidad sea igual o superior al treinta por ciento (30%), o sus sustitutos, conforme la calificación efectuada por la autoridad sanitaria nacional, podrán solicitar la devolución del IVA pagado en la adquisición local de los siguientes bienes o servicios, por mandato de la ley; a saber:

- a) Bienes y servicios para uso y consumo personal de las personas con discapacidad y/o sus sustitutos;
- b) Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física;
- c) Órtesis;
- d) Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación;
- e) Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad;
- f) Elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad;
- g) Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación;
- h) Elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización; y,
- i) Equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad.

Figura 8 Programas y proyectos para personas con discapacidad en Ecuador

| Ley                                                                                                | Año- RO                                                                                                                                                               | Artículos concordantes                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CRE – Constitución de la República del Ecuador                                                     | 2008                                                                                                                                                                  | Artículos 11, 16, 35, 36, 12, 16, 17, 18, 19, 61, 62, 66, 81, 156, 330, 333, 341, 369, 373, 331                                                                                                                                                  |
| PNBV _ Plan Nacional del Buen Vivir                                                                | 2008                                                                                                                                                                  | Presentación, Públicas de transferencia, art 341                                                                                                                                                                                                 |
| LOD – Ley Orgánica de Discapacidades                                                               | 2012-RO 796                                                                                                                                                           | Art. 23, 54, 55, 57, 73, 74,75,76, 79,80, 85                                                                                                                                                                                                     |
| RLOD – Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades                                             | 2013 – DE 171 RO 2. S 145                                                                                                                                             | Documento Completo                                                                                                                                                                                                                               |
| Código Penal                                                                                       | 2013 última modificación – RO 147 de ene 1971                                                                                                                         | Art. 30, 30A                                                                                                                                                                                                                                     |
| Código de Procedimiento penal                                                                      | 2010 última modificación RO 160 – Ley RO 160 de ene 2000                                                                                                              | Art. 171                                                                                                                                                                                                                                         |
| Código del Trabajo                                                                                 | 2011 – última modificación a Codificación RO 167 del 2005                                                                                                             | Ley Reformataria RO 198 de enero 2006 / Fe de erratas de RO 223 marzo 2006 / Art. 12, 79, 152                                                                                                                                                    |
| LOSEP – Ley Orgánica de Servicio Público                                                           | 2010 – RO 294 de octubre 2010                                                                                                                                         | Art. 27, 33, 60, 63, 64                                                                                                                                                                                                                          |
| Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno                                                         | Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de noviembre de 2004. Última modificación: 28 de diciembre de 2011                                                              | Art. 9 mancral 12, Capítulo IV: Depuración de los ingresos, sección primera Art. 10; Capítulo VIII, Art. 36 literal d, Arts. 74, 77 y 133 de Decreto Legislativo N° 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre de 2007 |
| Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Consejo Nacional de Aviación Civil | 2012 última modificación al DE 1996 / 2011 - RO 398 de mayo 2008 / Registro Oficial Suplemento 578 de 27 de abril de 2009. Última modificación: 6 de febrero de 2012. | Art. 48, 82, 200 Codificación de la Ley de Aviación Civil, Art. 55. - Distrito Metropolitano de Quito – Resolución                                                                                                                               |
| Ley Orgánica Electoral, Código de la Democracia                                                    | Registro Oficial Suplemento 465 de 30 de noviembre de 2001. Última modificación: 31 de marzo de 2013                                                                  | Arts. 11, 111 y 115                                                                                                                                                                                                                              |
| Ley de Seguridad Social                                                                            | 2009 última modificación al RO 737 de ene 2003                                                                                                                        | Art. 3 literal b; Art. 10 literal c; Art. 17 y Capítulo III: De la contingencia de invalidez, Art. 134 literales a, b, y, Art. 285 literal b;                                                                                                    |
| Código de la Niñez y Adolescencia                                                                  | 2011 – RO 417 de marzo 2011                                                                                                                                           | Art 45, 78, 87, 103, 251                                                                                                                                                                                                                         |
| Ley Orgánica de Educación Intercultural                                                            | 2010 – LO – RO 255 agosto 2010                                                                                                                                        | Art. 6, 47, 132, Disposiciones Generales Vigésima Quinta, Trigésima Prisma                                                                                                                                                                       |
| Ley del Deporte                                                                                    |                                                                                                                                                                       | Art. 14, 42, 43, 44, 46, 66, 67, 68, 69, 70, 79, 80, 84, 135, 141, 142                                                                                                                                                                           |
| INEN 042 - Accesibilidad de las PCD y movilidad reducida al medio físico                           | 2009 – Resolución INEN 91, RO 69 del 18 noviembre 2009                                                                                                                | Art. 4 – 4.1                                                                                                                                                                                                                                     |

*Nota:* Tomado de Análisis de la Ley Orgánica de discapacidades (Miño y Robayo, 2017)

Un reglamento de ley constituye una regulación emitida con el propósito de ampliar y enriquecer el contenido de una ley específica. El propósito de su elaboración radica en la necesidad imperante de proporcionar especificidades y orientaciones más detalladas sobre la implementación y el cumplimiento de las cláusulas contenidas en la ley correspondiente. De acuerdo con el Reglamento para la Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (2023), el

Artículo enumerado luego del Artículo 28 señala con relación a los Impuestos diferidos. Para efectos tributarios y en estricta aplicación de la técnica contable, se permite el reconocimiento de impuestos diferidos según lo establecido en la normativa vigente. Por el reconocimiento y medición de los ingresos, costos y gastos provenientes de contratos de construcción, cuyas condiciones contractuales establezcan procesos de fiscalización sobre planillas de avance de obra, de conformidad con la normativa contable pertinente.

### **Capítulo 3:**

#### **Metodología de la investigación**

De acuerdo con Hernández (2017), la metodología de la investigación nos ayuda a entender los procedimientos que utilizan estas personas permitiendo al investigador obtener más conocimiento. Se organizan las respectivas etapas del proceso de investigación y así podemos saber cuál es el orden adecuado para el desarrollo de esta. Este estudio utiliza un diseño no experimental, transversal y un enfoque cualitativo, ya que tiene como objetivo analizar el control fiscal aplicado al proceso de declaración del IVA de las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil en el año 2025, sin manipular conscientemente las variables o categorías en estudio.

El diseño no experimental es el que nos permite estudiar una situación como sería en la realidad, sin modificar variables o condiciones que forman parte de este fenómeno investigado (Hernández Sampieri et al, 2017)

La recolección de información en forma de entrevistas se realizará a lo largo de un determinado período de tiempo, tomando como punto de partida las normas, procedimientos y experiencias relacionadas con las devoluciones del IVA correspondientes al año 2025. Tal delimitación permitirá obtener una visión contextualizada del fenómeno investigado, teniendo en cuenta las condiciones regulatorias y administrativas que existían en el período seleccionado.

Los resultados obtenidos no estarán encaminados a hacer generalizaciones estadísticas sobre todas las personas con discapacidad en el Ecuador, sino a partir de la experiencia y conocimientos de los participantes seleccionados comprender los principales factores relacionados con la devolución del IVA en Guayaquil en el control fiscal 2025.

Siendo así, creemos que la metodología que ha sido seleccionada es la que va a permitir entender nuestro tema a partir de las experiencias y saberes de los profesionales participantes, dando así información muy relevante sobre la aplicación del control fiscal.

## **Diseño de investigación**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que la investigación cualitativa permite estudiar los fenómenos desde las perspectivas de quienes participan en ellos, a través de un proceso flexible de recolección, interpretación y construcción de significados. En esta dirección, la investigación no se limita a establecer la existencia de determinados procedimientos, sino que intenta comprender cómo son percibidos y vividos por los profesionales tributarios. De acuerdo con lo anterior, un enfoque cualitativo es fundamental para analizar aspectos que no pueden explicarse únicamente con indicadores numéricos, como dificultades relacionadas con la aplicación de mecanismos de control, interpretación de requisitos, identificación de no conformidades, factores que pueden causar retrasos y oportunidades de mejora experimentadas por los participantes. Estos elementos deberán verificarse sobre la base de información obtenida directamente de personas que tengan conocimiento del fenómeno investigado. Creswell y Poth (2018) afirman que la investigación cualitativa se caracteriza por examinar los fenómenos en su contexto y asignar la perspectiva de los participantes, lo que permite al investigador crear una interpretación válida.

El diseño de la Investigación está realizado en un diseño no experimental, de corte transversal dado que las variables de investigación no son manipuladas de manera deliberada por los investigadores, si no que se observan y se analiza tal como se presentan en su entorno natural, y el estudio se centra en un período de tiempo en el año 2025.

Tiene un enfoque cualitativo, debido que, a través de las entrevistas, se va a poder determinar con mayor claridad los problemas que se presentan al momento de realizar el proceso de devolución, cual es realmente el factor de riesgo más latente, y que los expertos consideran que se puede cambiar o mejorar durante este proceso.

Es importante destacar, que estos análisis que arrojaran las entrevistas van a ser de mucha ayuda para poder llegar a una conclusión global de los hechos, y se pueda tener una conclusión más definida, tomando en cuenta todos estos criterios, para poder tener una mejor recomendación de todo el

proceso que se va a realizar.

A partir de esta perspectiva, es muy importante que podamos considerar la opinión de los profesionales tributarios que vayan a participar en las entrevistas, debido a que sus experiencias pueden aportar una visión práctica sobre las situaciones que pueden corroborar que se presentan durante el proceso de devolución. Sus criterios permitirán conocer cuáles son, desde su experiencia práctica, las principales dificultades que deben enfrentar, qué requisitos consideran más complejos de interpretar y qué aspectos del procedimiento pueden generar mayores riesgos o retrasos.

Asimismo, las opiniones de los expertos entrevistados van a permitir que podamos identificar posibles incongruencias o diferencias entre la normativa que está establecida y con lo que es su aplicación en la práctica. Esto resulta importante, ya que un procedimiento puede encontrarse correctamente definido desde el punto de vista normativo, pero presentar dificultades durante su ejecución. De igual manera, se buscará conocer las propuestas de los profesionales respecto de los cambios que podrían implementarse para mejorar el proceso, reducir posibles errores y fortalecer los mecanismos de control. La incorporación de estas perspectivas permitirá complementar el análisis teórico con experiencias profesionales directamente relacionadas con el fenómeno estudiado.

## **Tipo de investigación**

Asimismo, este tipo de investigación permitirá presentar los hallazgos de manera ordenada, diferenciando los procedimientos establecidos normativamente de las situaciones identificadas a partir de la información proporcionada por los entrevistados. Por tanto, el propósito no será determinar relaciones causales entre variables, sino caracterizar el fenómeno y proporcionar una interpretación fundamentada de sus principales componentes.

Arias (2012) afirma que la investigación de campo consiste en recolectar datos directamente de los sujetos en estudio o de la realidad en la que ocurren los hechos sin manipular las condiciones existentes. Según esta definición, el componente de campo brindará la oportunidad de obtener información de profesionales que tengan conocimientos o experiencia en

temas contables, tributarios o administrativos relacionados con el tema de estudio.

De acuerdo a Piza et al. (2019) mencionan que el enfoque cualitativo se fundamenta en la comprensión de la realidad a través de las experiencias y percepciones individuales, excluyendo la utilización de datos numéricos. En el ámbito de la investigación cualitativa, se subraya la relevancia de los principales instrumentos de investigación, tales como la observación y la entrevista en profundidad, que facilitan la comprensión desde múltiples perspectivas.

Se recopilará información directamente de profesionales del ámbito contable y tributario mediante entrevistas semiestructuradas, con el propósito de conocer sus experiencias, criterios y percepciones respecto del proceso objeto de estudio. Finalmente, posee un componente documental, puesto que se realizará una revisión de normativa tributaria, documentos institucionales, literatura científica, tesis y demás fuentes académicas relacionadas con el control tributario y la devolución del IVA.

## **Población**

Para fines de una encuesta, se conoce como “población” al conjunto total de personas, cosas o eventos que comparten una característica en común. Estamos hablando, entonces, de tener definido de forma exacta cuál es el grupo sobre el cual deseamos extraer las conclusiones. Lo que define a la población no es su tamaño, sino la claridad que se tenga para delimitar sus características. (Arias y Villacis 2016, p. 201)

Las personas que, al menos de manera potencial, reciben el beneficio de la devolución de impuestos, y que es la materia de la presente tesis, está conformada por personas con discapacidad de la provincia del Guayas, en Ecuador, en específico de los que residen en la ciudad de Guayaquil. Esta información cuantitativa es posible obtenerla por la información que es de acceso público, y que ha sido generada por trabajos realizados por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, disponible en la página web del municipio [“https://guayaquil.gob.ec/mas-personas-discapacidad-ya-forman-parte-registro-social-municipal/”](https://guayaquil.gob.ec/mas-personas-discapacidad-ya-forman-parte-registro-social-municipal/)

Como en la práctica es una imposibilidad real el entablar una entrevista con cada persona de la población seleccionada, nos enfocamos en buscar a los expertos tributarios que realizan la gestión de declaraciones de impuestos, y por ende la devolución de estos a los grupos que la legislación establece como beneficiarios.

Estos expertos tributarios y contables tienen más de 10 años de experiencia en el ámbito de procesos de devoluciones, por lo cuales, los hemos considerado que serían las personas más acertadas, para poder resolver nuestros objetivos antes mencionados.

En conclusión, la población objetiva del presente trabajo es referente a los expertos contables y tributarios, los cuales nos ayudarán dando su criterio y opinión referente a las normas establecidas en este proceso de Devolución al Impuesto del Valor Agregado, en el año 2025.

## **Muestra**

Ahora bien, como ya se ha mencionado, no siempre es posible para los investigadores analizar a todas las personas que conforman la población determinada, por lo que es necesario tomar los datos a partir de un subconjunto de la población, que esté bien delimitado de forma anticipada, a lo cual se conoce como Muestra.

Esta muestra debe ser bien representativa de la población de la cual ha sido extraída, y además debe tener un tamaño adecuado para que justifique el análisis que se ha hecho de esa estadística, y de esa forma que se pueda extrapolar el resultado, determinando así que lo que sucede con el grupo que conforma la muestra es también lo que sucede con el grupo llamado Población. El tamaño de la muestra siempre va a ser inferior al tamaño de la población. (Sampieri, Baptista, et al., 2014)

Para realizar la entrevista vamos a utilizar una obtención de preguntas por comportamiento, en el que se seleccionarán a los sujetos más accesibles para la investigación. Será necesario interactuar con profesionales reconocidos o con un conocimiento profundo del tema que nos ocupa, y de

esa forma corroborar o descartar los supuestos de los que partimos con relación a la Devolución del IVA para las personas con discapacidad.

Se hará la selección de 3 expertos contables y 3 expertos tributarios, y de esa forma poder obtener la información que requerimos. De la misma forma, solicitaremos que pueda aportar con su conocimiento personal y experiencia para encontrar, por ejemplo, cuáles con los factores que inciden en la falta de acceso a la Devolución del IVA a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el año 2025.

Para la recolección y tratamiento de los datos obtenidos tendremos especial cuidado en la protección de la información obtenida (López, 2006)

Con la información de los dos últimos puntos de esta tesis podemos ya empezar a darle forma a la información a analizar.

Empezamos destacando que por medio del Registro Social Municipal (RSM), la M.I. Municipalidad de Guayaquil ha logrado identificar a 25.549 personas con discapacidad. Esto se ha realizado, según la información disponible en la página web, mediante tres fases de intervención o investigación, logrando alcanzar al 50% del territorio del cantón Guayaquil, incluyendo 9 áreas de Gestión Administrativa, las 5 parroquias rurales, y todos los islotes habitados del Golfo de Guayaquil.

Evidentemente, no toda esta población es adulta, y para fines de nuestra tesis debemos enfocarnos solo en los que lo son, porque son los que pagan impuestos y pueden ser objeto del beneficio de la devolución de estos. De acuerdo con los datos recabados, 5.110 personas de esta población son niños, niñas o adolescentes, 20.439 son adultos.

Si los segmentamos por grupos de edad, hay 12.223 personas que están entre los 18 a 64 años. Del universo de la población con discapacidad vemos que hay un mayor porcentaje hombres sobre las mujeres, aunque este porcentaje es pequeño, con un 55.4 % de hombres y 44.6 % de mujeres.

Esta información es relevante para nuestra tesis porque nos permite conocer de forma más certera cuántas personas podrían ser objeto del beneficio de devolución de impuestos por discapacidad, por edad o simplemente no

acceden a este beneficio porque son aún menores de edad, y no declaran impuestos.

## Capítulo 4:

### Resultados de la investigación

#### Matriz de hallazgos

*Tabla 1 Entrevistas realizadas a expertos contables*

| <b>Preguntas/ítems</b>                                                                                                                           | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                          | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                          | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desde su experiencia profesional, ¿cómo considera que se desarrolla actualmente el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad? | Actualmente se lleva un proceso más regularizado y automatizado, lo cual ayuda a que no exista inconsistencias, aunque en ocasiones sí suele retrasarse por ingresar mal alguna documentación. | Considero que actualmente ha cambiado mucho el proceso, facilitando a usuarios, ya que es de manera virtual, más sin embargo existe un porcentaje desconocimiento en usuarios. | Desde mi perspectiva creo que ha mejorado mucho a través de los años, y actualmente con el tema de virtual, más sin embargo a la vez existe un grado de complejidad, debido que no todas las personas tienen acceso a internet, también que muchos desconocen los requisitos básicos para poder pedir este beneficio. |

| <b>Preguntas/ítems</b>                                                                                                                                                    | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuáles considera que son los principales requisitos y documentos que debe presentar el beneficiario con discapacidad para gestionar correctamente la devolución del IVA? | Estos requisitos se encuentran en la página oficial del SRI, los cuales son: Cédula de identidad: Original y del representante legal si es menor de edad o persona bajo tutela. Carné o certificado de discapacidad: Emitido por el Ministerio de Salud Pública (MSP) o CONADIS. Comprobantes de venta: Facturas electrónicas o físicas originales a nombre de la persona con discapacidad. Solicitud formal. | Los principales requisitos que debe tener un beneficiario con discapacidad, debe ser el comprobante de discapacidad en el cual se verifique el grado de discapacidad que presenta, tener en cuenta que antes de realizar este proceso, debió tener un listado de facturas las cuales deben estar a nombre del beneficiario, referente a los gastos básicos, según los valores del año en curso. | Los requisitos para este grupo de beneficiarios, su particularidad es que deben presentar su carnet valido emitido por el MSP o CONADIS, en el cual se verifica el porcentaje de discapacidad, y pueda seguir con su proceso según los lineamientos establecidos por el SRI. |

| <b>Preguntas/ítems</b>                                                                                                                   | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué modalidad de gestión de la devolución del IVA es más recurrente: ¿Lo realiza la persona con discapacidad o interviene un sustituto? | Basado en mi experiencia profesional, estimo que las devoluciones del IVA se tramitan con mayor frecuencia con la participación directa de una persona con discapacidad si tiene los requisitos y conocimientos necesarios para realizar el trámite. Sin embargo, también suele intervenir un sustituto, especialmente si existen dificultades para tratar con medios electrónicos. | En la práctica, he observado que participan tanto la persona discapacitada como su madre sustituta, aunque esta última intervención puede ser frecuente si el destinatario tiene dificultades para realizar el trámite personalmente. Entre los principales motivos se encuentran el desconocimiento de requisitos, el manejo de plataformas digitales y la necesidad de organizar adecuadamente los recibos. | Suele realizarlo la persona a ser beneficiada, pero en muchos casos debido a su discapacidad, lo realiza el tutor o persona responsable. |

| <b>Preguntas/Ítems</b>                                                                                                                                                     | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desde su experiencia profesional: ¿Qué importancia considera que tiene la asesoría contable o tributaria para facilitar el acceso del trámite a personas con discapacidad? | Desde mi experiencia profesional, considero que la asesoría contable y tributaria tiene una importancia significativa, principalmente porque permite orientar al beneficiario sobre los requisitos, documentación y pasos que debe cumplir para solicitar la devolución del IVA. Muchas personas pueden desconocer determinados aspectos del procedimiento | Creo que el asesoramiento especializado puede facilitar mucho el proceso, especialmente si una persona con discapacidad no tiene conocimientos suficientes en procedimientos tributarios. Un especialista puede ayudarlo a acelerar la documentación, asegurarse de que los controles cumplan con las condiciones necesarias y guiarlo sobre la forma correcta de presentar la solicitud. | Depende de cada usuario, muchas veces lo ven en las noticias o algún conocido se lo comenta, se acercan a las instalaciones del SRI, pero más sin embargo como existe el desconocimiento del tema, muchas veces tienen problemas en terminar el proceso, a veces no llegan a cumplir los requisitos, o por la misma condición no tienen un registro de los comprobantes. |

| <b>Preguntas/ítems</b>                                                                                                                                          | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desde la perspectiva contable, ¿qué importancia tiene la correcta emisión y conservación de los comprobantes de venta para acceder a este beneficio tributario? | Desde la perspectiva contable, la emisión y conservación correcta de los comprobantes de venta son el único respaldo legal y financiero para demostrar la veracidad del gasto y del impuesto pagado. Sin facturas válidas a nombre del titular, el Servicio de Rentas Internas rechaza la restitución del dinero porque no existe prueba contable de la erogación | Los comprobantes de venta es el requisito más importante para el proceso, debido a que esto justifica los valores que se van a considerar en el proceso de aplicación, además que estos documentos deben estar emitidos de forma legal, que no cuenten con inconsistencia alguna. | En mi criterio considero que es lo más importante, porque sin tener esta documentación, no existe proceso a reclamar. |

| Preguntas/ítems                                                                                                                                                                 | Entrevistado 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Entrevistado 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Entrevistado 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿En qué, medida el desconocimiento de los requisitos, las dificultades en la documentación o el uso de plataformas digitales pueden afectar el proceso a la devolución del IVA? | <p>Considero que el desconocimiento de los requisitos puede afectar directamente el proceso, porque el beneficiario podría presentar información incompleta o documentación que no cumple con las condiciones establecidas. Esto puede generar observaciones y, en determinados casos, retrasar la atención de la solicitud.</p> | <p>Desde mi experiencia, uno de los principales inconvenientes se presenta cuando el beneficiario no conoce con claridad qué documentos debe conservar y presentar para sustentar la devolución.</p> <p>Además, el manejo de herramientas tecnológicas, especialmente para personas que no están familiarizadas con los sistemas electrónicos.</p> | <p>Los tres factores pueden tener un impacto importante en el manejo de cultivos. El desconocimiento de los requisitos puede provocar que la solicitud no se presente correctamente desde el inicio; los problemas documentales pueden dificultar la aprobación de la compra; y las dificultades con las plataformas digitales pueden convertirse en una barrera para acceder al trámite.</p> |

---

| Preguntas/ítems                                         | Entrevistado 1                                                                                                                                                                                        | Entrevistado 2                                                                                                                      | Entrevistado 3                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué recomendaciones puede acotar a esta investigación? | Ser más empático con estas personas y ayudarlas a que culminen su trámite, ya que es una ayuda monetaria para ellos. Referente al área administrativa, que se deben realizar charlas, concentraciones | Considero que puede ser mejorar la calidad de información que le llega al usuario, donde pueda ser más dinámico, fácil y accesible. | El ente regulador debería brindar información detallada en los canales oficiales a los contribuyentes para que estén informados de los procesos que deben tomar para aplicar a estos beneficios ya que muchos ni siquiera saben que pueden optar por estos. |

---

Tabla 2 Entrevistas realizadas a expertos tributarios

| <b>Preguntas/ítems</b>                                                                                                                                                                        | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desde su experiencia profesional ¿Considera que los beneficios tributarios que brinda el Estado ecuatoriano a las personas con discapacidad logran garantizar la efectividad de sus derechos? | Según mi experiencia profesional, creo que las ventajas tributarias establecidas por el Estado ecuatoriano para las personas con discapacidad son una herramienta importante para el ejercicio efectivo de sus derechos. La existencia de estas ventajas demuestra que el sistema tributario no solo tiene como finalidad recaudatoria, sino también mecanismos sociales encaminados a solucionar las condiciones especiales de ciertos grupos prioritarios. | Considero que la desgravación fiscal para las personas con discapacidad es un mecanismo apropiado en la política de protección e integración social del Estado ecuatoriano. Desde una perspectiva tributaria, estos beneficios permiten un tratamiento diferenciado que reconoce las especificidades de este grupo focal prioritario. | Desde el punto de vista fiscal, creo que las prestaciones otorgadas a las personas con discapacidad cumplen una función importante en el marco del principio de igualdad, ya que permiten tener en cuenta determinadas circunstancias especiales de este grupo de población. La aplicación de una ventaja fiscal no significa necesariamente la concesión de privilegios, sino la introducción de una medida diferenciada destinada a crear condiciones. |

| <b><i>Preguntas/Ítems</i></b>                                                                                                                                                      | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Según su criterio ¿Considera que el sistema tributario debería establecer medidas o incentivos a las personas con discapacidad, las cuales no cumplen con el porcentaje requerido? | Creo que se podría analizar la introducción de medidas diferenciadas para las personas con discapacidad que no alcanzan el porcentaje exigido actualmente para acceder a determinados beneficios fiscales. Sin embargo, cualquier cambio debe basarse en un análisis técnico, legal y económico que permita determinar si existe una necesidad objetiva de ampliar el alcance del servicio. | Considero que podría ser relevante evaluar la posibilidad de determinar algún tipo de medida de apoyo para las personas cuyo porcentaje de discapacidad sea inferior al que actualmente se determina para las prestaciones individuales. Desde una perspectiva fiscal, el análisis debería basarse en las necesidades reales de este grupo, no solo en el nivel de discapacidad. | Por mi experiencia en materia fiscal, creo que todas las propuestas para ampliar las prestaciones a personas cuyo porcentaje de discapacidad sea inferior al especificado deberían considerarse cuidadosamente. El nivel de invalidez es actualmente uno de los criterios utilizados para determinar el acceso a determinadas prestaciones. |

---

| <b><i>Preguntas/ítems</i></b>                                                                                                                                | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                        | <b>Entrevistado 2</b>                                                                | <b>Entrevistado 3</b>                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo influye la actualización de la normativa tributaria en la correcta aplicación de los procedimientos de devolución del IVA a personas con discapacidad? | Actualmente han incrementado un mayor control en este proceso, debido a que se incluían rublos no autorizados, además el control es mayor ya que todo en mediante su portal oficial del SRI. | Cabe destacar que cada año varía el monto según la base del sueldo básico unificado. | Influye de una manera positiva que aporta y ayuda al beneficiario con sus gastos primordiales. |

---

| <i>Preguntas/ítems</i>                                                                                                                                           | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué aspectos del proceso considera que requieren mayor seguimiento por parte de la Administración Tributaria para garantizar un control adecuado del beneficio? | Uno de los aspectos que requiere mayor seguimiento es la verificación de la documentación presentada por los beneficiarios, especialmente aquella que permite acreditar que se cumplen las condiciones establecidas para acceder al beneficio. También es importante revisar que la información declarada sea consistente con los registros | La Administración Tributaria debería fortalecer principalmente el seguimiento de los requisitos y procedimientos aplicados durante la devolución del IVA. Es necesario verificar que la información presentada por el contribuyente coincida con los documentos de respaldo y con las operaciones registradas. Otro aspecto importante es | El mayor seguimiento debería concentrarse en la correcta identificación de los beneficiarios y en la validación de las operaciones que generan el derecho al beneficio. La Administración Tributaria necesita contar con información actualizada y confiable que permita comprobar que las solicitudes cumplen con las condiciones establecidas en |

---

| <b>Preguntas/ítems</b> | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>disponibles en la Administración Tributaria. Desde mi experiencia, un control adecuado no debería enfocarse únicamente en detectar errores después de presentada la solicitud, sino también en prevenir inconsistencias mediante mecanismos de validación más eficientes.</p> | <p>controlar los tiempos de revisión y respuesta, debido a que las demoras pueden generar dificultades para los beneficiarios. Considero que una mayor coordinación entre los sistemas institucionales permitiría identificar inconsistencias oportunamente y disminuir posibles errores durante el proceso.</p> | <p>la normativa. Asimismo, considero importante realizar controles periódicos sobre los casos que presentan inconsistencias o patrones inusuales. Esto permitiría prevenir posibles usos indebidos del beneficio, sin generar cargas administrativas innecesarias para quienes cumplen correctamente con los requisitos.</p> |

---

---

| <b><i>Preguntas/ítems</i></b>                                                                                               | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿En qué medida los programas de capacitación tributaria podrían contribuir a la mejora en el proceso de devolución del IVA? | Considero que la capacitación tributaria ayudaría a los beneficiarios a comprender sus derechos, requisitos y obligaciones, disminuyendo errores y facilitando el desarrollo adecuado del proceso de devolución. | Los programas de capacitación pueden contribuir a mejorar la eficiencia del trámite, especialmente al proporcionar información clara sobre los procedimientos, documentación requerida y utilización de los canales digitales del SRI. | La capacitación permitiría reducir el desconocimiento de los procedimientos y, al mismo tiempo, disminuir la cantidad de solicitudes con inconsistencias. Esto favorecería tanto al beneficiario como a la Administración Tributaria. |

---

| <b><i>Preguntas/ítems</i></b>                                                                   | <b>Entrevistado 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Entrevistado 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Entrevistado 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué otros beneficios tributarios deben tener a favor las personas con discapacidad, y por qué? | Considero que podrían fortalecerse los beneficios relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para mejorar la autonomía y calidad de vida de las personas con discapacidad. También sería importante facilitar el acceso a estos beneficios mediante procedimientos más sencillos y una adecuada orientación tributaria, debido a que no siempre el beneficiario conoce todas las alternativas disponibles. | Desde mi perspectiva, sería conveniente evaluar incentivos tributarios vinculados con la adquisición de bienes de apoyo y adaptación, especialmente cuando estos representen un gasto significativo para la persona con discapacidad. Estos mecanismos podrían contribuir a disminuir la carga económica que enfrentan algunas familias y favorecer una mayor inclusión social. | Considero que podrían implementarse medidas adicionales relacionadas con transporte, accesibilidad y adquisición de determinados bienes de uso especializado. La finalidad sería establecer un tratamiento tributario acorde con las necesidades particulares de este grupo de atención prioritaria. Sin embargo, cualquier nuevo beneficio debería estar acompañado de requisitos claros. |

---

| Preguntas/ítems                                                                     | Entrevistado 1                                                                                                                                 | Entrevistado 2                                                                                   | Entrevistado 3                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ¿Que aporte considera que se debería incluir para finalizar la presente entrevista? | Es importante el fortalecimiento de la información de las personas a realizar este tipo de tramites, para que no hallan luego inconsistencias. | Mejorar los mecánicos tecnológicos, en los cuales se integre mayor estandarización de los datos. | Mantener a este grupo informado sobre los respectivos tramites |

---

Tabla 3 Análisis General

La siguiente tabla se va un análisis resumido de las respuestas de los tres expertos, llegando así a una conclusión conjunta de la combinación de ideas de los entrevistados.

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desde su experiencia profesional, ¿cómo considera que se desarrolla actualmente el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad?                          | En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general es que actualmente es un proceso más regularizado, y también ha ido mejorando con los años, tiene la facilidad que todo es de manera virtual, más sin embargo también tiende a ser un limitante, debido a que no todos tienen el acceso a internet. |
| ¿Cuáles considera que son los principales requisitos y documentos que debe presentar el beneficiario con discapacidad para gestionar correctamente la devolución del IVA? | En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general es que este grupo de personas con discapacidad cuenten con su documentación legal, sin alteraciones y los comprobantes de venta para llevar a cabo un proceso eficaz.                                                                               |

---

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué modalidad de gestión de la devolución del IVA es más recurrente: ¿Lo realiza la persona con discapacidad o interviene un sustituto?</p> | <p>En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, coinciden en que la devolución del IVA puede ser tramitada directamente por la persona discapacitada o con la intervención de un sustituto. Sin embargo, indican que la participación de un sustituto cobra mayor relevancia cuando existen dificultades relacionadas con el manejo de herramientas tecnológicas, desconocimiento sobre requisitos o preparación de documentación. Esto muestra que el soporte puede ser un factor crítico para facilitar el acceso al servicio y reducir posibles errores en la gestión de procesos.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

Desde su experiencia profesional: ¿Qué importancia considera que tiene la asesoría contable o tributaria para facilitar el acceso del trámite a personas con discapacidad?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, coinciden en que la asesoría especializada constituye un elemento de apoyo para facilitar el acceso al proceso de devolución del IVA. Entre sus principales aportes identifican la orientación sobre requisitos, revisión documental, utilización de herramientas digitales y prevención de errores que podrían ocasionar observaciones o retrasos. En consecuencia, la asesoría contable y tributaria puede contribuir a mejorar la accesibilidad y eficiencia del procedimiento, particularmente cuando los beneficiarios presentan dificultades para interpretar o gestionar los requisitos establecidos.

---

¿En qué, medida el desconocimiento de los requisitos, las dificultades en la documentación o el uso de plataformas digitales pueden afectar el proceso a la devolución del IVA?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general muestra superposición en tres factores que pueden afectar el proceso de devolución del IVA: desconocimiento de requisitos, inconsistencias o vacíos documentales y dificultades en el uso de plataformas digitales.

---

Desde la perspectiva contable, ¿qué importancia tiene la correcta emisión y conservación de los comprobantes de venta para acceder a este beneficio tributario?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general es que este comprobante es el documento más importante y fundamental para realizar el trámite.

---

¿Qué recomendaciones considera pertinentes para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad del proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad en Guayaquil?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general fue que ellos no tenían ninguna recomendación en el ámbito tributario.

---

La siguiente tabla se va un análisis resumido de las respuestas de los tres expertos, llegando así a una conclusión conjunta de la combinación de ideas de los entrevistados.

*Tabla 4 Análisis General*

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Desde su experiencia profesional ¿Considera que los beneficios tributarios que brinda el Estado ecuatoriano a las personas con discapacidad logran garantizar la efectividad de sus derechos?</p> | <p>En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, los entrevistados coinciden en que estos mecanismos representan instrumentos orientados a promover la equidad y brindar apoyo económico a un grupo de atención prioritaria. Sin embargo, también señalan que el reconocimiento normativo del beneficio no garantiza por sí mismo su ejercicio efectivo, debido a que pueden intervenir factores relacionados con el desconocimiento de los requisitos, dificultades documentales, utilización de plataformas digitales y acceso a orientación especializada. Estos criterios guardan relación directa con el objeto de la presente investigación, debido a que permiten analizar el control tributario no solamente como un mecanismo de fiscalización, sino también como un componente que debe contribuir a la eficiencia, transparencia y accesibilidad del proceso.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

Según su criterio ¿Considera que el sistema tributario debería establecer medidas o incentivos a las personas con discapacidad, las cuales no cumplen con el porcentaje requerido?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, evidencian una postura favorable hacia el análisis de posibles medidas diferenciadas para las personas con discapacidad que no alcanzan el porcentaje requerido actualmente para acceder a determinados beneficios tributarios. Sin embargo, los entrevistados coinciden en que una eventual modificación debería sustentarse en criterios jurídicos, técnicos, sociales y económicos.

Por tanto, las respuestas permiten identificar que una eventual ampliación de los beneficios debería considerar simultáneamente la equidad tributaria, las necesidades de las personas con discapacidad, la capacidad financiera del Estado y la eficiencia de los mecanismos de control.

---

¿Qué aspectos del proceso considera que requieren mayor seguimiento por parte de la Administración Tributaria para garantizar un control adecuado del beneficio?

En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, que es un gran aporte para estos beneficiarios, ya que año a año va aumentando el valor de desembolso.

---

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿En qué medida los programas de capacitación tributaria podrían contribuir a la mejora en el proceso de devolución del IVA?</p> | <p>En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, que, si existe mucha importancia en este tipo de programas, ya que ayuda a este grupo de personas a obtener respuestas más claras y precisas, lo cual ayuda a que cumplan un trámite de manera eficaz.</p>                                           |
| <p>¿Qué otros beneficios tributarios deben tener a favor las personas con discapacidad, y por qué?</p>                             | <p>En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, que debería existir un control más de cerca en el tema de la salud, también especialmente en ámbitos relacionados con bienes de apoyo, transporte, accesibilidad y necesidades específicas. Asimismo, destacan que cualquier incentivo adicional</p> |
| <p>¿Que aporte considera que se debería incluir para finalizar la presente entrevista?</p>                                         | <p>En esta respuesta la conclusión de los entrevistados en general, fortalecer los medios de comunicación para tener un trámite eficaz.</p>                                                                                                                                                                              |

La presente investigación tuvo como propósito evaluar el control tributario aplicado al proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el período 2025. Para alcanzar este propósito se desarrolló una investigación de enfoque cualitativo, mediante la utilización de fuentes documentales y la aplicación de entrevistas semiestructuradas dirigidas a profesionales con conocimientos y experiencia en los ámbitos contable y tributario, pues era materialmente imposible ir directamente a cada uno de los beneficiarios, tanto por el número de estos, como por el desconocimiento en lo relacionado a aspectos tributarios.

Para darle el mayor orden a la información que fue recolectada, el análisis de los resultados se estructuró de acuerdo con los objetivos específicos establecidos en la investigación y con las categorías definidas en la matriz de consistencia de las entrevistas. En consecuencia, los resultados se organizaron en cuatro categorías principales: procedimiento tributario, control tributario, riesgos asociados al proceso y eficiencia y accesibilidad.

La información documental permitió contextualizar los procedimientos y disposiciones aplicables a la devolución del IVA, mientras que las entrevistas permitieron incorporar la perspectiva de profesionales especializados respecto de la aplicación práctica de dichos procedimientos. En este contexto, la correcta identificación del destinatario, los justificantes y la validez de los recibos son elementos esenciales respecto del origen de la devolución.

Este aspecto adquiere especial importancia debido a que se trata de un beneficio vinculado con la protección de un grupo de atención prioritaria.

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas deberán permitir determinar cómo los profesionales contables y tributarios perciben la aplicación práctica de estos requisitos, así como las principales dificultades que pueden presentarse durante la preparación, presentación y revisión de las solicitudes.

Sin embargo, hay que reconocer que la automatización no elimina completamente la necesidad de control. La existencia y utilización adecuada de mecanismos tecnológicos requiere, en primer lugar, que la información ingresada sea correcta, que los comprobantes cumplan las condiciones correspondientes y que existan procedimientos adecuados para atender y resolver las inconsistencias u observaciones que pudieran encontrarse en el proceso.

Si analizamos el tema, en primer lugar, desde el ámbito contable, será muy fácil entender que los errores en la documentación pueden constituir una de las principales dificultades para la correcta presentación de una solicitud. Es muy obvio que una información incompleta o inconsistente puede generar la necesidad de realizar correcciones o atender observaciones antes de que el proceso pueda continuar.

Si pasamos al análisis desde el ámbito tributario, también podremos ver que estos mismos elementos pueden representar riesgos de incumplimiento o generar la necesidad de implementar procedimientos adicionales de verificación. Por esta razón, el control tributario debe orientarse no solamente a detectar inconsistencias después de presentada una solicitud, sino también a fortalecer los mecanismos de prevención y orientación.

Los resultados obtenidos se analizarán en correspondencia directa con los objetivos específicos establecidos. El primer objetivo permitirá identificar las características del procedimiento tributario; el segundo permitirá examinar los mecanismos de control aplicados; el tercero permitirá determinar los principales riesgos asociados con retrasos o impedimentos; y el cuarto permitirá formular recomendaciones orientadas al mejoramiento del control y de la accesibilidad.

Esta correspondencia permitirá garantizar la coherencia entre el problema de investigación, los objetivos, las categorías de análisis, las entrevistas y los resultados obtenidos.

En cuanto a los riesgos relacionados con el procedimiento, se encontró la importancia de mantener adecuados mecanismos de validación que permitan detectar inconsistencias en la información proporcionada, sin que el control se convierta en un obstáculo que impida el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos.

A modo de resumen de todo lo anterior, podemos decir que, en primer lugar, esta investigación busca comprender cómo se desarrolla el control tributario relacionado con la devolución del IVA a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil, esto durante el año 2025.

Para hacerlo se recurrió a información documental y entrevistas. La información que se obtuvo se organizó tomando en cuenta los objetivos específicos de la investigación, y fue dividida en cuatro categorías.

Uno de los principales aspectos analizados tiene que ver con la documentación necesaria para solicitar la devolución del impuesto pagado. Esto sirve para identificar correctamente al beneficiario, tener los comprobantes y la información necesaria para evitar posteriores observaciones.

El análisis pretender determinar cuáles son los principales problemas que pueden afectar el proceso, y plantear alternativas para una mejora. Los errores documentales, inconsistencias y controles insuficientes pueden ocasionar retrasos o dificultades. Por ello es que se considera necesario implementar y fortalecer los mecanismos preventivos que permitan verificar la información de forma oportuna, procurando mantener un equilibrio entre el control tributario y el acceso efectivo al beneficio que está establecido.

## **Conclusión**

De acuerdo con los resultados obtenidos al aplicar el diseño metodológico del estudio transversal no experimental se pudo aclarar los problemas existentes; surge de la necesidad de identificar factores que limitan el acceso a la devolución del IVA para personas con discapacidad en el Cantón de Guayaquil.

El método utilizado fue la recolección de datos, enfocándose en la formulación de entrevistas a expertos en el tema de investigación examinado; quienes aclararon profesionalmente las dudas con su experiencia; proporcionar aspectos fiscales directos relacionados con el tema bajo consideración, así como puntos de vista interesantes para la correlación del análisis con los resultados de la investigación y finalmente para la extracción de conclusiones.

En las entrevistas con expertos tributarios, un factor a considerar es la falta de asesoramiento tributario por parte de la Administración Tributaria. Este factor está directamente relacionado con el factor de desconocimiento y falta de educación; ya sea una persona con discapacidad o su sustituto. Como confirmó la investigación, el asesoramiento fiscal no es gratuito y los honorarios se procesan en función de la probabilidad de que las recuperaciones tengan éxito. Ahora bien, muchas de estas personas no tienen un nivel de ingresos estable para poder costear este tipo de servicios.

En las entrevistas con expertos contables, un factor a considerar es la falta de información en los requerimientos, para realizar el trámite, debido que muchas personas desconocen los pasos a seguir, o no llegan a cumplirlos, debido que mes a mes deben tener sus facturas a nombre de ellos, para poder solicitar su beneficio, además que algunas personas no los hacen directamente ellos, sino un sustituto o la persona la cual tenga la persona con discapacidad en ese caso, suele suceder que quedan los procesos a medias.

En conclusión, se puede afirmar que los estímulos fiscales para la recuperación del IVA son indispensables para proporcionar un "respiro económico" en gastos esenciales para grupos vulnerables, incluyendo a quienes tienen discapacidad; ya que contribuyen de alguna forma a mejorar o preservar la calidad de vida de estas personas, así como les permiten satisfacer sus necesidades básicas.

Por último, se determina que mejorar el sistema de reembolso del IVA demanda un enfoque holístico que integre supervisión tributaria, tecnología, formación, apoyo a los beneficiarios y simplificación de procedimientos.

## **Recomendación**

Este trabajo estaría incompleto si solo se limitara a dar números, opiniones, datos y no haber hecho un análisis para aterrizar estos conceptos y ponerlos en forma de recomendaciones para una mejoría. Siendo así, hemos considerado que Hay diversos aspectos del proceso de devolución del impuesto a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil que deben ser tomados en cuenta.

Se sugiere al Servicio de Rentas Internas mejorar de manera integral el sistema de reembolso del impuesto sobre las ventas para personas con discapacidad a través de la combinación de mecanismos de control fiscal efectivos, herramientas tecnológicas accesibles, programas de formación y asistencia especializada. El enfoque de estas acciones debe ser equilibrar la adecuada protección de los recursos públicos con la eliminación de barreras administrativas que puedan dificultar el acceso al servicio. Así, el proceso podrá alcanzar niveles superiores de eficiencia, claridad, accesibilidad y oportunidades, ayudando a cumplir con el objetivo social de los beneficios fiscales para personas con discapacidad.

A partir de los hallazgos y conclusiones del estudio “Análisis de control tributario de las devoluciones del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025”, se proponen las siguientes sugerencias:

- Reforzar los lineamientos fiscales para personas con discapacidad y sus representantes, proporcionando información clara, simple y actualizada sobre los requisitos, la documentación necesaria, los procedimientos y los canales disponibles para solicitar la devolución del IVA. Esto disminuiría errores y solicitudes incompletas que podrían provocar observaciones o demoras.
- Establecer y fortalecer programas de educación tributaria regulares, especialmente dirigidos a personas con discapacidad, trabajadores temporales y sus familiares que participan en el proceso. Esta capacitación debe cubrir tanto los aspectos fiscales como el uso de las plataformas digitales empleadas para presentar reclamaciones.
- Mejorar la accesibilidad de los canales digitales del Servicio de Impuestos Internos (SRI) y asegurar que las plataformas sean intuitivas y accesibles para personas con diversas discapacidades.

- La inclusión de instrucciones paso a paso y mecanismos de asistencia podría facilitar el acceso al beneficio. Fortalecer los mecanismos de control y aprobación de la información utilizando las herramientas tecnológicas disponibles para detectar inconsistencias en el tiempo. Sin embargo, estos controles deben aplicarse evitando procedimientos innecesariamente complejos que podrían convertirse en obstáculos para los beneficiarios.

- Promover una mayor vinculación de la información institucional relacionada con discapacidad con la Administración Tributaria, de manera que la validación de los datos requeridos para el trámite se pueda realizar de manera eficiente y segura, observando las normas de protección y confidencialidad de la información.

- Facilitar y optimizar la comunicación sobre quejas fiscales, limitando el uso de un lenguaje técnico en las directrices para quienes reciben ayuda. La información debe ser entregada a través de manuales claros, ilustraciones y recursos visuales que ayuden a entender el proceso.

- Reforzar el apoyo técnico durante el proceso de regreso, considerando que algunos beneficiarios podrían requerir ayuda para entender las condiciones, anotar datos o manejar plataformas digitales. La ayuda puede ayudar a reducir errores y mejorar la experiencia del usuario.

- Evaluar periódicamente el proceso de devolución del IVA para determinar las causas fundamentales de las observaciones, retrasos o dificultades reportadas por los usuarios. Esta información permitirá tomar medidas correctoras y mejorar progresivamente los mecanismos de control. Actualizar el procedimiento de acuerdo con los cambios legislativos, ya que los requisitos, límites, procedimientos y mecanismos tecnológicos pueden cambiar con el tiempo. La información proporcionada a los beneficiarios deberá ajustarse a la normativa vigente en cada período.

- Fomentar más investigaciones sobre las devoluciones del IVA para personas con discapacidad extendiendo el análisis a otras ciudades del Ecuador o incluyendo la perspectiva directa de los beneficiarios. Esto permitiría comparar diferentes contextos y generar evidencia adicional para fortalecer la política tributaria.

- Evaluar los principales riesgos que puedan generar retrasos en el proceso de devolución del IVA, en cuales puede ser falta de documentación

emitida y certificada por otra institución, falta de información por parte del beneficiario, o que no sea una persona con el porcentaje de discapacidad solicitado.

- Verificar si el proceso cumple con todos los requisitos y normativas establecidas, para que no exista inconsistencias o fallos al momento de procesar la información del beneficiario por parte del SRI.

### Referencias bibliográficas

- Alava Rosado, M. X., Mosquera Arevalo, A. P., & Recalde Aguilar, L. M. (2025). Tax education as a factor that influences tax compliance in Ecuador. *Ciencia Digital*. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3383>
- Alibhai, S., Bakker, E., Balasubramanian, T., Bharadva, K., Chaudhry, A., Coetsee, D., & Drummond, J. (2023). *Wiley Interpretations and Application of the IFRS Standards* (Vol. 125). Wiley.
- Amezcu Luján, Martha Karina, Rivera Espinoza, María Patricia, & Ruiz Moreno, María del Rosario. (2020). *Aplicación de la normativa contable y la evasión fiscal del impuesto sobre la renta Trascender, contabilidad y gestión*. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.74>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Suplemento No. 796.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2025). *Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad*. Registro Oficial No. 73, Cuarto Suplemento, 2025.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2008-2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Baraona, J. (2015). *Los Problemas Básicos del Impuesto al Valor Agregado*. *Derecho Económico*, 8. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/17296/1/UDLA-EC-TMGT-2025-02.pdf>
- Buestán, A. L., & Narváez, C. I. (2024). *Programas de educación tributaria para fomentar la comprensión del impuesto al valor agregado en la sociedad*. *Conrado*, 20(96), 32-45.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s. f.). Discapacidad e inclusión social en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial.

Ecuador. (2010). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento No. 209.

El Comercio. (2025, enero 23). SRI alcanza recaudación récord en 2024; estos son los impuestos clave en Ecuador.  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/sri-alcanza-record-recaudacion-2024-estos-son-impuestos-clave-ecuador/>

Estrada Frías, S. D. (2023). Análisis de la cultura tributaria con base en los aspectos que condicionan o coadyuvan a su fortalecimiento. [Tesis de Maestría- Universidad Andina “Simón Bolívar”: Sede Ecuador].

Franco González, Luis Ariel (2025). El impuesto a la renta por tipo de contribuyente y régimen al que pertenece según el SRI. Caso simulado Ecuador 2024. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 84p.

Garzón Campos, M. A., Ahmed Radwan A. R. y Peñaherrera Melo, J.

Garzón Campos, M. A., Radwan Ahmed Radwan, A., & Peñaherrera Melo, J. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. Revista UNIANDES Episteme.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756345>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2017).

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Selección de la muestra (6ª. ed.).

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill

Education.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015: Quality management systems—Fundamentals and vocabulary. ISO.

Lascano Castro, V. (2014). Evaluación de impacto de las actuaciones de control masivo del Impuesto a la Renta. [Tesis de Maestría-Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales: Sede]<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7474/2/TFLACSO2014VMLC.pdf>

Ley Orgánica de Discapacidades, Pub. L. No. N. 796, 28 (2012). [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012\\_leyorg.dediscapacidades\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorg.dediscapacidades_ecu.pdf)  
Ley Orgánica de Solidaridad Nacional (Sexto Suplemento del Registro Oficial 56, 10-VI-2025)

M. (2018). El sistema tributario y su impacto en la Economía Popular. UNIANDÉS EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación, Vol. 05, N° 01, enero-marzo 2018, pp. 38-53. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6756345.pdf>

Mejía, O., Pino, R., & Parrales, C. (2019). Políticas tributarias y la evasión fiscal en la República del Ecuador. Aproximación a un modelo teórico. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88), 1147-1165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051010/html/>

Montes, N. D. S., Gavilanes, J. V. S., & Vélez, J. M. M. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. Dominio de las Ciencias, 72-85.

Muñoz, A. M. C. (2017). Tesis previa a la obtención de magister en administracion tributaria.

ONU, Convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad, 2006.

Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Banco Mundial.

Organization for Economic Co-operation and Development. (2020). Tax administration 2020: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing.

Pérez, R., & Castillo, F. (2022). Facturación electrónica y su impacto en la recaudación fiscal. Revista Ecuatoriana de Tributación.

Primicias. (2023, junio 27). Reforma tributaria fue publicada en el Registro Oficial y ya está vigente. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/reforma-tributaria-impuesto-renta-pronosticos-deportivos/>

Primicias. (2025, junio 29). Condiciones y requisitos para acceder a la remisión tributaria incluida en la Ley de Integridad Pública. <https://www.primicias.ec/economia/requisitos-remision-tributaria-impuestos-ley-integridad-publica-sri-ecuador-9955>

Ramírez, F. (2022). Cumplimiento tributario y responsabilidad social empresarial en Ecuador. Revista de Derecho Empresarial.

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. (Última Reforma 22-04-2021). Autor : Presidencia de la República del Ecuador.

Resolución No. NAC-DGERCGC22-00000045.(2023)

Servicio de Rentas Internas. Devolución del IVA a personas con discapacidad. (2025)

SRI. (2025). Devolución del IVA a personas con discapacidad—Servicio de Rentas Internas 175 del Ecuador. <https://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-del->

iva-a- personas-con-discapacidad.

SRI. (2025). Impuesto a la Renta—Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

<https://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-renta>

Tenedora Méndez, J. W. (2016). El modelo de renta global establecido para el cálculo del Impuesto a la Renta para personas naturales en el Ecuador y su impacto en la recaudación tributaria. [Tesis de Maestría-Universidad de Guayaquil].

Terán Cabezas, S. A. (2017). Análisis y perspectivas del régimen tributario ecuatoriano en materia de operaciones electrónicas con relación al impuesto a la renta de sociedades. [Tesis de Maestría-Universidad Andina “Simón Bolívar”: Sede Ecuador].

UNESCO, Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: acceso y calidad, Salamanca: Ministerio de Educación y Ciencia Española, 1994.

UNESCO, Declaración Mundial de Educación para Todos, marco de acción para satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje, Jontiene, 1996.

Universidad Europea. (2023, diciembre 22). ¿En qué consiste el derecho tributario y cuál es su importancia en Ecuador?  
<https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/derecho-tributario/>

Valdivieso Miño, G. M., & Lalama Rovayo, R. M. (2017). Análisis de la Ley Orgánica de Discapacidades y otras disposiciones como apoyo a los procesos de inclusión. Revista puce. <https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i0.112>

Zhanga Ilimbay Naula, C. D. R. (2017). Beneficios E Incentivos Tributarios Y Su Influencia En La Liquidez Económica Empresarial.

## **Apéndice**

### **Experto contable**

1. Desde su experiencia profesional, ¿cómo considera que se desarrolla actualmente el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad?
2. ¿Cuáles considera que son los principales requisitos y documentos que debe presentar el beneficiario con discapacidad para gestionar correctamente la devolución del IVA?
3. ¿Qué modalidad de gestión de la devolución del IVA es más recurrente: ¿Lo realiza la persona con discapacidad o interviene un sustituto?
4. Desde su experiencia profesional: ¿Qué importancia considera que tiene la asesoría contable o tributaria para facilitar el acceso del trámite a personas con discapacidad?
5. ¿En qué, medida el desconocimiento de los requisitos, las dificultades en la documentación o el uso de plataformas digitales pueden afectar el proceso a la devolución del IVA?
6. Desde la perspectiva contable, ¿qué importancia tiene la correcta emisión y conservación de los comprobantes de venta para acceder a este beneficio tributario?
7. ¿Qué recomendaciones considera pertinentes para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad del proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad en Guayaquil?

## **Experto Tributario**

1. Desde su experiencia profesional ¿Considera que los beneficios tributarios que brinda el Estado ecuatoriano a las personas con discapacidad logran garantizar la efectividad de sus derechos?
2. Según su criterio ¿Considera que el sistema tributario debería establecer medidas o incentivos a las personas con discapacidad, las cuales no cumplen con el porcentaje requerido?
3. ¿Cómo influye la actualización de la normativa tributaria en la correcta aplicación de los procedimientos de devolución del IVA a personas con discapacidad?
4. ¿Qué aspectos del proceso considera que requieren mayor seguimiento por parte de la Administración Tributaria para garantizar un control adecuado del beneficio?
5. ¿En qué medida los programas de capacitación tributaria podrían contribuir a la mejora en el proceso de devolución del IVA?
6. ¿Qué otros beneficios tributarios deben tener a favor las personas con discapacidades, y por qué?
7. ¿Que aporte considera que se debería incluir para finalizar la presente entrevista?

Guayaquil, 22 de julio de 2026

## A QUIEN INTERESE

Yo, Victoria Josefina Gómez Alcívar, en calidad de Magister en Metodología de la investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo (UTB) , he revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigido a expertos del sector de Control tributario de los estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Miño Latorre Abigail Esther y Celi Jiménez Romina Carolina, cuyo tema de investigación es *Proyecto de investigación para el análisis del control tributario en devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025*, la cual corroboro que las mismas tienen validez y robustez para poder ser aplicada al grupo objetivo establecido.

Atentamente,



**Mgs. Victoria Josefina Gómez Alcívar**

Guayaquil, 22 de Julio de 2026

## A QUIEN INTERESE

Yo, Jordy Xavier Troya Moreno, en calidad de Magister en Gerencia tributaria de la Universidad de las Americas (UDLA), he revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigido a expertos del sector de Control tributario de los estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Miño Latorre Abigail Esther y Celi Jimenez Romina Carolina, cuyo tema de investigación es *Proyecto de investigación para el análisis del control tributario en devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025*, la cual corroboro que las mismas tienen validez y robustez para poder ser aplicada al grupo objetivo establecido.

Atentamente,



**Jordy Xavier Troya Moreno**  
Mgtr.

| MATRIZ DE EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |    |    |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------|
| Título:                                                                                                                                                                                                                                                                               | ANÁLISIS DEL CONTROL TRIBUTARIO EN DEVOLUCIÓN DEL IVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, GUAYAQUIL 2025.                                                                                  |    |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     | SI | NO | Observaciones y/o Instrumentos |
| <b>Objetivo:</b> Evaluar el control tributario en el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2025, para plantear mejores de eficiencia, accesibilidad y transparencia en los procesos | 1) Desde su experiencia profesional, ¿cómo considera que se desarrolla actualmente el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad?                                 | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2) ¿Cuáles considera que son los principales requisitos y documentos que debe presentar el beneficiario con discapacidad, para gestionar correctamente la devolución del IVA?       | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3) ¿Qué modalidad de gestión de la devolución del IVA es más recurrente: Lo realiza la persona con discapacidad o interviene un asistente?                                          | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4) Desde su experiencia profesional: ¿Qué importancia considera que tiene la asesoría contable o tributaria para facilitar el acceso del trámite a personas con discapacidad?       | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5) ¿En qué medida el desconocimiento de los requisitos, las dificultades en la documentación o el uso de plataformas digitales pueden afectar el proceso a la devolución del IVA?   | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6) Desde la perspectiva contable, ¿qué importancia tiene la correcta emisión y conservación de los comprobantes de venta para acceder a este beneficio tributario?                  | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7) ¿Qué recomendaciones considera pertinentes para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad del proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad en Guayaquil? | x  |    |                                |

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres: CPA. Richard Ronald Fernandez Proaño

1.2 Cargo e institución donde labora: Contador General Pacfish S.A

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista estructurada para valoración académica

1.4 Autora del instrumento: Romina Carolina Celi Jimenez y Abigail Esther Miño Torres

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS          | INDICADORES                                                                                                     | Inaceptable |    |    |    |    |    | Minimamente aceptable |    |    | Aceptable |    |    |     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----------|----|----|-----|
|                    |                                                                                                                 | 40          | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70                    | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. PRESENTACIÓN    | Responde a la formalidad de la investigación.                                                                   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuada a las leyes y principios científicos.                                                             |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 3. ACTUALIDAD      | Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.                         |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 4. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.                                                                      |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 5. COHERENCIA      | Existe coherencia con las variables de la investigación.                                                        |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 6. METODOLOGÍA     | Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.                            |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 7. PERTINENCIA     | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |

#### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

x

#### 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN



Richard Ronald  
Fernandez Proaño

Tiene Seguridad  
Security Data

100

FIRMA DEL EXPERTO

| MATRIZ DE EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                     |    |    |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------------------------|
| Título:                                                                                                                                                                                                                                                                        | ANÁLISIS DEL CONTROL TRIBUTARIO EN DEVOLUCIÓN DEL IVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, GUAYAQUIL 2025.                                                                                  |    |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     | SI | NO | Observaciones y/o Instrumentos |
| Objetivo: Evaluar el control tributario en el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2025, para plantear mejores de eficiencia, accesibilidad y transparencia en los procesos | 1) Desde su experiencia profesional, ¿cómo considera que se desarrolla actualmente el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad?                                 | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2) ¿Cuáles considera que son los principales requisitos y documentos que debe presentar el beneficiario con discapacidad, para gestionar correctamente la devolución del IVA?       | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3) ¿Qué modalidad de gestión de la devolución del IVA es más recurrente: Lo realiza la persona con discapacidad o interviene un asistente?                                          | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4) Desde su experiencia profesional: ¿Qué importancia considera que tiene la asesoría contable o tributaria para facilitar el acceso del trámite a personas con discapacidad?       | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5) ¿En qué medida el desconocimiento de los requisitos, las dificultades en la documentación o el uso de plataformas digitales pueden afectar el proceso a la devolución del IVA?   | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6) Desde la perspectiva contable, ¿qué importancia tiene la correcta emisión y conservación de los comprobantes de venta para acceder a este beneficio tributario?                  | x  |    |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7) ¿Qué recomendaciones considera pertinentes para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad del proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad en Guayaquil? | x  |    |                                |

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres: Mgs. Rossana Carolina Jimenez Chavez

1.2 Cargo e institución donde labora: Auditor externo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista estructurada para valoración académica

1.4 Autora del instrumento: Romina Carolina Celi Jimenez y Abigail Esther Miño Torres

#### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

|                    |                                                                                                                 | Inaceptable |    |    |    |    |    | Minimamente aceptable |    |    | Aceptable |    |    |     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----------|----|----|-----|
| CRITERIOS          | INDICADORES                                                                                                     | 40          | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70                    | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. PRESENTACIÓN    | Responde a la formalidad de la investigación.                                                                   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuada a las leyes y principios científicos.                                                             |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 3. ACTUALIDAD      | Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.                         |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 4. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.                                                                      |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 5. COHERENCIA      | Existe coherencia con las variables de la investigación.                                                        |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 6. METODOLOGÍA     | Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.                            |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |
| 7. PERTINENCIA     | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    |    | x   |

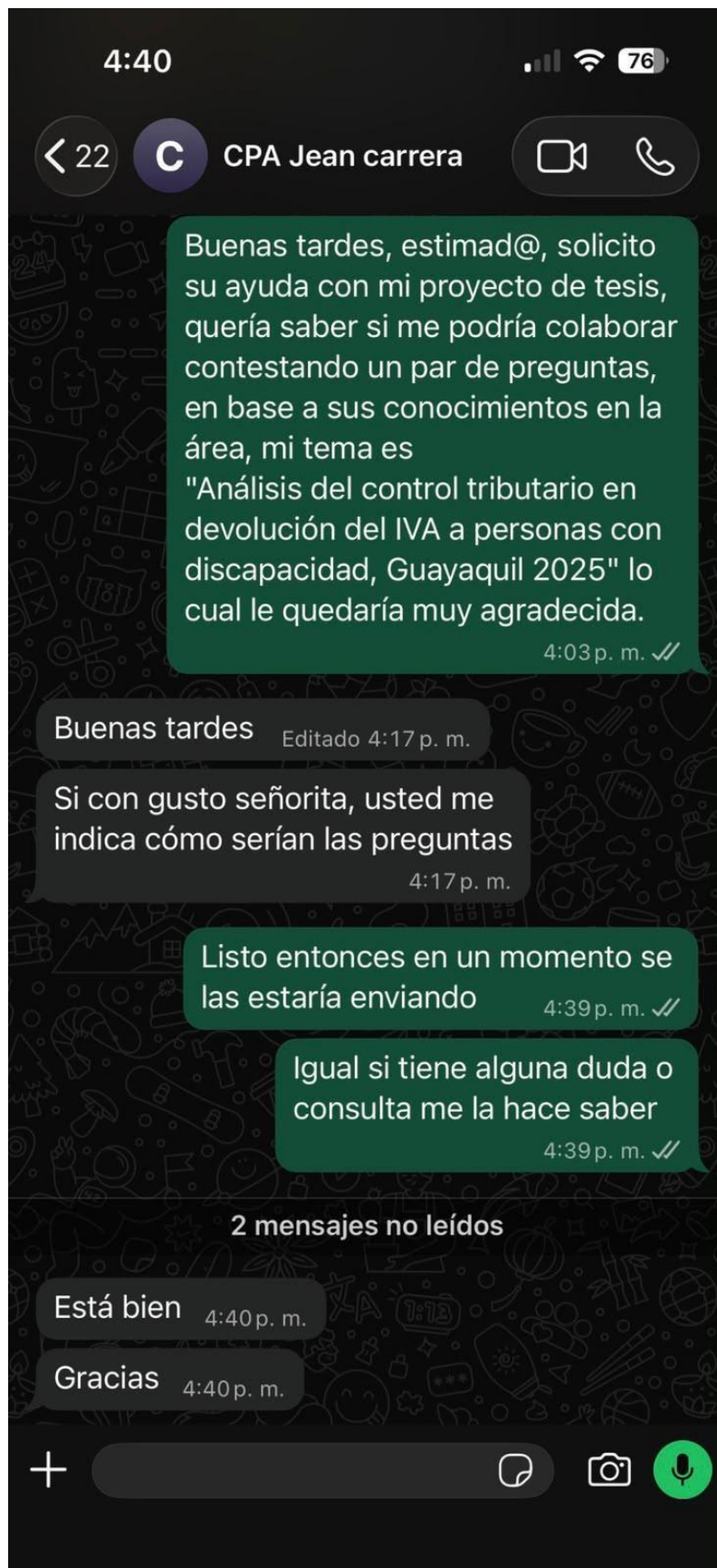
#### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

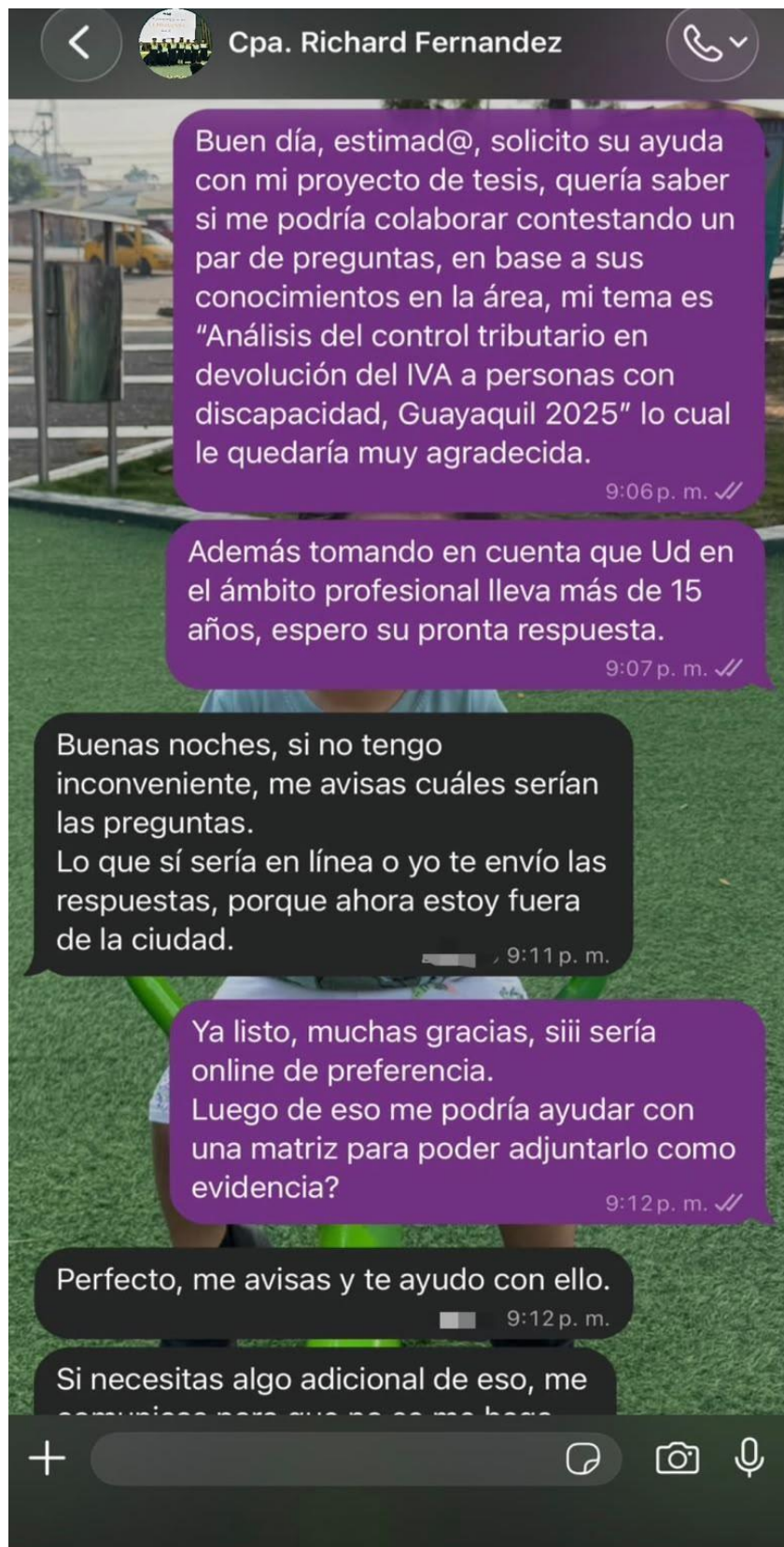
El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación  
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

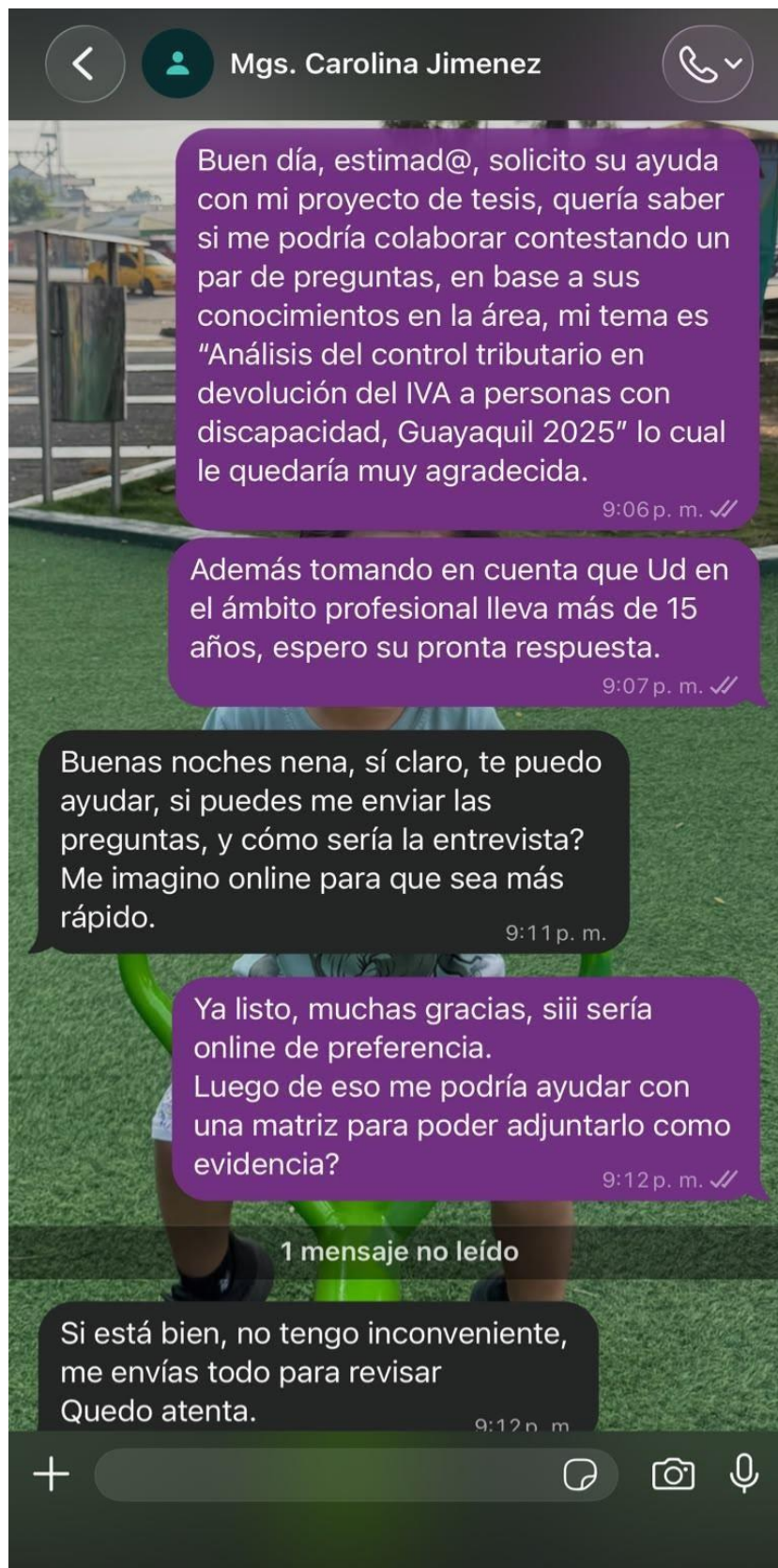
☐ x

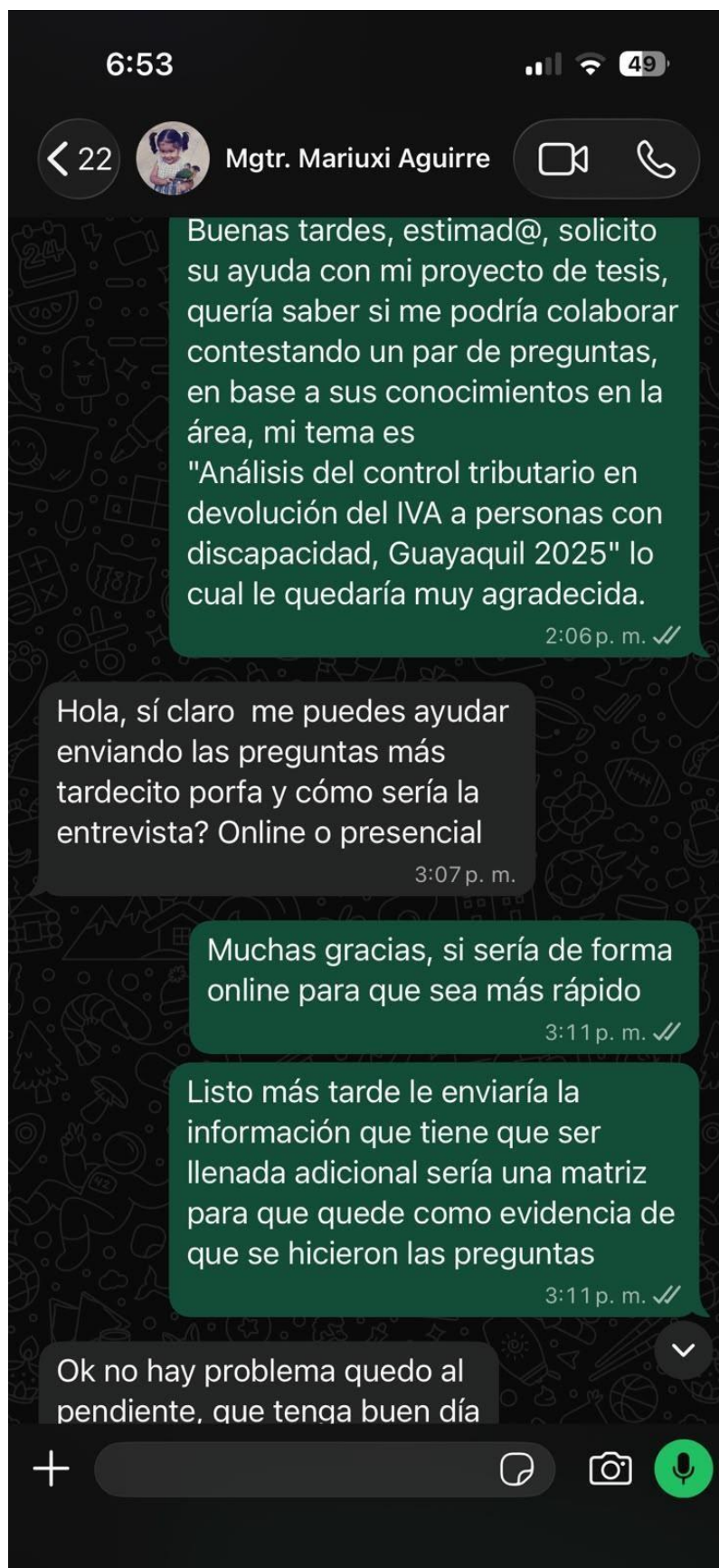
#### 4. PROMEDIO DE VALORACIÓN

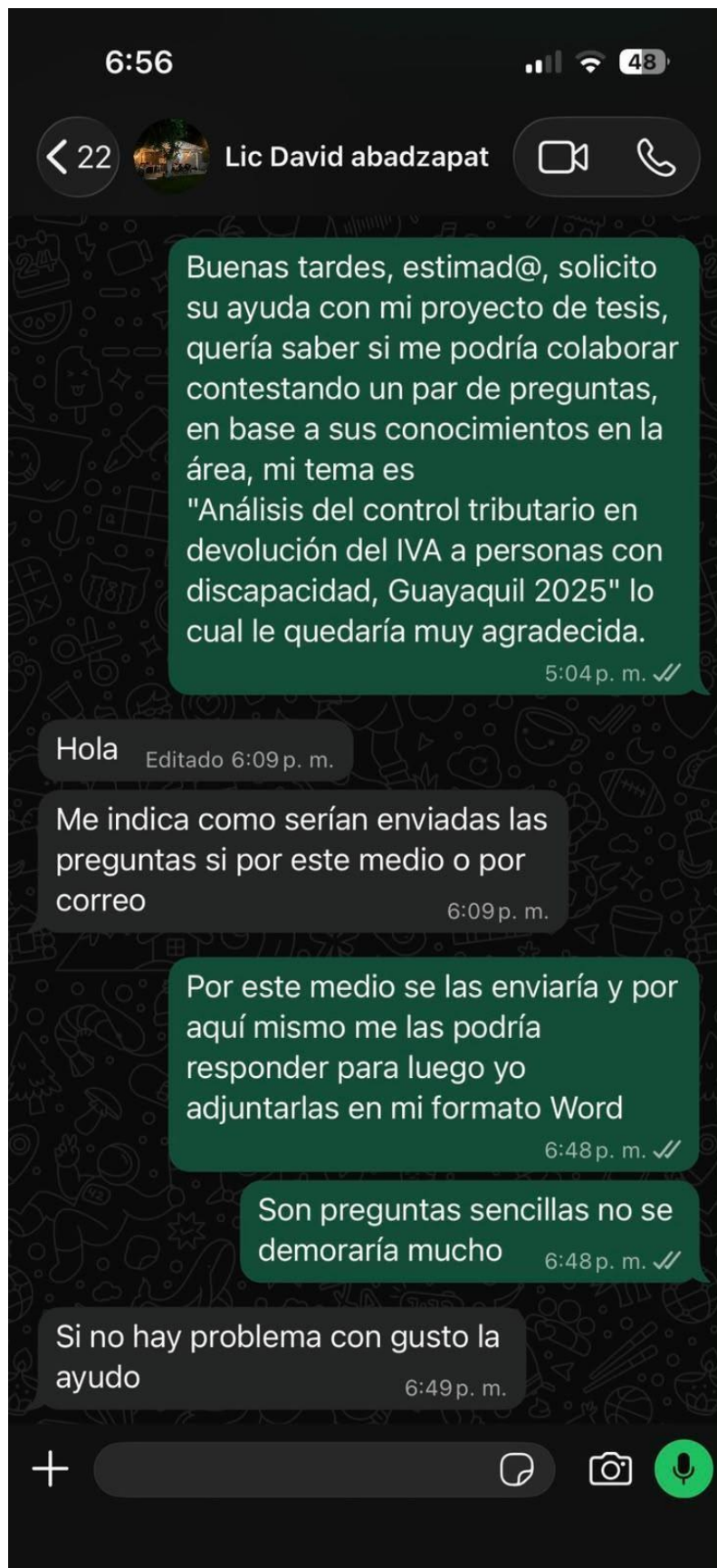

**Rossana Carolina Jimenez Chavez**  
  
 FIRMA DEL EXPERTO

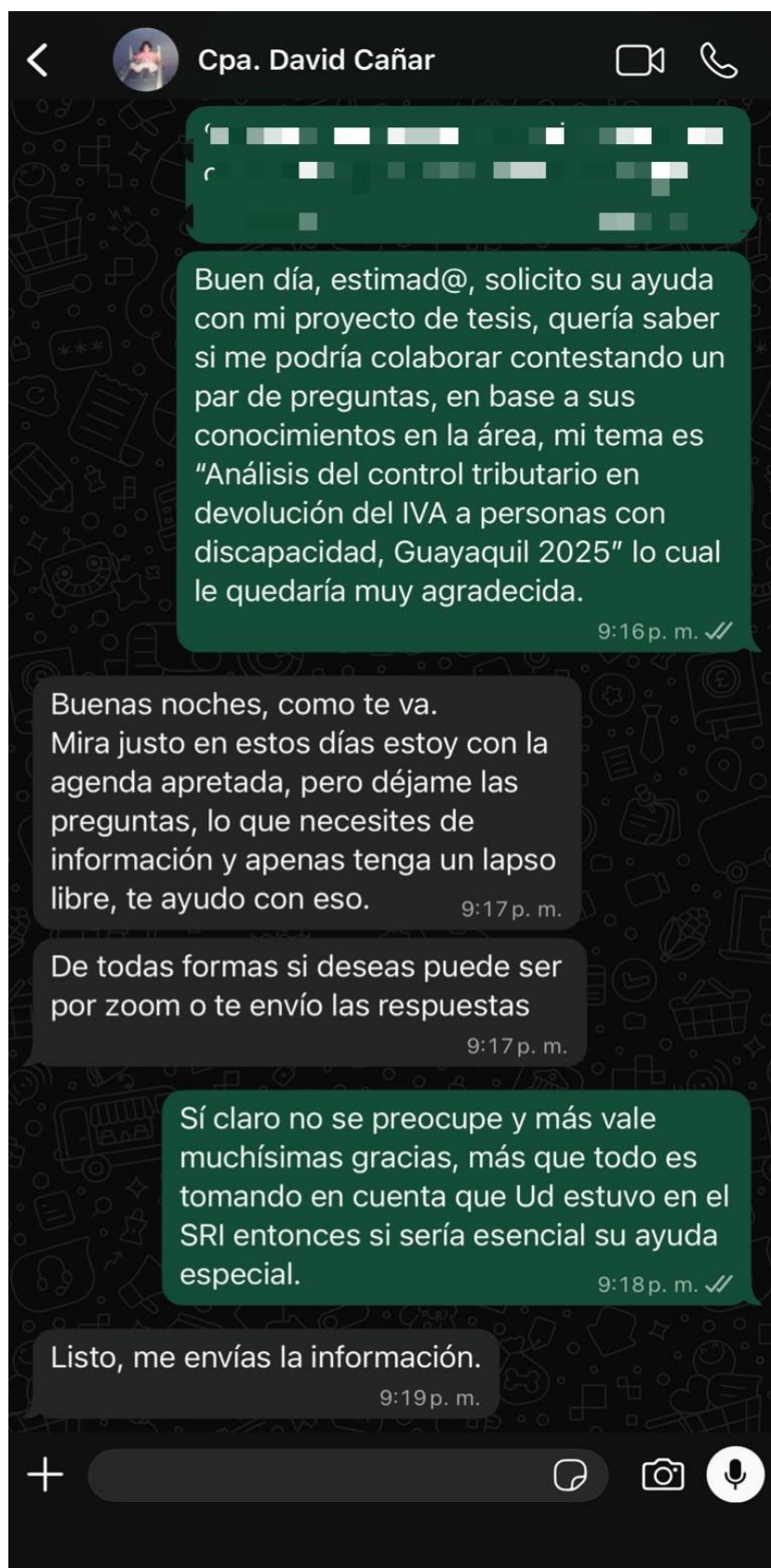














**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Celi Jiménez Romina Carolina**, con **C.C: 095450550-9** autora del trabajo de titulación: **Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025** previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

**Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2026**

### LA AUTORA



**Romina Carolina  
Celi Jimenez**



f. \_\_\_\_\_  
**Celi Jiménez Romina Carolina**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Miño Latorre Abigail Esther** con **C.C: 093203491-1** autora del trabajo de titulación: **Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025** previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

**Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2026**

**LAS AUTORAS**

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

**Miño Latorre Abigail Esther**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

|                                       |                                                                                                            |                        |    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----|
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>            | Análisis del procedimiento tributario en la devolución del IVA a personas con discapacidad, Guayaquil 2025 |                        |    |
| <b>AUTOR(ES)</b>                      | Celi Jiménez Romina Carolina<br>Miño Latorre Abigail Esther                                                |                        |    |
| <b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>          | Cpa. Barberan Zambrano Nancy Johanna, Phd.                                                                 |                        |    |
| <b>INSTITUCIÓN:</b>                   | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil                                                              |                        |    |
| <b>FACULTAD:</b>                      | Facultad de Economía y Empresa                                                                             |                        |    |
| <b>CARRERA:</b>                       | Contabilidad y Auditoría                                                                                   |                        |    |
| <b>TÍTULO OBTENIDO:</b>               | Licenciado (a) en Contabilidad y Auditoría                                                                 |                        |    |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>          | 01 de septiembre del 2026                                                                                  | <b>No. DE PÁGINAS:</b> | 91 |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>               | Beneficios tributarios, personas con discapacidad, Ley Orgánica de Discapacidades.                         |                        |    |
| <b>PALABRAS CLAVES/<br/>KEYWORDS:</b> | Derecho, discapacidad, beneficio, Guayaquil, Tributario, IVA.                                              |                        |    |

La presente investigación se origina porque tiene como objetivo analizar el procedimiento tributario en la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) lo cual está constituido por las personas con discapacidad, estas son un grupo prioritario, ubicado en la ciudad de Guayaquil durante el año 2025. Mediante la implementación de los mecanismos de control aplicados por la Administración tributaria para así abordar bajo un enfoque en el que podamos realizar entrevistas con expertos tributarios y contables, permitiéndonos profundizar en los detalles que se puedan presentar al momento de realizar el trámite, por lo cual consiste en un análisis a detalle estableciendo las dificultades, retrasos, o impedimentos al momento de realizar el proceso solicitado. En conclusión, recomendamos a las entidades de gestión tributaria seguir implementando estudios, leyes, nuevas normativas, con el fin de que pueden cumplir con este sector prioritario para que ellos puedan gozar de conocimientos para saber cuáles son sus beneficios.

|                                                                               |                                                                                                 |                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADJUNTO PDF:</b>                                                           | <input checked="" type="checkbox"/> SI                                                          | <input type="checkbox"/> NO                                              |
| <b>CONTACTO</b>                                                               | +593-983363587<br>+593-968631285                                                                | <b>E-mail:</b> romina.celi@cu.ucsg.edu.ec<br>abigail.mino@cu.ucsg.edu.ec |
| <b>CONTACTO CON LA<br/>INSTITUCIÓN<br/>(COORDINADOR DEL<br/>PROCESO UTE):</b> | <b>Nombre:</b> Bernabé Argandoña, Lorena Carolina                                               |                                                                          |
|                                                                               | <b>Teléfono:</b> +593-4- 3804600 ext.1635                                                       |                                                                          |
|                                                                               | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a> |                                                                          |

### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

|                                           |  |
|-------------------------------------------|--|
| <b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b> |  |
| <b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>              |  |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>   |  |