



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ANÁLISIS COMPARATIVO COVID – POST COVID DE LAS REFORMAS TRIBUTARIAS EN LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) PARA CONTRIBUYENTES CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES EN EL ECUADOR.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría

**AUTOR:** ALAN JOEL CUEVA CAGUANA  
**TUTOR:** JOSEFINA MERCEDES ZAPATA SÁNCHEZ

**Quito – Ecuador**

**2025**

## CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Alan Joel Cueva Caguana con documento de identificación N° 1725595878 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



---

Alan Joel Cueva Caguana  
172595878

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A  
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Alan Joel Cueva Caguana con documento de identificación No. 1725595878, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del artículo académico: “ANÁLISIS COMPARATIVO COVID – POST COVID DE LAS REFORMAS TRIBUTARIAS EN LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) PARA CONTRIBUYENTES CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES EN EL ECUADOR”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



---

Alan Joel Cueva Caguana  
1725595878

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Josefina Mercedes Zapata Sánchez con documento de identificación N°1708732365, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "ANÁLISIS COMPARATIVO COVID – POST COVID DE LAS REFORMAS TRIBUTARIAS EN LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) PARA CONTRIBUYENTES CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES EN EL ECUADOR", realizado por Alan Joel Cueva Caguana con documento de identificación N° 1725595878, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 27 de febrero del año 2025

Atentamente,



---

MSc. Josefina Mercedes Zapata Sánchez  
1708732365

## I. Dedicatoria

A quienes me enseñaron el valor de luchar día a día por conseguir nuestros sueños. Este trabajo está dedicado a ustedes, mis padres, los mayores ejemplos de sacrificio y fortaleza en mi vida, que nunca dejaron de creer en mí, incluso cuando estaba a punto de rendirme, que con sus manos construyeron mis sueños antes de que yo pudiera soñarlos y que con su cariño me enseñaron que la verdadera riqueza está en el esfuerzo y el amor. Gracias por cada desarrollo, cada palabra de aliento y cada abrazo. Este logro es tanto mío como suyo, porque sin ustedes, no habría sido posible.

A Dios, por darme la fe y la fortaleza necesaria para enfrentar las adversidades. Gracias por ser mi guía, por rodearme de personas maravillosas que me acompañaron en esta etapa de mi vida y por recordarme cada día que nunca estoy solo.

## II. Agradecimiento

Con inmensa gratitud, agradezco a mis padres, por impulsarme a superar mis límites y guiarme en este camino con dedicación y entrega, por cada abrazo, por cada consejo, cada sacrificio y cada gesto de amor que me han brindado ha sido el nacimiento de este logro.

Quiero expresar mi gratitud a mi tutora MSc. Mercedes Zapata, por compartir conmigo su conocimiento, su paciencia y su sabiduría. Gracias por creer en mi potencial y por exigirme más de lo que creía posible.

A mi hermana, mi eterna compañera de vida, Cada risa compartida, cada palabra de ánimo me dio las fuerzas para no rendirme. Eres un pilar fundamental que llevo y cambio mi vida completamente.

A mis amigos y amigas: Ely, Jos, Karla, Gis, Francis, Luis gracias por cada sonrisa en los momentos difíciles, por tantas experiencias juntos que se volverán recuerdos inolvidables que con sus risas, apoyo y compañía hicieron de este camino sea más divertido y alegre. A mi mejor amiga gracias por tu amistad, te agradezco cada uno de los momentos que compartimos juntos y gracias por estar allí cuando más te necesité, nunca lo olvidaré. A Fernanda gracias por tu apoyo y por acompañarme desde el comienzo de esta gran travesía de mi vida que ahora llega a su fin. A mis amigos y amigas de la carrera de administración que son y serán grandes amigos para mí. A todos ustedes amigos de la carrera de Contabilidad su presencia y su amistad es un regalo que valoro más de lo que las palabras pueden expresar.

A mi familia, por ser mi refugio en los días difíciles y mis compañeros en las alegrías y por enseñarme que el verdadero éxito no se mide en logros, sino en el amor que damos y recibimos.

Finalmente, a mí, por no rendirme, por elegir seguir luchando cuando lo fácil habría sido detenerme. Este trabajo es un homenaje a todo lo que he sido, a lo que soy y a lo que estoy destinado a ser.

### III. Resumen

El presente estudio realizó un análisis comparativo detallado de las reformas tributarias en Ecuador relacionadas con la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas con discapacidad y adultos mayores. Se abordan tres periodos claves: antes, durante y después de la pandemia de COVID-19, considerando los cambios normativos, la digitalización de procesos y sus implicaciones sociales y económicas. Estas reformas fueron diseñadas para mejorar la eficiencia del sistema tributario, adaptarse a las necesidades emergentes durante la crisis sanitaria y brindar un soporte más accesible a los sectores más vulnerables de la población. Con un enfoque metodológico cualitativo, el estudio combinó encuestas y análisis documental para evaluar el impacto de estas reformas. Los resultados revelan avances importantes en la rapidez y simplificación de los trámites gracias a la digitalización. Sin embargo, también se identifican barreras significativas, principalmente en términos de accesibilidad tecnológica y conocimiento limitado sobre el uso de plataformas digitales por parte de los beneficiarios. Estas dificultades afectan especialmente a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, quienes enfrentan desafíos adicionales debido a sus condiciones. A pesar de estas limitaciones, las reformas evidenciaron un impacto positivo general al promover mayor equidad en la devolución del IVA, reducir los tiempos de espera y simplificar los procedimientos. Sin embargo, los hallazgos también subrayan la necesidad de implementar estrategias inclusivas que garanticen el acceso efectivo a estos beneficios tributarios. Entre las propuestas destacadas se encuentran, el diseño de programas de capacitación para beneficiarios y personal encargado, el desarrollo de plataformas más accesibles y la difusión clara y efectiva de información sobre el proceso. El estudio concluye resaltando la importancia de mejorar el marco normativo para garantizar que el acceso sea un principio central en la gestión tributaria. Solo a través de una administración inclusiva y eficiente se podrá avanzar hacia una verdadera equidad y justicia social en beneficio de los grupos más vulnerables del Ecuador.

#### **Palabras clave:**

Reformas tributarias, devolución del IVA, grupos vulnerables, COVID-19, beneficio tributario

#### IV. **Abstract**

This study conducted a detailed comparative analysis of tax reforms in Ecuador related to the refund of Value Added Tax (VAT) for people with disabilities and older adults. Three key periods are addressed: before, during and after the COVID-19 pandemic, considering regulatory changes, the digitalization of processes and their social and economic implications. These reforms were designed to improve the efficiency of the tax system, adapt to emerging needs during the health crisis and provide more accessible support to the most vulnerable sectors of the population. With a qualitative methodological approach, the study combined surveys and documentary analysis to assess the impact of these reforms. The results reveal important advances in the speed and simplification of procedures thanks to digitalization. However, significant barriers are also identified, mainly in terms of technological accessibility and limited knowledge about the use of digital platforms by beneficiaries. These difficulties especially affect older adults and people with disabilities, who face additional challenges due to their conditions. Despite these limitations, the reforms showed an overall positive impact by promoting greater equity in VAT refunds, reducing waiting times and simplifying procedures. However, the findings also underline the need to implement inclusive strategies that guarantee effective access to these tax benefits. Among the highlighted proposals are the design of training programs for beneficiaries and personnel in charge, the development of more accessible platforms and the clear and effective dissemination of information about the process. The study concludes by highlighting the importance of improving the regulatory framework to ensure that access is a central principle in tax management. Only through an inclusive and efficient administration will it be possible to advance towards true equity and social justice for the benefit of the most vulnerable groups in Ecuador.

#### Keywords:

Tax reforms, VAT refund, vulnerable groups, COVID-19, tax benefit

## INDICE

<b>1.- TEMA:</b> .....	1
<b>2.- INTRODUCCION</b> .....	1
<b>3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</b> .....	2
<b>4.- FORMULACION DE LOS PROBLEMAS</b> .....	2
<b>4.1 GENERAL</b> .....	2
<b>4.2 ESPECIFICOS</b> .....	3
<b>5.- JUSTIFICACION</b> .....	3
<b>6.- OBJETIVOS. -</b> .....	3
<b>6.1.- GENERAL</b> .....	3
<b>6.2.- ESPECIFICOS</b> .....	3
<b>7.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b> .....	4
<b>7.1.- MARCO TEORICO</b> .....	4
7.1.1. Contexto económico y fiscal (pre y post COVID-19) en Ecuador .....	4
7.1.2 Reformas tributarias aplicadas a los procesos de devolución del IVA a contribuyentes con discapacidad y adultos mayores en el Ecuador. ....	5
7.1.3. Proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores	9
<b>7.2. MARCO CONCEPTUAL.</b> .....	12
<b>8.- MARCO METODOLÓGICO</b> .....	13
<b>8.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	13
<b>8.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
<b>8.3.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
<b>9. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	15
<b>10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	39
<b>11. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>12.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	41

## Índice de Tabla

<b>Tabla 1: Comparativa referente a la devolución del IVA</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 2: Grado de Discapacidad y porcentaje de aplicación</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 3: Monto máximo de devolución del IVA mensual</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 4: Informantes</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 5: Pregunta 1 ¿Con cuáles de los siguientes aspectos contemplados en las reformas tributarias para la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores antes de la pandemia del covid-19, se encuentra familiarizado Usted?</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 6: Pregunta 2 ¿Cuáles de las siguientes reformas tributarias para el proceso de devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante y post pandemia covid-19, conoce o aplica Usted?</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 7: Pregunta 3 ¿Con cuáles de los siguientes mecanismos de control establecidos en las reformas tributarias para la devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante la pandemia covid-19, se encuentra familiarizado Usted?</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 8: Pregunta 4 ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad, cual(es) considera Usted que es la más efectiva?</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 9: Pregunta 5 ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento y aplicación de las reformas tributarias posteriores al COVID-19 para la devolución del IVA a grupos vulnerables?</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 10: Pregunta 6 ¿Cuáles de las siguientes medidas se consideran necesarias para simplificar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores?</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 11: Pregunta 7 ¿Qué tan accesible considera Usted que son los canales actuales de información sobre las devoluciones del IVA?</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 12: Pregunta 8 ¿Cómo evaluaría el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA?</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 13: Pregunta 9 ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto?</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 14: Pregunta 10 ¿Cuáles considera Usted que han sido las principales dificultades derivadas de las reformas tributarias en la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores entre 2012 y 2023?</b>	<b>26</b>

<b>Tabla 15: Pregunta 11 ¿Considera Usted que, para las personas con discapacidad y de la tercera edad, la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual? _____</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 16: Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes períodos considera Usted que existe mayor impacto en la economía de las personas discapacitadas y adultos mayores que accedieron a la devolución del IVA? _____</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 17: Pregunta 13 ¿Considera Usted que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia de COVID-19 han generado dificultades en el proceso de devolución del IVA, por la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites, o la falta de claridad en los requisitos establecidos? _____</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 18: Pregunta 14 ¿Qué estrategias considera Usted que serían más efectivas para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de tecnología digital? _____</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 19: Pregunta 15 ¿Qué cambios considera necesarios para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA? _____</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 20: Pregunta 16 ¿Cuál de las siguientes, considera Usted que el Estado podría utilizar como estrategia para fortalecer el conocimiento y acceso de los contribuyentes al proceso de devolución del IVA? _____</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 21: Pregunta 17 ¿Considera Usted que los porcentajes para la devolución del IVA establecido según el grado de discapacidad son adecuados para cubrir las necesidades de los contribuyentes con discapacidad? _____</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 22: Pregunta 18: ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores? _____</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 23: Pregunta 19 De las siguientes, ¿cuáles considera Usted que son las mejoras más significativas implementadas después del COVID-19 (2022 en adelante) para optimizar la devolución del IVA a grupos vulnerables? _____</b>	<b>37</b>

## Índice de Gráficos

- Gráfico 1:** Pregunta 1 ¿Con cuáles de los siguientes aspectos contemplados en las reformas tributarias para la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores antes de la pandemia del covid-19, se encuentra familiarizado Usted? \_\_\_\_\_ 16
- Gráfico 2:** Pregunta 2 ¿Cuáles de las siguientes reformas tributarias para el proceso de devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante y post pandemia covid-19, conoce o aplica Usted? \_\_\_\_\_ 17
- Gráfico 3:** Pregunta 3 ¿Con cuáles de los siguientes mecanismos de control establecidos en las reformas tributarias para la devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante la pandemia covid-19, se encuentra familiarizado Usted? \_\_\_\_\_ 18
- Gráfico 4:** Pregunta 4 ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad, cual(es) considera Usted que es la más efectiva? \_\_\_\_\_ 19
- Gráfico 5:** Pregunta 5 ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento y aplicación de las reformas tributarias posteriores al COVID-19 para la devolución del IVA a grupos vulnerables? \_\_\_\_\_ 21
- Gráfico 6:** Pregunta 6 ¿Cuáles de las siguientes medidas se consideran necesarias para simplificar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores? \_\_\_\_\_ 22
- Gráfico 7:** Pregunta 7 ¿Qué tan accesible considera Usted que son los canales actuales de información sobre las devoluciones del IVA? \_\_\_\_\_ 23
- Gráfico 8:** Pregunta 8 ¿Cómo evaluaría el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA? \_\_\_\_\_ 24
- Gráfico 9:** Pregunta 9 ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto? \_\_\_\_\_ 25
- Gráfico 10:** Pregunta 10 ¿Cuáles considera Usted que han sido las principales dificultades derivadas de las reformas tributarias en la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores entre 2012 y 2023? \_\_\_\_\_ 27
- Gráfico 11:** Pregunta 11 ¿Considera Usted que, para las personas con discapacidad y de la tercera edad, la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual? \_\_\_\_\_ 28
- Gráfico 12:** Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes períodos considera Usted que existe mayor impacto en la economía de las personas discapacitadas y adultos mayores que accedieron a la devolución del IVA? \_\_\_\_\_ 29

<b>Gráfico 13:</b> Pregunta 13 ¿Considera Usted que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia de COVID-19 han generado dificultades en el proceso de devolución del IVA, por la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites, o la falta de claridad en los requisitos establecidos? _____	30
<b>Gráfico 14:</b> Pregunta 14 ¿Qué estrategias considera Usted que serían más efectivas para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de tecnología digital? _____	31
<b>Gráfico 15:</b> Pregunta 15 ¿Qué cambios considera necesarios para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA? _____	33
<b>Gráfico 16:</b> Pregunta 16 ¿Cuál de las siguientes, considera Usted que el Estado podría utilizar como estrategia para fortalecer el conocimiento y acceso de los contribuyentes al proceso de devolución del IVA? _____	34
<b>Gráfico 17:</b> Pregunta 17 ¿Considera Usted que los porcentajes para la devolución del IVA establecido según el grado de discapacidad son adecuados para cubrir las necesidades de los contribuyentes con discapacidad? _____	35
<b>Gráfico 18:</b> Pregunta 18: ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores? _____	36
<b>Gráfico 19:</b> Pregunta 19 De las siguientes, ¿cuáles considera Usted que son las mejoras más significativas implementadas después del COVID-19 (2022 en adelante) para optimizar la devolución del IVA a grupos vulnerables? _____	38

## **1.- TEMA:**

# **ANÁLISIS COMPARATIVO COVID – POST COVID DE LAS REFORMAS TRIBUTARIAS EN LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) PARA CONTRIBUYENTES CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES EN EL ECUADOR.**

## **2.- INTRODUCCION**

La devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) representó un mecanismo tributario clave para garantizar el alivio económico a los sectores vulnerables de la población, como las personas con discapacidad y los adultos mayores. En Ecuador, este beneficio adquiere especial relevancia debido a las necesidades de estos grupos y el impacto que estas reformas tributarias pueden tener en su bienestar económico y social.

Este estudio realiza un análisis comparativo de las reformas tributarias implementadas antes, durante y después de la pandemia de COVID – 19, con un enfoque específico en el proceso de devolución del IVA para los contribuyentes mencionados. Además, la pandemia trajo consigo retos significativos para las administraciones tributarias a nivel mundial, acelerando los procesos de digitalización y redefiniendo prioridades fiscales, en este caso, estas transformaciones han influido en la eficacia, equidad y accesibilidad de los beneficios fiscales dirigidos a los sectores más vulnerables.

A través de una metodología que combina la revisión documental, el análisis estadístico y la aplicación de encuestas a los beneficiarios, el artículo identificó las ventajas y dificultades de las reformas tributarias en la devolución del IVA, así como las estrategias que el Estado puede implementar para optimizar este proceso, entre las estrategias destacan el uso de tecnologías digitales, la simplificación de trámites y la capacitación al personal encargado de gestionar las soluciones de devolución.

Este análisis no solo busca arrojar luz sobre las lecciones aprendidas en las reformas tributarias durante la pandemia, sino también proponer soluciones que contribuyan a un sistema tributario más eficiente, inclusivo y adaptado a las necesidades de los adultos mayores y personas con discapacidad. De esta manera, el artículo se posiciona como una herramienta útil para la formulación de políticas públicas orientadas a fortalecer la justicia tributaria en el Ecuador.

Los resultados de este análisis muestran que las reformas tributarias implementadas antes, durante y después del COVID-19 han tenido un impacto significativo en la equidad y eficiencia del sistema de devolución del IVA en Ecuador. Aunque la digitalización del proceso ha mejorado la rapidez y simplificación de trámites, se evidenciaron barreras importantes para grupos vulnerables, como la falta de acceso a la tecnología y el limitado conocimiento de los beneficiarios sobre las normativas actualizadas. A pesar de estos desafíos, las reformas han contribuido a garantizar una mayor cobertura de los beneficios tributarios y han resaltado la necesidad de estrategias inclusivas, como la capacitación y la mejora en la comunicación, para asegurar que todos los ciudadanos puedan acceder de manera equitativa a estos derechos. Este estudio concluye que, si bien se han logrado avances significativos, todavía hay espacio para optimizar el sistema y fortalecer la justicia social a través de políticas públicas más integrales y accesibles.

### **3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

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

Actualmente Ecuador mantiene altos niveles de pobreza, lo que ocasiona que las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad se conviertan en uno de los grupos más vulnerables, social y económicamente.

De este modo, el gobierno del Ecuador establece un mecanismo de apoyo social y económica para estos grupos vulnerables que ayuda a reducir su carga tributaria, mejorar su economía y promover su inclusión social, a través del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA.

Desde la implementación de la devolución del IVA, las personas de la tercera edad y las personas con discapacidad han enfrentado varios obstáculos, incluyendo procedimientos burocráticos complejos, barreras físicas, falta de accesibilidad a la información y prolongados tiempos de espera en los reembolsos, debido a que, en sus inicios, el trámite era personal y con facturas físicas, que demandaba en muchos casos la ayuda de terceros.

Con la crisis sanitaria en el año 2019 (COVID-19) estos problemas se agudizaron, revelando aún más deficiencia en el proceso de devolución que necesitaban ser abordadas de manera urgente, la pandemia aumentó los costos de vida para muchas personas, especialmente para aquellos adultos mayores y personas con capacidades especiales, debido a la necesidad de adquirir equipos de protección personal; en respuesta a esta crisis el gobierno implementó medidas adicionales de apoyo financiero para estas personas, la aceleración de las devoluciones, la implementación de nuevos programas de asistencia y los cambios en los montos de devolución de IVA.

Sin embargo, el confinamiento también fue uno de los problemas, tras hacer frente a las restricciones físicas, muchos países aceleraron la digitalización de los servicios. En el Ecuador, el 28 de diciembre del 2019 el Servicio de Rentas Internas – SRI implementó un ajuste en el sistema de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores, pero para el 2020 se reforzó el programa de devolución del IVA y el gobierno ecuatoriano implementó una serie de medidas de emergencia, que incluyeron la aceleración y la presentación de solicitudes de devolución del IVA en línea.(Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Publicas & Servicio de Rentas Internas, 2023)

Con la digitalización de los procesos, aunque eficiente, ha generado barreras significativas para las personas de la tercera edad y con discapacidad. Estas poblaciones, que a menudo no están familiarizadas con las tecnologías digitales ni con las complejas plataformas virtuales, se ven excluidas del acceso autónomo a servicios esenciales, como la devolución del IVA. Esta situación no solo dificulta su capacidad para gestionar trámites por sí mismos, sino que también aumenta su dependencia de terceros, lo que puede poner en riesgo su privacidad y limitar su independencia. Es crucial que se implementen medidas inclusivas que faciliten el acceso a estos servicios, garantizando que todos los ciudadanos, independientemente de sus habilidades tecnológicas, puedan beneficiarse de manera equitativa (Servicio de Rentas Internas, 2023)

### **4.- FORMULACION DE LOS PROBLEMAS.**

#### **4.1 GENERAL**

¿Cuáles son los efectos de las principales reformas tributarias en la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas con discapacidad y adultos mayores implementadas por el Estado ecuatoriano antes y después de la pandemia del COVID-19 y cómo han impactado estos cambios en la situación económica y social de estos grupos?

#### **4.2 ESPECIFICOS**

1. ¿Cuáles son las principales reformas tributarias implementadas antes, durante y después de la pandemia del COVID-19 para la devolución del IVA a las personas de la tercera edad y a las personas con discapacidad, y cómo han influido estas reformas en el acceso a los beneficios para estos grupos?
2. ¿Qué beneficios y desventajas se han identificado ante la implementación de las reformas tributarias antes, durante y post COVID para la devolución del IVA a las personas de la tercera edad y a las personas con discapacidad?
3. ¿Cuáles son las estrategias que debe aplicar el Estado para optimizar el proceso de devolución del IVA, basándose en las experiencias y percepciones de los contribuyentes con discapacidad y adultos mayores antes, durante y después de la pandemia del COVID-19?

#### **5.- JUSTIFICACION**

Esta investigación permitió comparar y evaluar las reformas tributarias relacionadas con la devolución del Impuesto al Valor Agregado IVA antes y después del COVID-19, enfocándose en las personas con discapacidad y los adultos mayores. El objetivo identificó mejoras, deficiencias y posibles inequidades en el sistema anterior en comparación con el actual. Al realizar esta comparación, se determinó la efectividad de las reformas implementadas y ofrecer recomendaciones para hacer que los mecanismos de devolución del IVA sean más eficientes, transparentes y accesibles para estos grupos vulnerables.

Este análisis proporcionó una comprensión más profunda de cómo las reformas fiscales han impactado a los grupos vulnerables durante y después de la pandemia. Los resultados ayudaron a mejorar los procesos administrativos y fiscales relacionados con la devolución del IVA, asegurando que sean más inclusivos y equitativos. Además, ofreció información valiosa a los responsables de la formulación de políticas, facilitando la creación de un marco fiscal que responda mejor a las necesidades de estas poblaciones.

Los principales beneficiarios de este análisis fueron las personas con discapacidad y los adultos mayores en Ecuador, quienes dependen de un sistema de devolución del IVA eficiente para mejorar su situación económica. Además, los formuladores de políticas y las instituciones gubernamentales responsables de la administración tributaria se beneficiaron de las recomendaciones derivadas del análisis, lo que contribuirá a la elaboración de políticas fiscales más justas y efectivas en el futuro.

#### **6.- OBJETIVOS. -**

##### **6.1.- GENERAL**

Analizar las reformas tributarias que fueron implementadas antes y después de la pandemia del COVID-19 en el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, mediante un exhaustivo análisis de las disposiciones legales, para determinar los efectos en los campos económico y social que estas reformas han provocado en los contribuyentes de estos grupos vulnerables.

##### **6.2.- ESPECIFICOS**

1. Comparar las reformas tributarias implementadas antes, durante y después del COVID-19 en relación con la devolución del IVA para personas de la tercera edad y personas con discapacidad, con el fin de identificar los cambios normativos, las mejoras o retrocesos en la eficiencia del proceso de devolución, y el impacto de dichas reformas en el acceso a los beneficios fiscales por parte de estos grupos vulnerables.
2. Describir las ventajas y dificultades de las reformas tributarias relacionadas con la devolución del IVA a personas de la tercera edad y personas con discapacidad, a través de la aplicación de una encuesta dirigida a los contribuyentes, con el fin de identificar los efectos principales de estas reformas antes, durante y después del COVID-19, y cómo han influido en el acceso y la eficiencia del proceso de devolución del IVA para estos grupos.
3. Identificar las estrategias que debe aplicar el Estado para la optimización del proceso de devolución del IVA para contribuyentes con discapacidad y adultos mayores mediante la implementación de tecnología digital, simplificación de trámites administrativos y capacitación al personal encargado, para agilizar los tiempos de devolución, garantizar la equidad en el acceso a los beneficios fiscales, y mejorar la experiencia del usuario en el proceso.

## **7.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **7.1.- MARCO TEORICO.**

#### **7.1.1. Contexto económico y fiscal (pre y post COVID-19) en Ecuador**

La pandemia de COVID-19, trajo consigo importantes repercusiones en los sistemas tributarios a nivel mundial. Antes de la pandemia, los sistemas fiscales se desarrollaban bajo parámetros de crecimiento económico, con políticas tributarias que priorizaban la recaudación fiscal mediante el IVA, el impuesto a la renta y otros tributos. Sin embargo, el confinamiento global y la interrupción de las actividades económicas durante 2020 y 2021 obligaron a los gobiernos a flexibilizar sus normativas tributarias, introduciendo aplazamientos en los pagos de impuestos, reducciones de tasas e incluso exoneraciones temporales para aliviar la carga de empresas y personas afectadas. En el periodo posterior a la pandemia, es decir, desde finales de 2021 y durante 2022, los sistemas fiscales enfrentaron el reto de restablecer sus niveles de recaudación, pero muchos países mantuvieron políticas tributarias más largas para impulsar la recuperación económica, especialmente en sectores vulnerables. Este período ha dejado una huella duradera en las estrategias fiscales, las cuales ahora se centran en reconstruir el tejido económico, fomentando la inclusión y brindando alivios específicos a los sectores más afectados, como los adultos mayores y las personas con discapacidad. (Laura Marlene Ochoa Escobar, 2021)

Ecuador como todo el mundo enfrentaron la crisis sanitaria conocida como COVID-19 que fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 pero fue declarada oficialmente el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS). (Palacios Cruz et al., 2021) El Centro de Operaciones de Emergencia y la Organización Mundial de la Salud anunciaron el fin de la crisis sanitaria el 5 de mayo del 2023. (Ministerio de Salud Pública, 2023)

Es importante señalar que previo a la pandemia COVID -19 Ecuador se encontraba en un escenario económico complicado debido a la dependencia del petróleo, el alto endeudamiento externo, la falta de diversificación económica, y la inestabilidad política y social. Aunque la dolarización ayudó a estabilizar la economía en términos de inflación, también impuso

restricciones a la política económica del país. Estos desafíos estructurales fueron a causa de la pandemia, que tuvo un impacto devastador en la economía ecuatoriana. (Banco Central, 2020)

Ecuador, al igual que muchos otros países, se vio gravemente afectado por la pandemia de COVID-19 desde el primer trimestre de 2020, con un fuerte impacto en su economía y sistema de salud. Las medidas de confinamiento, que se implementaron a partir de marzo de 2020, redujeron la actividad económica, lo que se reflejó en una caída de la recaudación tributaria. En respuesta a esta situación, el gobierno ecuatoriano adoptó políticas fiscales de emergencia, que incluyeron demoras en los pagos de impuestos, facilidades para la declaración y cumplimiento tributario, así como incentivos a empresas para sostener el empleo. A finales de 2021, cuando comenzó la fase de reactivación económica, Ecuador implementó reformas que fortalecieron las políticas tributarias preexistentes, enfocándose en la equidad y en la necesidad de mantener un balance entre la recaudación fiscal y el estímulo a sectores vulnerables. Se promovieron reformas como la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, aprobada en diciembre de 2019, que, aunque fue diseñada antes de la pandemia, se consolidó como una herramienta clave para apoyar a microempresas y emprendedores durante la crisis. (Ley Orgánica de simplificación tributaria, 2020) La progresiva estabilización económica en 2022 permitió que el gobierno reforzara su estructura fiscal, priorizando la formalización del empleo y la lucha contra la evasión fiscal como pilares esenciales para la sostenibilidad postpandemia.

### **7.1.2 Reformas tributarias aplicadas a los procesos de devolución del IVA a contribuyentes con discapacidad y adultos mayores en el Ecuador.**

#### **Primeras reformas aplicables a los procesos de la devolución de IVA**

La devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores en Ecuador nace del compromiso del Estado por promover la equidad social y proteger a los sectores más vulnerables de la población. Este beneficio surgió como una medida de justicia social, reconociendo que los impuestos indirectos, como el IVA, generaron una carga desproporcionada en grupos que, debido a sus condiciones físicas o edad avanzada, enfrentan mayores dificultades económicas. La devolución del IVA tuvo como objetivo aliviar esa carga financiera, brindando un apoyo directo a quienes más lo necesitan y fomentando su inclusión en el desarrollo económico del país. Esta política se fundamenta en el principio de solidaridad, buscando que los recursos recaudados a través del sistema tributario se redistribuyan de manera justa para mejorar la calidad de vida de estos ciudadanos. (Rivera Valverde & Llerena Erazo, 2023)

La implementación de la devolución del IVA a contribuyentes con discapacidad y adultos mayores en Ecuador fue consolidada con la Ley Orgánica de Discapacidades, promulgada en 2012, y con reformas posteriores que ampliaron y facilitaron el acceso a este beneficio. Desde su creación, el proceso ha sido mejorado para garantizar una mayor cobertura y accesibilidad. En el caso de las personas con discapacidad, una de las primeras reformas significativas fue la automatización del sistema para la presentación de solicitudes de devolución, lo que permitió a los beneficiarios acceder al reembolso de manera más eficiente y con menos trámites burocráticos. En cuanto a los adultos mayores, la Ley de Personas Adultas Mayores, aprobada en 2019, reforzó los mecanismos para la devolución del IVA, incluyendo un incremento en los montos máximos de devolución y ampliando el acceso a una mayor variedad de bienes y servicios gravados con IVA. Estas reformas reflejaron el compromiso del Estado ecuatoriano de garantizar que estos grupos vulnerables puedan acceder a los beneficios tributarios de manera justa y oportuna. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

En el año 2012 se estableció la primera reforma (Resolución NAC-DGERCGC12-00108) la cual establecía el procedimiento inicial para la devolución del IVA a personas de la tercera

edad y discapacitados. Definió los requisitos, plazos y la forma de presentación de las solicitudes. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Para el año 2014, se modificaron ciertos requisitos y plazos para la presentación de solicitudes de devolución del IVA. Introdujo cambios en la documentación requerida. Y se actualizó a la (Resolución NAC-DGERCGC14-00282), sin embargo, para el año 2016 se introdujo cambios en la forma de presentación de la documentación y en los criterios de revisión de las solicitudes. Se buscó simplificar y hacer más eficiente el proceso de devolución, para lo cual se creó (Resolución NAC-DGERCGC16-00072)(Servicio de Rentas Internas, 2023)

En el año 2018 se actualizaron los procedimientos para la devolución del IVA, incluyendo nuevas medidas de seguridad para evitar fraudes y mejorar la transparencia del proceso, creando consigo la (Resolución NAC-DGERCGC18-00029)(Servicio de Rentas Internas, 2023)

### **Reformas previas a la pandemia del COVID-19**

Las reformas tributarias implementadas en Ecuador en el periodo inmediatamente anterior a la pandemia de COVID-19 reflejaron un esfuerzo por mejorar la sostenibilidad fiscal y promover el desarrollo económico. Las políticas relacionadas con el IVA, fueron herramientas clave para apoyar a estos grupos vulnerables, ya que, gracias a estas reformas el gobierno buscó aliviar la carga tributaria y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. Sin embargo, la implementación y el acceso a estos beneficios presentaron desafíos que el gobierno continuó intentando abordar. (Pico Noboa, 2021) mostrando un compromiso con la protección de estos sectores vulnerables

En febrero de 2020, Ecuador implementó la Resolución NAC-DGERCGC20-00011, que introdujo varios cambios importantes en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores. Esta normativa buscaba optimizar y facilitar el acceso a este beneficio, alineando los procedimientos con las políticas de simplificación tributaria y modernización tecnológica impulsadas por el gobierno.(Servicio de Rentas Internas, 2023)

Uno de los cambios más relevantes fue la digitalización del proceso de solicitud, permitiendo a los contribuyentes gestionar la devolución de manera electrónica a través del portal del Servicio de Rentas Internas (SRI). Esto eliminó la necesidad de presentar documentos físicos en las oficinas del SRI, reduciendo los tiempos de espera y simplificando el trámite para los beneficiarios. Adicionalmente, la resolución estableció mecanismos más eficientes para el control de las facturas presentadas para la devolución del IVA, asegurando que las personas con discapacidad y los adultos mayores pudieran validar sus compras de manera automática, sin necesidad de trámites adicionales.

Otro cambio clave fue el ajuste en los montos máximos de devolución anual para estos grupos vulnerables, lo que permitió una mayor cobertura en sus compras habituales. Esto se tradujo en un incremento del límite de devolución anual, especialmente en bienes de consumo básico como alimentos y medicinas, que representó una parte significativa del gasto de los beneficiarios. Además, la resolución incluyó una ampliación en la lista de productos y servicios elegibles para la devolución, lo que permitió a los contribuyentes recuperar una mayor parte del IVA pagado en sus compras.

Por último, la resolución reforzó los controles internos para evitar fraudes y abusos en el sistema de devolución, implementando mecanismos de auditoría y cruzamiento de datos. Esto garantizó que los beneficios llegaran efectivamente a quienes cumplieran con los requisitos, asegurando un manejo más transparente y eficiente de los recursos fiscales.

### **Cambios post COVID-19 aplicables a los procesos de la devolución de IVA**

En el año 2022, se implementó la Resolución NAC-DGERCGC22-00045, una actualización importante en el sistema de devolución del IVA para personas con discapacidad y

adultos mayores. Esta resolución surgió como parte de los esfuerzos del gobierno para seguir mejorando la eficiencia del sistema tributario y garantizar que los beneficios fiscales llegaran de manera más rápida y efectiva a los sectores más vulnerables de la población

Durante la crisis sanitaria, Ecuador realizó importantes cambios en los procedimientos, montos y requisitos para la devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores. La digitalización y simplificación de procesos fueron clave para mejorar la eficiencia y accesibilidad del sistema. Sin embargo, la implementación de estos cambios presentó desafíos, especialmente en términos de accesibilidad para todos los beneficiarios. En general, las reformas ayudaron a aliviar la carga financiera sobre estos grupos vulnerables durante la pandemia, aunque la efectividad y equidad de las medidas variaron según la capacidad de adaptación de los beneficiarios y la administración tributaria.(Tituaña & Soledispa, 2023)

Uno de los principales cambios fue la ampliación de las categorías de bienes y servicios elegibles para la devolución del IVA, que se enfocaron en productos esenciales como medicinas y dispositivos médicos. Además, la resolución impulsó una mayor automatización del proceso a través de herramientas digitales, lo que redujo tiempos de respuesta y mejoró la eficiencia del Servicio de Rentas Internas (SRI).(Rivera Valverde & Llerena Erazo, 2023)

Otro cambio importante fue la optimización del sistema de declaración y devolución mediante una mayor integración tecnológica. La resolución fortaleció el uso de herramientas digitales y permitió que los contribuyentes realizaran el proceso de manera completamente automatizada, con menos intervención humana. Este paso no solo aceleró los tiempos de respuesta del Servicio de Rentas Internas (SRI), sino que también redujo el riesgo de errores y mejoró la precisión en la revisión de las solicitudes de devolución.(Servicio de Rentas Internas, 2023)

En 2023, Ecuador no introdujo nuevas resoluciones específicas, sino que continuó aplicando las disposiciones establecidas anteriormente, especialmente en virtud de la Resolución NAC-DGERCGC22-00045 de 2022. Esta resolución había ya proporcionado un marco sólido para el proceso de devolución, pero las condiciones y procedimientos se mantuvieron actualizados, lo que es crucial para el seguimiento de los beneficiarios.

Uno de los aspectos destacados de la devolución del IVA en 2023 fue el establecimiento de un monto máximo de devolución mensual, que se fijó en \$108 para adultos mayores. Para las personas con discapacidad, el monto varía según un sistema de tablas que considera el grado de discapacidad del beneficiario(Extra.ec, 2024). Además, los beneficiarios pueden solicitar la devolución acumulada de IVA de hasta cinco años, lo que permite un acceso más amplio a este beneficio tributario.

En la actualidad, Ecuador ha implementado importantes modificaciones a la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores, especialmente a partir de 2024. Uno de los cambios más destacados es la introducción de la devolución automática en tiempo real, donde los establecimientos no cobrarán el IVA en las compras realizadas por estos grupos vulnerables. (Ángel & Estefanía, 2024) Este sistema simplifica el proceso, permitiendo que los adultos mayores solo necesiten presentar su identificación en los puntos de venta autorizados, mientras que las personas con discapacidad deben mostrar una credencial que certifique su condición (Extra.ec, 2024)

## **Resumen comparativo referente a la devolución del IVA (COVID – POST COVID**

**Tabla 1: Comparativa referente a la devolución del IVA**

<b>Normativa y base legal</b>
-------------------------------

Ley Orgánica de las Personas adultas mayores. Ley Orgánica de Discapacidades (2012-2018)	Ley Orgánica de simplificación y progresividad tributaria (2019-2021)	Ley Orgánica para el Fortalecimiento de la Economía Familiar (2022-2023)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución (NAC-DGERCGC22-00045) para personas discapacidades</li> <li>Resolución (NAC-DGERCGC20-00059) para personas de la tercera edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución (NAC-DGERCGC22-00045) para personas discapacidades</li> <li>Resolución (NAC-DGERCGC20-00059) para personas de la tercera edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución (NAC-DGERCGC22-00045) para personas discapacidades</li> <li>Resolución (NAC-DGERCGC20-00059) para personas de la tercera edad</li> </ul>
<b>Bases legales para la devolución del IVA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Régimen Tributario Interno</li> <li>Ley de Equidad Tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley de Régimen Tributario Interno</li> <li>Ley de Equidad Tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica para el Fortalecimiento de la Economía Familiar</li> </ul>
<b>Beneficiarios</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas de la tercera edad</li> <li>Personas discapacitadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas de la tercera edad</li> <li>Personas discapacitadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas de la tercera edad</li> <li>Personas discapacitadas</li> </ul>
<b>Límites de devolución</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el 2012 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 292) con un valor de \$70.08.</li> <li>En el 2018 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 386) con un valor de \$92.64.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el 2019 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 394) con un valor de \$94.56.</li> <li>En el 2021 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 400) con un valor de \$96</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el 2022 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 425) con un valor de \$102.</li> <li>En el 2023 para la tercera edad y personas con discapacidad, la devolución del IVA corresponde al 12% de la suma de dos salarios básicos (\$ 450) con un valor de \$108</li> </ul>
<b>Procesos de solicitud</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso para la devolución del IVA tanto para personas de la tercera edad y personas discapacitadas se realiza de manera presencial.</li> <li>• Presentación de facturas físicas y certificados de discapacidad.</li> <li>• Proceso lento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso para la devolución del Iva tras el COVID-19 se la realiza de manera virtual.</li> <li>• Digitalización de los trámites.</li> <li>• Presentación de solicitudes en línea.</li> <li>• Cero contactos físicos tras la crisis sanitaria</li> <li>• Facilitación de acceso a servicios públicos.</li> <li>• Presentación de Facturas electrónicas.</li> <li>• Contratación a terceras personas para la ayuda y facilitación del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso para la devolución del Iva tras el COVID-19 se la realiza de manera virtual.</li> <li>• Digitalización de los trámites.</li> <li>• Presentación de solicitudes en línea.</li> <li>• Facilitación de acceso a servicios públicos.</li> <li>• Presentación de Facturas electrónicas.</li> <li>• Contratación a terceras personas para la ayuda y facilitación del proceso.</li> <li>• Rapidez en los procesos de devolución.</li> <li>• Reducción en la necesidad de trámites presenciales.</li> <li>• Las personas vulnerables reciben un trato preferencial tras los sistemas de atención en línea.</li> </ul>
--	--	--

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2023)(Ley Orgánica de las personas adultas mayores, 2021)(Ley Orgánica de Discapacidades et al., 2021)  
Elaborado por: Autor

La comparación entre las políticas anteriores y las actuales sobre los procesos de devolución del IVA en el Ecuador muestra una serie de mejoras significativas en términos de eficiencia y acceso debido a la digitalización y simplificación de procedimientos. No obstante, mediante la digitalización y la implementación los cambios han sido desafíos persistentes debido a la vulnerabilidad de los grupos beneficiarios. Las políticas actuales han hecho que el proceso sea más ágil y accesible en general, pero existieron áreas que requieren atención para asegurar que todos los beneficiarios puedan aprovechar plenamente los beneficios disponibles. (Tituaña & Soledispa, 2023)

### **7.1.3. Proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores**

#### **Devolución del IVA**

La devolución del IVA es un beneficio tributario de carácter personal previsto en la ley, a favor de las personas adultas mayores y personas con discapacidad, por el cual se resta el valor IVA pagado en la adquisición local de bienes y servicios de primera necesidad, de las compras

por las cuales se emitan comprobantes electrónicos a nombre del beneficiario. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

En la sociedad, tanto las personas con discapacidad y los adultos mayores son grupos que enfrentan desafíos únicos y que afectan su calidad de vida. La falta de acceso y la discriminación social pueden limitar su plena participación en la comunidad. A medida que pasan los años y tanto nuestras fuerzas y habilidades cambian, es importante reconocer que todos tengamos el debido respeto e igualdad de oportunidades.(Caicedo et al., 2022).

Satisfacer las necesidades de estos grupos vulnerables no es sólo un acto de justicia, sino también una responsabilidad compartida para nuestra sociedad actual. Al fomentar la inclusión y el apoyo, se determina crear un entorno donde todos, independientemente de las circunstancias, tengan la oportunidad de brillar y contribuir.

### **A quién se considera persona discapacitada:**

Según la Ley Orgánica de Discapacidades, artículo 6.- Personas con discapacidad. - Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento.(Ley Orgánica de Discapacidades et al., 2021)

Esta Ley ampara a las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior; sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge, pareja en unión de hecho y/o representante legal y las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad.(Ley Orgánica de Discapacidades et al., 2021)

**Tabla 2: Grado de Discapacidad y porcentaje de aplicación**

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

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Mediante esta tabla se determina la aplicación proporcional de beneficios para personas con discapacidad, basada en el grado de discapacidad del beneficiario, esta es una medida que busca equilibrar el apoyo que se les brindada a estas personas vulnerables según las necesidades específicas de cada uno, reconociendo que no todas las discapacidades tienen el mismo impacto en las personas y que, por lo tanto, el apoyo debe ajustarse de manera justa y precisa, ya que, al implementar esta tabla se garantiza una distribución más equitativa de los recursos, asegurando que aquellos con mayores desafíos reciban un respaldo adecuado que responda a la magnitud de sus necesidades.

### **A quién se considera un adulto mayor:**

Según la Ley Orgánica de las Personas adultas mayores, artículo 5.- Persona adulta mayor. - Se considera persona adulta mayor aquella que ha cumplido los 65 años de edad y para hacer efectivos sus derechos, bastará la presentación de la cédula de identidad, pasaporte o algún documento que demuestre su identidad, exceptuando a la persona adulta mayor que se encuentre en situación de movilidad humana, en situación de abandono absoluto o cualquier condición de vulnerabilidad.(Ley Orgánica de las personas adultas mayores, 2021)

Esta Ley será aplicable para las personas adultas mayores ecuatorianas y extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano. Las personas adultas mayores ecuatorianas en situación de movilidad humana que se encuentren en el exterior serán sujetas de protección y asistencia de las misiones diplomáticas y oficinas consulares del Ecuador.(Ley Orgánica de las personas adultas mayores, 2021)

### Acceso a beneficios tributarios

Las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia tuvieron un impacto significativo en el acceso a la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores. En general, las reformas mejoraron la equidad y la eficiencia del proceso, ampliando el acceso y reduciendo la burocracia. Sin embargo, los montos de este beneficio también tuvieron cambios ya que el monto máximo de devolución del IVA mensual, a las personas adultas mayores y personas con discapacidad, corresponde el 12% de dos salarios básicos unificados. (Fabricio & Bonilla López, 2021)

**Tabla 3: Monto máximo de devolución del IVA mensual**

Beneficio tributario mensual del IVA para periodos anteriores	
Año 2018: <b>USD 92,64</b>	Año 2021: <b>USD 96</b>
Año 2019: <b>USD 94,56</b>	Año 2022: <b>USD 102</b>
Año 2020: <b>USD 96</b>	Año 2023: <b>USD 108</b>

Fuente:(Servicio de Rentas Internas, 2023)

Como se puede observar las personas adultas mayores y aquellas con discapacidad tienen derecho a un beneficio económico que equivale al 12% de dos salarios básicos unificados. Este beneficio es fundamental para aliviar la carga financiera de estos grupos vulnerables, quienes enfrentan costos adicionales asociados con su condición de vida. Este derecho no solo representó un acto de justicia, sino también un reconocimiento de las necesidades particulares de estas personas, permitiéndoles obtener una mejor calidad de vida y asegurando que se respeten sus derechos y sus oportunidades.

### Procedimiento para solicitar devolución del IVA

Para realizar el procedimiento para la devolución del Iva a para personas con discapacidad y adultos mayores se debe realizar tener una serie de documentos y realizar los siguientes pasos:

Guía rápida de la devolución del IVA por Internet

1. Obtener la clave de acceso para SRI en Línea, por lo tanto, debe acercarse a cualquiera de las agencias del SRI con su cedula. Para recuperarla, hacerlo a través de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

2. Ingresar a [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), escoger la opción Devoluciones de IVA Adultos Mayores.
3. Seleccionar los comprobantes de venta electrónicos y enviar la solicitud.
4. Una vez registrada la solicitud en línea, verificar 24 horas después con el número de trámite
5. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

### **Guía rápida de la devolución automática del IVA**

1. Acudir a un local comercial autorizado.
2. Comprar bienes y/o servicios de consumo personal.
3. Acercase al cajero de pago.
4. Ingresar el código de confirmación único y personal.
5. Obtener la devolución automática del IVA en la facturación electrónica.

## **7.2. MARCO CONCEPTUAL.**

### **Beneficio Tributario**

El beneficio de La devolución del IVA permite a los contribuyentes recuperar parte del impuesto pagado en sus compras, lo que representó un alivio a su carga tributaria. Esto puede ser especialmente beneficioso para empresas y emprendedores, ya que les permite reducir costos y mejorar su flujo de efectivo.(Beneficios y limitaciones de la devolución del IVA, 2023)

### **COVID-19**

La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentarán una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermarán gravemente y requerirán atención médica. Las personas mayores y las que padecen enfermedades subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. Cualquier persona, de cualquier edad, puede contraer la COVID-19 y enfermar gravemente o morir. (Castro & Fernández, 2020)

### **Digitalización**

El año 2020 quedará marcado en la historia como el año de la transformación digital. La crisis provocada por el COVID-19 es causa y motivo de la transformación digital de las empresas y, por supuesto, la ciudadanía lo ha decidido a tiempo. El 59% de la población mundial tiene acceso a Internet, con 4.570 millones de usuarios activos. De ellos, 4.200 millones están activos en dispositivos móviles. A nivel mundial, en solo ocho semanas se observó un aumento de cinco años en la adopción digital por parte de consumidores y empresas. El mundo de la reestructuración pandémica enfrenta el desafío de centrarse en cuatro áreas clave: ahorrar dinero, crear empleos, gestionar el cambio y permitir la adopción de soluciones digitales.(Fernando Ruiz, 2020)

### **Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

Es el impuesto que grava al valor de las transferencias locales o a importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización, a derechos de autor, propiedad industrial y derechos conexos, así como al valor de los servicios prestados. (Junior et al., 2021)

### **Reforma Tributaria**

La reforma de la estructura tributaria, aprobada en diciembre de 1989, fue diseñada para simplificar el sistema tributario interno (en adelante conformado por el impuesto a la renta, el IVA y el impuesto a los consumos específicos), reducir las tasas del impuesto a la renta personal y eliminar exenciones y deducciones.(Junior et al., 2021)

## **8.- MARCO METODOLÓGICO.**

### **8.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de esta investigación se basa en el análisis de datos recolectados en un periodo específico (2018-2023) para examinar y comparar los cambios en las reformas tributarias en la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para los contribuyentes con discapacidad y adultos mayores en Ecuador, antes y después de la pandemia de COVID-19.

La investigación se adaptó con un enfoque cualitativo. Este enfoque permitió obtener una visión profunda en las experiencias y desafíos, para ello fue necesario describir su procedimiento y determinó su incidencia que han tenido los beneficiarios tras el cambio de estas políticas.

### **8.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Cualitativa**

La investigación cualitativa es un enfoque metodológico de las experiencias subjetivas e intersubjetivas de los sujetos, donde interactuaron las versiones y opiniones del ser pensante, respecto a los hechos y fenómenos de estudio, para construir la realidad de manera cooperativa y dinámica.(Nelly Patricia Bautista C., 2022)

Con el uso del método cualitativo se exploraron y profundizaron las experiencias subjetivas de estos grupos vulnerables, revelando, como ha sido para estos grupos la gestión del trámite para la devolución del IVA, como la percibieron y que impactos tuvieron en sus vidas, incluyendo los desafíos que enfrentaron con la digitalización de los procesos, especialmente en el contexto del confinamiento y las restricciones del COVID-19.

#### **Comparativa**

La investigación comparativa: este enfoque permitió examinar de manera sistemática las variaciones y, al hacerlo, proporciona una base para comprender mejor la eficacia de políticas, prácticas o fenómenos.(Sánchez Molina et al., 2021)

Este tipo de investigación permitió evaluar si las barreras tecnológicas, el confinamiento o la falta de acceso a servicios presenciales durante la pandemia impidieron que más personas de la tercera edad o con discapacidad solicitaran la devolución del IVA. Además, se puede comparar si hubo una mejora en el acceso tras la pandemia, cuando los servicios comenzaron a normalizarse.

### **8.3.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Encuesta**

La encuesta es un método de investigación cuantitativa que utiliza cuestionarios estandarizados para recolectar datos de un grupo específico de personas, conocidos como la muestra, permitiendo recolectar grandes cantidades de información de manera eficiente, ofreciendo datos numéricos que pueden ser analizados estadísticamente para identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables.(Feria Ávila et al., 2020)

Mediante encuestas, se recopiló información directa de las personas de la tercera edad y con discapacidad que lograron acceder al proceso de devolución del IVA antes y después del COVID. Preguntas como "¿Ha solicitado la devolución del IVA durante el último año?" o "¿Tuvo

dificultades para acceder a la plataforma en línea?" proporcionó datos estadísticos sobre la accesibilidad del sistema. Los resultados de las encuestas permitieron identificar qué porcentaje de la población objetivo logró completar el trámite de forma autónoma y qué proporción necesitó ayuda.

### **Análisis documental**

El análisis documental es un método cualitativo que consiste en examinar y evaluar documentos de diversos tipos (legales, oficiales, administrativos, históricos, o de otra naturaleza) con el objetivo de extraer información relevante para el estudio de un tema específico. (Campos-Gómez et al., 2021)

El análisis documental contribuyó a reunir documentos oficiales que regularon la devolución del IVA antes, durante y después de la pandemia, comparando las políticas en diferentes períodos, además ayudó a identificar tendencias y evaluó si los cambios fueron temporales o permanentes en la recuperación postpandemia.

## **8.4.- DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población se refiere al conjunto total de individuos, organismos o elementos que comparten una o más características comunes y sobre los cuales se realizó un estudio o análisis. Dependiendo del contexto, la población incluyó personas, objetos o fenómenos que se están investigando. (Chero-Pacheco & Chero-Pacheco, 2024)

La población de interés para esta investigación fueron funcionarios del SRI relacionados al proceso de devolución, profesionales del área contable, administrativa, financiera y personas naturales con conocimiento de este proceso haciendo énfasis en la comparación de los datos de la población antes de la pandemia (pre-COVID) y después de la pandemia (post-COVID).

Esto permitió identificar, posibles dificultades adicionales o cambios en las políticas que afectaron a este grupo vulnerable, evaluando si las personas discapacitadas y mayores tuvieron más dificultades para solicitar la devolución del IVA debido a la pandemia, por cambios en el acceso a servicios o restricciones de movilidad, también examinaron si la crisis económica provocada por el COVID-19 impactó el consumo de este grupo, lo cual afectó las solicitudes de devolución del IVA.

### **Muestra**

Una muestra es un subconjunto de individuos o elementos seleccionados de una población más grande, que se utiliza para realizar un análisis o estudio. La muestra fue representativa de la población para que los resultados obtenidos puedan generalizarse al conjunto total. (Condori Ojeda Porfirio, 2020)

### **Muestreo Opinático**

El muestreo opinático, también conocido como muestreo por juicio o muestreo no probabilístico, se basa en la selección de individuos según criterios específicos que el investigador considera relevantes. En este método, el investigador uso su criterio y conocimiento del tema para elegir a los participantes. (Hernández González, 2021)

Considerando el uso del muestreo opinático, esta muestra se definió seleccionando a funcionarios del SRI relacionados al proceso de devolución, profesionales del área contable,

administrativa y financiera y personas que por el conocimiento y la experiencia contribuyan en el proceso de devolución de las personas de la tercera edad y discapacitados.

**Tabla 4: Informantes**

Número	Cédula	Nombre completo	Tipo de informante
1	1713904025	Cevallos Diaz Ivan Vinicio	Funcionario SRI
2	1712095924	Pallares Centeno Ramiro Fernando	Funcionario SRI
3	1720905825	Cevallos Tituaña María Gabriela	Profesional
4	1711897171	Onofa Calispa Edison Javier	Profesional
5	1724522287	Portilla Quimbiulco Ángel Ricardo	Profesional
6	1716553498	Toapanta Cadena María Verónica	Profesional
7	1716696545	Chimbolema Culqui Gladys Verónica	Profesional
8	1718827676	Masabanda Paucar Diana Patricia	Profesional
9	1725858524	Morocho Pito Cristian Fernando	Profesional
10	1725899635	Pañora Guano Diana Carolina	Profesional
11	1725673949	Quispe Ñacato Johana Adriana	Profesional
12	1720068865	Tenorio Jumbo Katherine Liseth	Profesional
13	1713794871	Maigua Monge Fernando Diego	Profesional
14	1750117671	Cruz Baño Karen Cecibel	Profesional
15	1725268294	Cueva Cuichan María Belén	Profesional
16	1724625610	Cueva Jiménez Mirian Noemi	Profesional
17	1717120545	Gallegos Estrella Alexis Fernando	Profesional
18	1722862842	De La Cruz Mantilla Andrés Patricio	Profesional
19	1724987738	Inte Anchaguano Evelyn Patricia	Asesor personas naturales
20	1725149148	Moreno Pacheco Alisson Ibeth	Asesor personas naturales

Fuente: Tabla de Informantes

Elaborador por: Autor

## 9. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a 20 personas en base a los criterios, vivencias y la experiencia sobre las reformas tributarias en la devolución del IVA durante el periodo COVID y post-COVID.

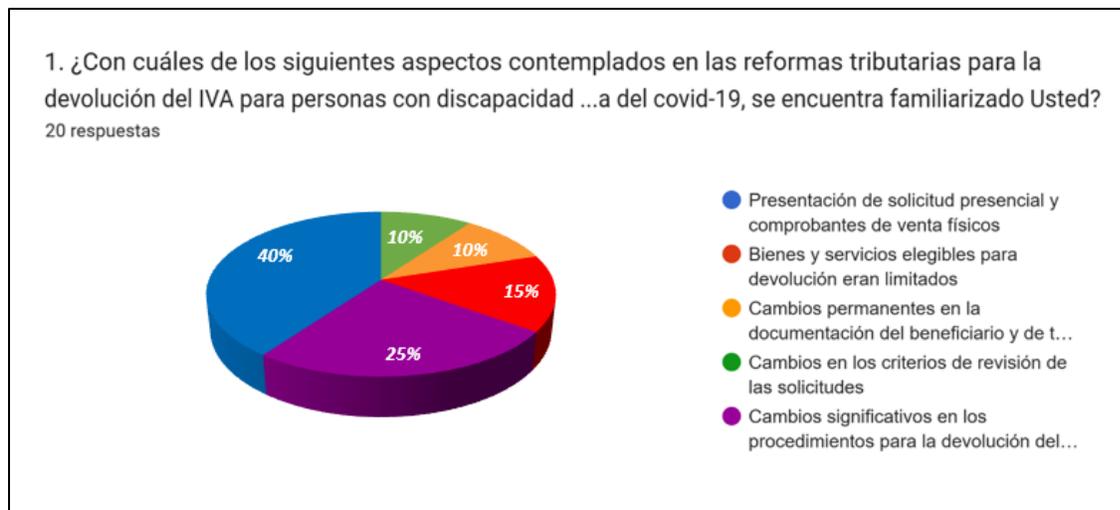
**Tabla 5: Pregunta 1 ¿Con cuáles de los siguientes aspectos contemplados en las reformas tributarias para la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores antes de la pandemia del covid-19, se encuentra familiarizado Usted?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Presentación de solicitud presencial y comprobantes de venta físicos	8	40%
Bienes y servicios elegibles para devolución eran limitados	3	15%
Cambios permanentes en la documentación del beneficiario y de terceros	2	10%
Cambios en los criterios de revisión de las solicitudes	2	10%

Cambios significativos en los procedimientos para la devolución del IVA	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 1:** Pregunta 1 ¿Con cuáles de los siguientes aspectos contemplados en las reformas tributarias para la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores antes de la pandemia del covid-19, se encuentra familiarizado Usted?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La información recopilada revela que el 40% indicó estar familiarizados con la presentación de solicitudes de devolución del IVA de forma presencial y la entrega de comprobantes físicos, un 25% reconoció estar familiarizado con los cambios en los procesos de devolución, un 15% identificó restricciones en los bienes y servicios que calificaban para la devolución del IVA, solo el 10% estaba familiarizado con modificaciones en la documentación requerida y el otro 10% reconoció estar al tanto de variaciones en los criterios de revisión.

**Análisis:** El resultado de los encuestados revela que antes de la pandemia del COVID-19 el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores presentaba limitaciones significativas principalmente por su gestión presencial y el uso de documentos físicos generando barreras administrativas y logísticas que dificultaban el acceso al beneficiario, la dependencia de procedimientos manuales y presenciales, la escasa flexibilidad en la cobertura de bienes y servicios, y la limitada difusión de cambios normativos revelaron la necesidad de modernizar el sistema.

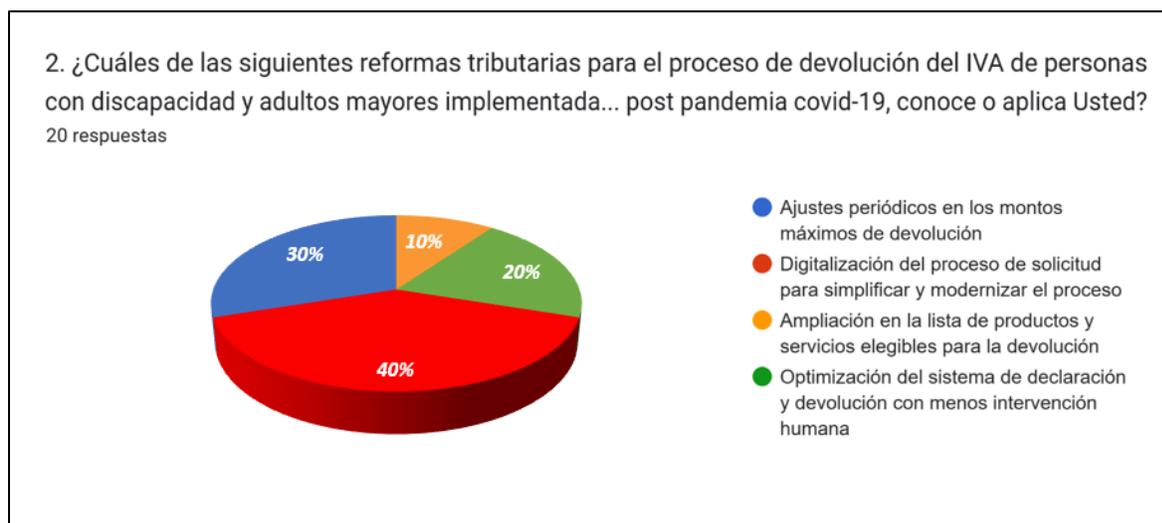
**Tabla 6:** Pregunta 2 ¿Cuáles de las siguientes reformas tributarias para el proceso de devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante y post pandemia covid-19, conoce o aplica Usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ajustes periódicos en los montos máximos de devolución	6	30%
Digitalización del proceso de solicitud para simplificar y modernizar el proceso	8	40%
Ampliación en la lista de productos y servicios elegibles para la devolución	2	10%
Optimización del sistema de declaración y devolución con menos intervención humana	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 2:** Pregunta 2 ¿Cuáles de las siguientes reformas tributarias para el proceso de devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante y post pandemia covid-19, conoce o aplica Usted?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La información recopilada lleva a concluir que el 40% de los encuestados indicó estar familiarizado a la digitalización del proceso de solicitud para la devolución del IVA. Por otro lado, el 30% reconoció los ajustes periódicos en los montos máximos de devolución, el 20% identificó la optimización del sistema con menos intervención humana, mientras que solo el 10% reconoció la ampliación de productos y servicios elegibles como el de menor impacto.

**Análisis:** Lo anterior refleja que las reformas tributarias han tenido un cambio positivo hacia la modernización del proceso de devolución del IVA, siendo la digitalización la más reconocida, demostrando que la implementación de plataformas digitales fue efectiva para facilitar el proceso y el acceso al beneficiario con un 40%, especialmente en un contexto donde la presencialidad era limitada. Sin embargo, esta medida implementada también exige que los contribuyentes

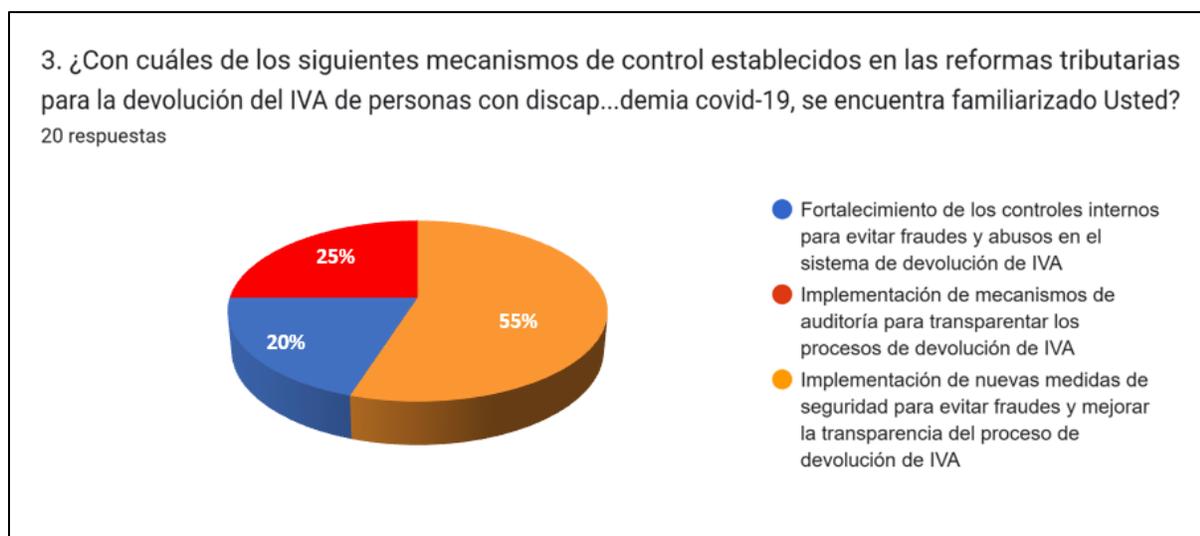
cuenten con habilidades digitales y acceso a internet, lo cual podría dejar fuera a ciertos beneficiarios. Con respecto a los ajustes en los montos de pago, se refleja que estas actualizaciones han sido poco visibles, pero no menos importantes, finalmente la optimización del sistema y la ampliación de servicios no han sido considerada de gran impacto lo cual podría deberse a que las personas de los sectores vulnerables analizados, debido a su condición, se enfocan más en la agilidad de los procesos.

**Tabla 7: Pregunta 3 ¿Con cuáles de los siguientes mecanismos de control establecidos en las reformas tributarias para la devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante la pandemia covid-19, se encuentra familiarizado Usted?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Fortalecimiento de los controles internos para evitar fraudes y abusos en el sistema de devolución de IVA	4	20%
Implementación de mecanismos de auditoría para transparentar los procesos de devolución de IVA	5	25%
Implementación de nuevas medidas de seguridad para evitar fraudes y mejorar la transparencia del proceso de devolución de IVA	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 3:** Pregunta 3 ¿Con cuáles de los siguientes mecanismos de control establecidos en las reformas tributarias para la devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante la pandemia covid-19, se encuentra familiarizado Usted?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 55% de los encuestados manifestó estar familiarizado con la implementación de nuevas medidas de seguridad para prevenir fraudes y mejorar la transparencia en el proceso de devolución del IVA, por otro lado, el 25% identificó la implementación de mecanismos de auditoría, con menor impacto y solo el 20% reconoció el fortalecimiento de los controles internos, lo que sugiere que estas medidas no han sido comprendidas por los contribuyentes.

**Análisis:** Según los resultados las reformas tributarias durante la pandemia priorizaron la seguridad y transparencia en la devolución del IVA, siendo las nuevas medidas de seguridad más visibles y aceptadas por los contribuyentes. Sin embargo, la menor familiaridad que se obtuvo con los controles internos y los mecanismos de auditoría indica una posible falta de comunicación, lo que evidencia cierto conocimiento sobre las acciones para garantizar transparencia, aunque esto podría limitar la confianza de los beneficiarios en el proceso y a su vez reduciría su participación.

**Tabla 8: Pregunta 4 ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad, cual(es) considera Usted que es la más efectiva?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Uso de plataformas digitales para realizar el proceso.	15	75%
Ampliación de los plazos para presentar documentación y realizar solicitudes.	1	5%
Implementación de mecanismos de control para evitar fraudes	2	10%
Fortalecimiento de canales de atención telefónica o en línea para consultas.	0	0%
Incremento periódico de montos máximos de devolución	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

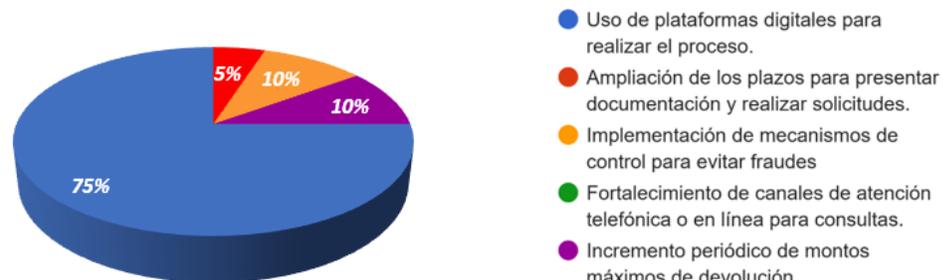
**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 4:** Pregunta 4 ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad, cual(es) considera Usted que es la más efectiva?

4. ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a p..., cual(es) considera Usted que es la más efectiva?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (75%) considera que el uso de plataformas digitales fue la medida más efectiva para optimizar el proceso de devolución del IVA durante la pandemia, solo el 5% valoró la ampliación de los plazos para presentar documentación, Por otro lado, tanto la implementación de mecanismos de control para evitar fraudes como el incremento periódico de los montos máximos de devolución fueron reconocidos por un 10%, Llama la atención que el fortalecimiento de canales de atención telefónica o en línea no recibió reconocimiento dando a conocer con un (0%), lo que indica poca promoción de estos servicios.

**Análisis:** Los resultados evidencian la implementación de la digitalización fue la estrategia más efectiva para mejorar la devolución del IVA, ya que permitió simplificar los trámites y adaptarse a las limitaciones de movilidad. Sin embargo, la baja aceptación de medidas como la ampliación de plazos para documentos y el fortalecimiento de canales de atención telefónica o en línea sugiere que estas acciones no respondieron adecuadamente a las necesidades de los beneficiarios, lo que indica que esta medida tuvo poco impacto. Por otro lado, la efectividad de los mecanismos de control y el incremento de montos de devolución refleja que aspectos importantes como la transparencia y el beneficio económico no tuvieron el impacto esperado, sugiriendo además que, aunque importantes, estas no fueron vistas como las más influyentes en el proceso.

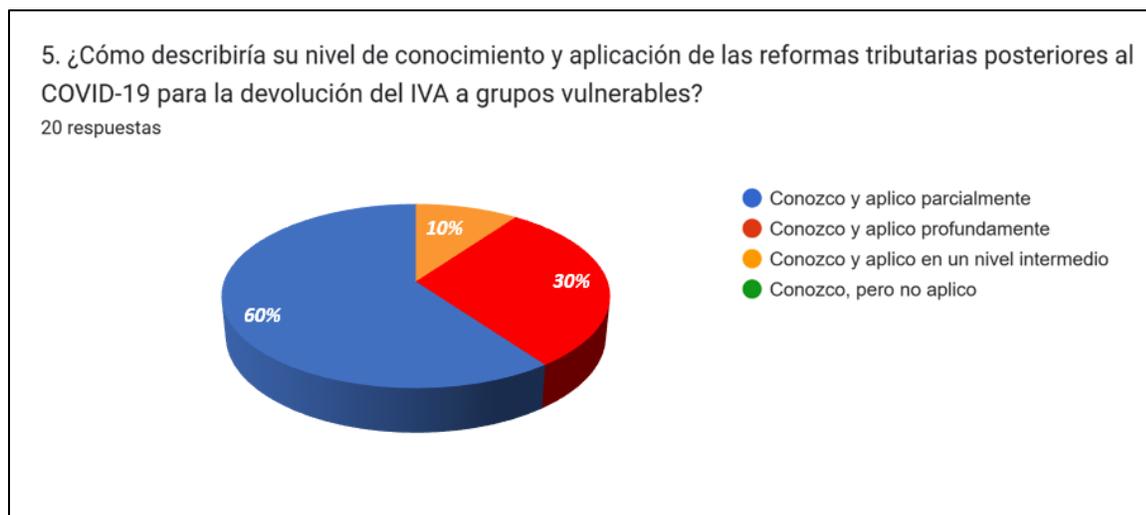
**Tabla 9: Pregunta 5 ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento y aplicación de las reformas tributarias posteriores al COVID-19 para la devolución del IVA a grupos vulnerables?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Conozco y aplico parcialmente	12	60%
Conozco y aplico profundamente	6	30%
Conozco y aplico en un nivel intermedio	2	10%
Conozco, pero no aplico	0	0%

<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 5:** Pregunta 5 ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento y aplicación de las reformas tributarias posteriores al COVID-19 para la devolución del IVA a grupos vulnerables?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 60% de los encuestados manifestó que conoce y aplica parcialmente las reformas posteriores al COVID-19, el 30% afirmó conocer y aplicar profundamente estas reformas, solo el 10% indicó tener un nivel intermedio de conocimiento y aplicación, y ninguno de los encuestados señaló conocer, pero no aplicar, lo que sugiere que quienes tienen información la utilizan de alguna manera.

**Análisis:** Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tienen un conocimiento parcial sobre las reformas tributarias implementadas tras la pandemia, aunque existe un conocimiento general de las reformas, la aplicación no es completa, posiblemente debido a limitaciones en la comprensión de los procesos o falta de información, un 30% posee y aplica un conocimiento profundo, lo cual refleja que solo varios encuestados tienen un dominio sólido, el 10% de conocimiento intermedio podría reflejar la falta de procesos de mejorar la difusión de información y la capacitación sobre los cambios. La ausencia de respuestas en la categoría “conozco, pero no aplico” es un factor positivo, ya que nos indica quienes tienen el conocimiento necesario sobre las reformas tributarias en el proceso de devolución del IVA.

**Tabla 10: Pregunta 6 ¿Cuáles de las siguientes medidas se consideran necesarias para simplificar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
------------------	-------------------	-------------------

Eliminación de la necesidad de presentar documentación física.	10	50%
Automatización total del proceso basado en RUC o cédula.	6	30%
Creación de una plataforma más intuitiva y accesible.	3	15%
Ampliación de puntos de atención presencial para quienes no usan tecnología.	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 6:** Pregunta 6 ¿Cuáles de las siguientes medidas se consideran necesarias para simplificar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** Según los datos obtenidos el 50% consideró que la eliminación de la necesidad de presentar documentación física era la medida más necesaria para simplificar el proceso de devolución del IVA, el 30% señaló que la automatización total del proceso basado en RUC o cedula, el 15% opinó que era necesario la creación de una plataforma más intuitiva y accesible y apenas el 5% mencionó la ampliación de puntos de atención personal como una necesidad.

**Análisis:** Los resultados indicaron que la mayor parte de los encuestados priorizaba la digitalización y simplificación de los procesos mediante la eliminación de procesos presenciales, documentación física y la automatización total del sistema de devolución del IVA, este resultado reflejaba una clara preferencia por reducir los trámites. Sin embargo, la baja preferencia por la ampliación de puntos de atención presencial evidenció que los encuestados estaban más inclinados hacia las soluciones tecnológicas indicando que la mayoría prefería soluciones digitales frente a opciones tradicionales. Por lo tanto, la limitada percepción de necesidad de una plataforma más intuitiva sugería que las herramientas digitales existentes eran funcionales siendo una solución efectiva para agilizar los procedimientos, estos resultados destacaron la importancia de que el estado haya enfocado sus esfuerzos en la automatización y la digitalización total del proceso.

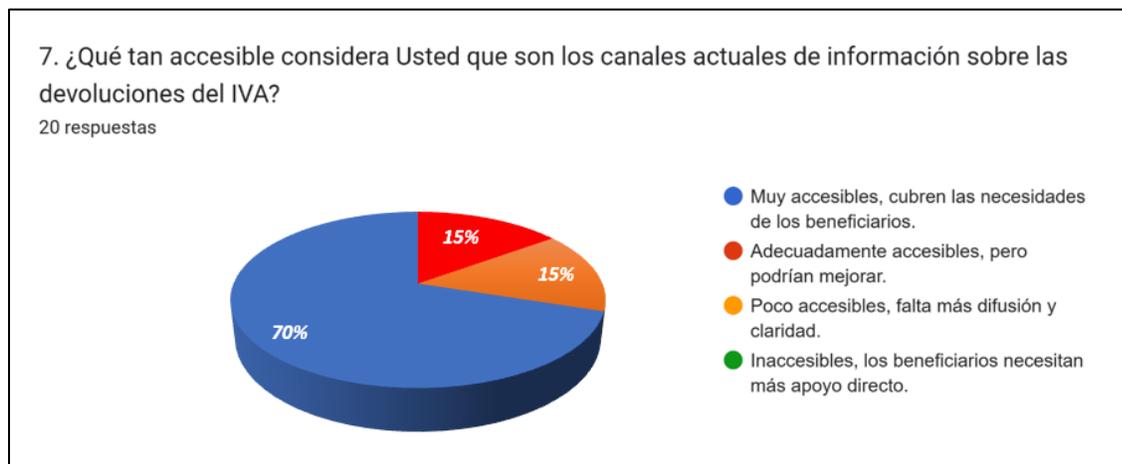
**Tabla 11: Pregunta 7 ¿Qué tan accesible considera Usted que son los canales actuales de información sobre las devoluciones del IVA?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy accesibles, cubren las necesidades de los beneficiarios.	14	70%
Adecuadamente accesibles, pero podrían mejorar.	3	15%
Poco accesibles, falta más difusión y claridad.	3	15%
Inaccesibles, los beneficiarios necesitan más apoyo directo.	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 7:** Pregunta 7 ¿Qué tan accesible considera Usted que son los canales actuales de información sobre las devoluciones del IVA?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 70% de los encuestados consideró que los canales actuales de información sobre las devoluciones de IVA fueron muy accesibles, el 15% opinó que estos canales fueron adecuadamente accesibles, así mismo, el otro 15% calificó a los canales actuales como poco accesibles.

**Análisis:** Los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados percibió que los canales actuales de información sobre la devolución del IVA fueron efectivos y accesibles, lo cual facilitó el acceso a los procesos y requisitos ya que cubrían adecuadamente las necesidades de los encuestados. Sin embargo, la opinión de un sector percibió a los canales actuales como poco claros o con oportunidades de mejora resaltando la necesidad de haber implementado estrategias más efectivas de difusión y claridad en la comunicación, aunque reconocían que aun

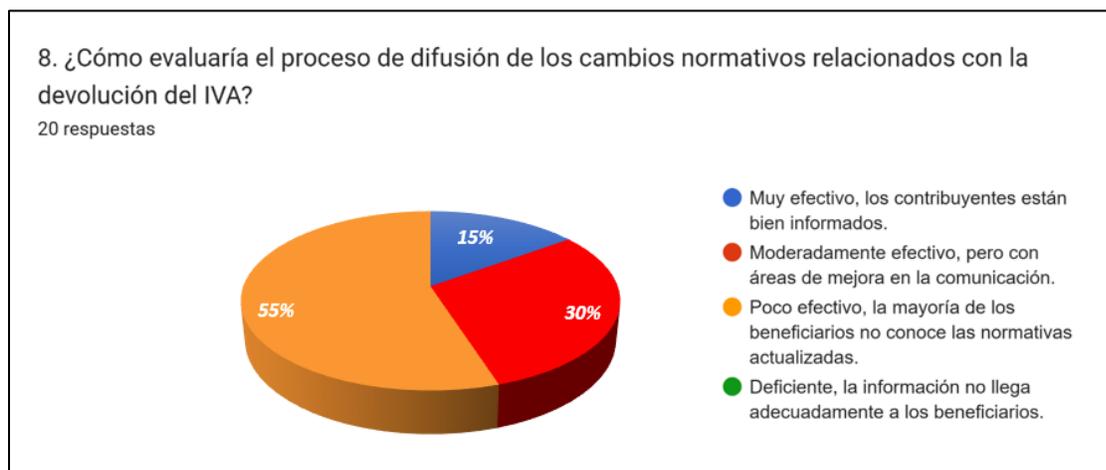
existían áreas que podían mejorar. Por otro lado, la ausencia de respuestas en la categoría de inaccesibilidad reflejó que no existieron barreras para obtener información suficiente para el proceso de devolución del IVA para personas de la tercera edad y discapacitados. Es importante destacar que ningún encuestado consideró los canales actuales como inaccesibles.

**Tabla 12: Pregunta 8 ¿Cómo evaluaría el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectivo, los contribuyentes están bien informados.	3	15%
Moderadamente efectivo, pero con áreas de mejora en la comunicación.	6	30%
Poco efectivo, la mayoría de los beneficiarios no conoce las normativas actualizadas.	11	55%
Deficiente, la información no llega adecuadamente a los beneficiarios.	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 8:** Pregunta 8 ¿Cómo evaluaría el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 55% de los encuestados evaluó el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA como poco efectivo, el 30% consideró que el

proceso fue moderadamente efectivo reconociendo que existieron áreas de mejora en la forma en que se comunicaron los cambios, solo el 15% percibió la difusión como muy efectiva, por último, es importante destacar que ningún encuestado calificó que el proceso sea deficiente.

**Análisis:** Los resultados nos muestran que evidenciaron que el proceso de difusión de los cambios normativos no fue completamente efectivo por el motivo que más de la mitad de los encuestados manifestó no haber recibido información clara o actualizada sobre las reformas, indicando que la mayor parte de informantes manifiesta que no estuvo al tanto de las actualizaciones de la normativa, esto pudo haber generado desinformación y a su vez dificultado la correcta aplicación de los beneficios tributarios. Aunque varios encuestados consideraron que la comunicación fue moderadamente efectiva señalando que las personas de la tercera edad como las personas discapacitadas estuvieron informados y actualizados. Por otro lado, la percepción positiva de un pequeño grupo indicó que hubo esfuerzos para informar, pero estos no fueron suficientes ni consistentes, dando a conocer que la información sobre la devolución del IVA llega de manera parcial a los beneficiarios.

**Tabla 13: Pregunta 9 ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Optimización del tiempo para realizar el proceso	8	40%
Verificación más rápida de los datos y una devolución más ágil.	4	20%
Reducción del riesgo de errores	2	10%
Incremento la confianza de los contribuyentes	2	10%
Consolidación de plataformas electrónicas	3	15%
Mejóro la transparencia, reduciendo tiempos y errores en la devolución.	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

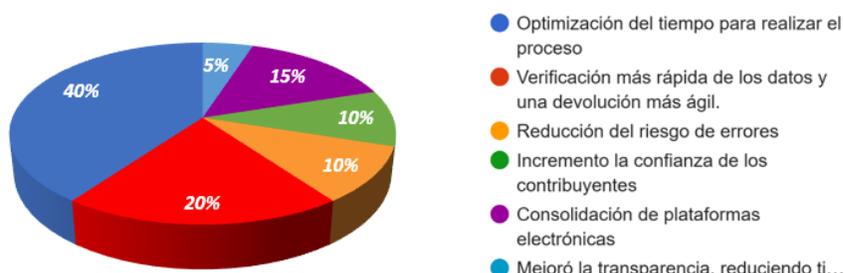
**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 9:** Pregunta 9 ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto?

9. ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** Sobre la digitalización el 40% consideró que el proceso de devolución del IVA durante y después del COVID-19 tuvo un mayor impacto en la optimización del tiempo para realizar el proceso, un 20% destacó en la verificación más rápida de los datos permitiendo una devolución más ágil y eficiente, el 15% reconociendo la consolidación de plataformas electrónicas como un aspecto clave, mientras que solo el 10% señaló la reducción del riesgo de errores al igual que el incremento de la confianza de los contribuyentes, finalmente con un 5% se menciona a que la digitalización mejoró la transparencia del proceso, reduciendo tiempo y errores.

**Análisis:** Estos resultados demostraron que la digitalización tuvo un impacto positivo, especialmente en el factor de la rapidez y eficiencia del proceso de devolución del IVA para contribuyentes con discapacidad y adultos mayores, estos aspectos fueron altamente valorados por los beneficiarios. Sin embargo, el bajo porcentaje de respuestas en categorías como la “transparencia”, “la reducción de errores” y el “incremento de confianza” indicó que estas áreas no fueron percibidas como mejoras significativas por la mayoría. Sin embargo, existieron oportunidades para fortalecer la confianza del contribuyente, mejorar la seguridad y la claridad de estos procedimientos.

**Tabla 14: Pregunta 10 ¿Cuáles considera Usted que han sido las principales dificultades derivadas de las reformas tributarias en la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores entre 2012 y 2023?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de capacitación adecuada para los contribuyentes.	5	25%
Confusión en los grupos vulnerables debido a la digitalización del proceso	8	40%
Barreras tecnológicas debido a la falta de acceso a internet para los grupos vulnerables	5	25%
Periodos más largos para la acreditación de los valores del IVA.	2	10%

Total	20	100%
-------	----	------

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 10:** Pregunta 10 ¿Cuáles considera Usted que han sido las principales dificultades derivadas de las reformas tributarias en la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores entre 2012 y 2023?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 40% de los encuestados considera que la confusión en los grupos vulnerables tras la digitalización fue la principal dificultad que tuvieron, el 25% señaló como obstáculo la falta de capacitación adecuada para los contribuyentes. De igual forma, el otro 25% indicó que las barreras tecnológicas por la falta de acceso a internet y finalmente, un 10% manifestó que enfrentaron periodos más largos para la acreditación de los valores del IVA.

**Análisis:** Desde la perspectiva de los encuestados evidenciaron que la digitalización del proceso, aunque representó un avance, también trajo consigo dificultades significativas para los beneficiarios, especialmente en términos de comprensión y adaptación ya que debido a la digitalización del proceso fue la principal dificultad derivada de las reformas tributarias en la devolución del IVA entre 2012 y 2023. Además, la falta de capacitación y las barreras tecnológicas resaltaron la brecha digital que afectó a las personas con discapacidad y adultos mayores. Sin embargo, los retrasos en la acreditación de los valores del IVA para estos grupos vulnerables generaron demoras en la devolución de los montos correspondientes reflejando deficiencias en la gestión del proceso, afectando la eficacia del sistema y mediante estos resultados señalaron la importancia que es mejorar la capacitación, garantizar un acceso inclusivo a la tecnología y optimizar los plazos de devolución con el fin de que aquellos grupos vulnerables pudieran beneficiarse plenamente de las reformas tributarias.

**Tabla 15: Pregunta 11 ¿Considera Usted que, para las personas con discapacidad y de la tercera edad, la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85%
No	2	10%
Conozco muy poco	1	5%
No Conozco	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 11:** Pregunta 11 ¿Considera Usted que, para las personas con discapacidad y de la tercera edad, la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** Según la encuesta, un porcentaje considerable de la población (85%) consideraron que la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos para las personas con discapacidad y personas de la tercera edad en comparación con el procedimiento manual, el 10% opinó que la digitalización no generó beneficios económicos, y solo el 5% indicó conocer muy poco sobre este proceso, mientras que ningún encuestado manifestó desconocerlo por completo.

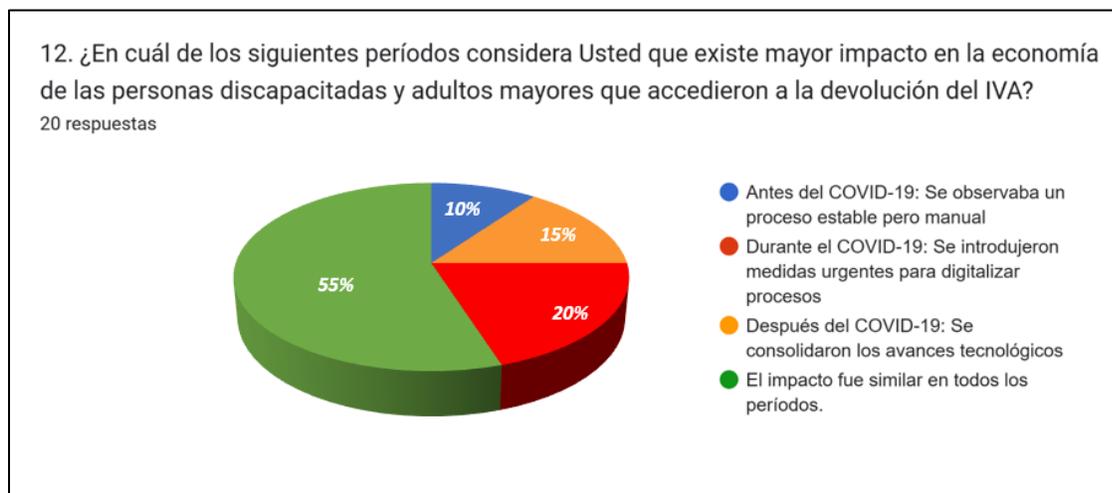
**Análisis:** Estos resultados demostraron que la mayoría de los encuestados demostraron que la digitalización del proceso de devolución del IVA tuvo un impacto económico positivo para estos grupos ya que la modernización de los trámites permitió agilizar los procesos, reducir costos asociados a la documentación física y mejorar el acceso a los beneficios tributarios. Sin embargo, el porcentaje de quienes afirmaron conocer poco del proceso, indicaron que aun existía desafíos relacionados con la accesibilidad y la adaptación tecnología dando a conocer que algunos contribuyentes enfrentaron dificultades o no percibieron mejoras, finalmente es importante resaltar que ningún encuestado manifestó “no conocer” del proceso evidenciando un alto grado de familiaridad con el sistema digital.

**Tabla 16: Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes períodos considera Usted que existe mayor impacto en la economía de las personas discapacitadas y adultos mayores que accedieron a la devolución del IVA?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Antes del COVID-19: Se observaba un proceso estable pero manual	2	10%
Durante el COVID-19: Se introdujeron medidas urgentes para digitalizar procesos	4	20%
Después del COVID-19: Se consolidaron los avances tecnológicos	3	15%
El impacto fue similar en todos los períodos.	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 12:** Pregunta 12: ¿En cuál de los siguientes períodos considera Usted que existe mayor impacto en la economía de las personas discapacitadas y adultos mayores que accedieron a la devolución del IVA?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (55%) consideran que el impacto económico de la devolución del IVA para este grupo de personas vulnerables fue similar en todos los periodos (antes, durante y después de la pandemia del COVID-19). Por otro lado, el 20% señaló que el mayor impacto se produjo durante el COVID-19 cuando se implementaron medidas urgentes de digitalización, un 15% identificó el período después del COVID-19 destacando la consolidación de los avances tecnológicos y solo el 10% tuvo un impacto antes del COVID-19, cuando el proceso era estable pero manual.

**Análisis:** Los resultados según la encuesta reflejaron que, para la mayoría de los encuestados, las reformas tributarias implementadas en distintos periodos no generaron diferencias

significativas en el impacto económico de la devolución del IVA. Sin embargo, un grupo considerable reconoció que las medidas tomadas durante y después de la pandemia contribuyeron a agilizar los procesos, facilitar el acceso gracias a la digitalización y la modernización de los sistemas, lo que refleja que la adaptación tecnológica fue vista como una respuesta efectiva pero la baja valoración del periodo previo la pandemia indicó que los procesos manuales, aunque estables, eran percibidos como menos eficientes indicando que una minoría valoró la simplicidad y familiaridad del sistema tradicional.

**Tabla 17: Pregunta 13 ¿Considera Usted que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia de COVID-19 han generado dificultades en el proceso de devolución del IVA, por la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites, o la falta de claridad en los requisitos establecidos?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	20%
No	14	70%
Conozco muy poco	2	10%
No Conozco	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 13:** Pregunta 13 ¿Considera Usted que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia de COVID-19 han generado dificultades en el proceso de devolución del IVA, por la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites, o la falta de claridad en los requisitos establecidos?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (70%) consideran que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia no generaron dificultades en el proceso de devolución del IVA, el 20% afirmó que sí experimentó dificultades, el 10% mencionó conocer muy

poco sobre estos procesos, mientras que ningún encuestado manifestó desconocerlo por completo dificultades en el proceso de devolución del IVA.

**Análisis:** Los datos obtenidos demostraron que la mayoría de los contribuyentes percibió las reformas tributarias durante y después de la pandemia como positivas y poco problemáticas, especialmente en lo relacionado con la digitalización y los nuevos procedimientos. Sin embargo, un grupo que experimentó dificultades relacionadas con la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites o la falta de claridad en los requisitos puso en evidencia la necesidad de que las autoridades hayan trabajado en simplificar aún más los procesos y mejorar la claridad de los requisitos. Además, el porcentaje de personas con conocimiento limitado fortalece las estrategias de comunicación y ofrecer capacitaciones inclusivas, estos resultados destacaron la importancia de mantener un proceso claro, eficiente e inclusivo. Ningún encuestado indicó desconocer completamente las reformas dando a conocer un nivel general de familiaridad con los cambios implementados.

**Tabla 18: Pregunta 14 ¿Qué estrategias considera Usted que serían más efectivas para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de tecnología digital?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Implementar una <b>plataforma móvil intuitiva y accesible</b>	2	10%
Desarrollar <b>asistentes virtuales o chatbots</b> que brinden orientación personalizada y automática.	6	30%
Incorporar un sistema de <b>notificaciones automáticas por correo electrónico o mensajes de texto.</b>	0	0%
Implementar áreas específicas únicamente para estos grupos vulnerables.	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 14:** Pregunta 14 ¿Qué estrategias considera Usted que serían más efectivas para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de tecnología digital?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 60% consideró que la estrategia más efectiva para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de la tecnología digital sería la implementación de áreas específicas únicamente para estos grupos vulnerables, el 30% opinó que el desarrollo de asistentes virtuales o chatbots sería una medida eficaz para brindar orientación automática, el 10% optaba por la creación de una plataforma móvil intuitiva y accesible, mientras que ninguna persona (0%) consideró relevante la implementación de sistemas de notificaciones automáticas por correo electrónico o mensajes de texto.

**Análisis:** Los datos obtenidos mostraron que la mayoría de los encuestados valoraba la creación de espacios exclusivos y adaptados para este grupo de personas como la estrategia más efectiva para mejorar el acceso digital a la devolución del IVA, esto reflejaba la necesidad de atención al cliente diferenciada y acompañamiento directo, superando barreras tecnológicas y administrativas, la preferencia por asistentes virtuales también evidenció la demanda de herramientas tecnológicas que ofrecieran soporte interactivo reduciendo la complejidad de los procesos y ofreciendo soporte constante, la baja valoración de las plataformas móviles y la falta de interés en las notificaciones automáticas señalaron que estas estrategias aunque útiles no eran consideradas suficientes por si solas.

**Tabla 19: Pregunta 15 ¿Qué cambios considera necesarios para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Reducir el número de documentos requeridos para el proceso	5	25%
Implementar un <b>sistema único de solicitud en línea</b> que elimine la necesidad de visitas presenciales	11	55%
Centralizar la atención en <b>oficinas únicas especializadas</b>	1	5%
Establecer un protocolo de <b>priorización automática</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 15:** Pregunta 15 ¿Qué cambios considera necesarios para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 55% de los encuestados consideró que la medida más necesaria para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA sería implementar un sistema único de solicitud en línea que elimine la necesidad de visitas presenciales, el 25% señaló la importancia de reducir el número de documentos requeridos. Un 15% sugirió establecer un protocolo de priorización automática, y solo el 5% apoyó la idea de centralizar la atención en oficinas únicas especializadas.

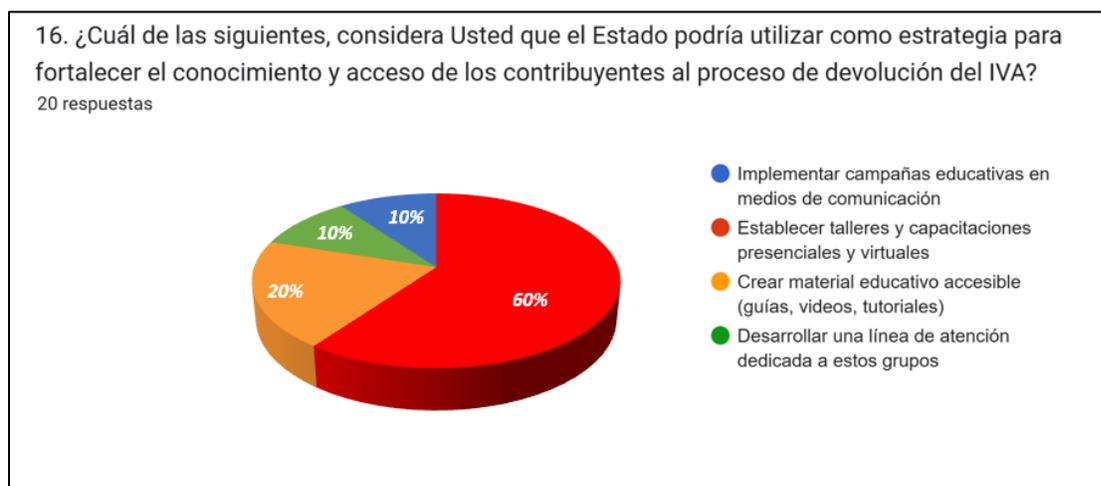
**Análisis:** Los resultados reflejaron una clara inclinación hacia la modernización y simplificación del proceso de devolución del IVA a través de una completa digitalización. La mayoría de los encuestados se mostró a favor de la posibilidad de realizar todos los procesos de forma remota debido a la caída de barreras físicas y la racionalización de sus tiempos lo que evidenciaba que la simplificación administrativa seguía siendo un obstáculo para muchos beneficiarios. Sin embargo, la exigencia de reducir la documentación requerida por el IVA evidencia que los elementos burocráticos aún complicaban el proceso. La propuesta de priorización automática sugirió que algunos contribuyentes apreciaron la necesidad de procesar los casos más vulnerables en el menor tiempo posible. La baja preferencia por la atención presencial especializada reforzó la idea de que los usuarios optaban por soluciones presenciales frente a las digitales.

**Tabla 20:** Pregunta 16 ¿Cuál de las siguientes, considera Usted que el Estado podría utilizar como estrategia para fortalecer el conocimiento y acceso de los contribuyentes al proceso de devolución del IVA?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Implementar <b>campañas educativas en medios de comunicación</b>	5	25%
Establecer <b>talleres y capacitaciones presenciales y virtuales</b>	11	55%
Crear <b>material educativo accesible</b> (guías, videos, tutoriales)	1	5%
Desarrollar una <b>línea de atención dedicada a estos grupos</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 16:** Pregunta 16 ¿Cuál de las siguientes, considera Usted que el Estado podría utilizar como estrategia para fortalecer el conocimiento y acceso de los contribuyentes al proceso de devolución del IVA?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 55% de los encuestados consideró que la estrategia más efectiva que el Estado podría utilizar para fortalecer el conocimiento y acceso al proceso de devolución del IVA sería establecer talleres y capacitaciones presenciales y virtuales, el 25% indicó que la implementación de campañas educativas en medios de comunicación también sería una estrategia relevante, un 15% optó por el desarrollo de una línea de atención exclusiva para personas con discapacidad y adultos mayores y solo el 5% consideró necesario crear material educativo accesible para estos grupos vulnerables.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados consideró que la educación directa y el acompañamiento personalizado son las estrategias más efectivas para mejorar el acceso de las personas al proceso de devolución del IVA. Su preferencia al elegir talleres y capacitaciones respondía a la necesidad de brindarles a los beneficiarios un espacio en el cual puedan recibir asistencia práctica y consultar sus dudas sin demoras, reflejando la necesidad de contar con asesoría personalizada. El deseo de campañas de educación en medios

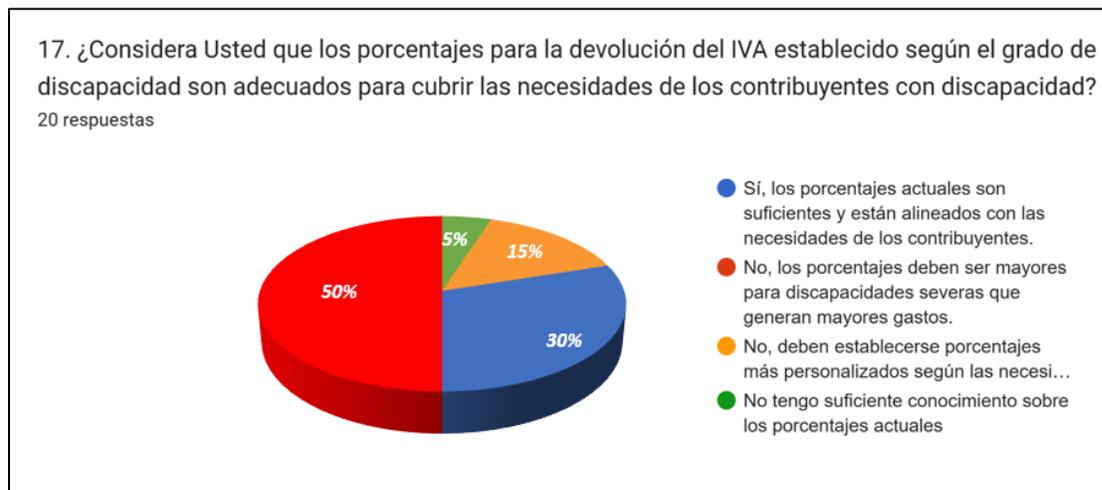
masivos, por su parte, indicaba la transformación requerida también en la difusión de la información, destacando la importancia de una difusión masiva de la información.

**Tabla 21: Pregunta 17 ¿Considera Usted que los porcentajes para la devolución del IVA establecido según el grado de discapacidad son adecuados para cubrir las necesidades de los contribuyentes con discapacidad?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, los porcentajes actuales son suficientes y están alineados con las necesidades de los contribuyentes.	6	30%
No, los porcentajes deben ser mayores para discapacidades severas que generan mayores gastos.	10	50%
No, deben establecerse porcentajes más personalizados según las necesidades específicas de cada contribuyente.	3	15%
No tengo suficiente conocimiento sobre los porcentajes actuales	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 17:** Pregunta 17 ¿Considera Usted que los porcentajes para la devolución del IVA establecido según el grado de discapacidad son adecuados para cubrir las necesidades de los contribuyentes con discapacidad?



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 50% de los encuestados consideró que los porcentajes actuales de devolución del IVA no eran suficientes y que debían aumentarse para personas con discapacidades severas, el 30% opinó que los porcentajes actuales eran adecuados y estaban alineados con las

necesidades de los beneficiarios, un 15% manifestó que los porcentajes deberían ser más personalizados según las necesidades específicas de cada contribuyente, y el 5% indicó que no tenía suficiente conocimiento sobre los porcentajes vigentes.

**Análisis:** Los resultados de la encuesta demuestran una percepción generalizada de que las tasas de devolución del IVA no responden de manera justa a las diferencias en las necesidades económicas de los contribuyentes discapacitados. La mayoría de los encuestados enfatizaron la importancia de aumentar las tarifas, reconociendo que las personas con discapacidades graves enfrentan costos más altos en la vida cotidiana. Además, la propuesta de aplicar tasas personalizadas destacó la necesidad de diseñar políticas más flexibles y adaptadas a las características específicas de cada contribuyente. La existencia de grupos que consideran adecuados los porcentajes actuales reflejó que las medidas actuales son suficientes para determinados beneficiarios. Sin embargo, la presencia de información errónea también ha puesto de relieve la necesidad de mejorar la difusión de estos beneficios.

**Tabla 22: Pregunta 18: ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores?**

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy frecuente, es un problema constante en la mayoría de las devoluciones.	17	85%
Ocasionalmente, pero ocurre en situaciones específicas, como durante auditorías.	2	10%
Poco frecuente, el proceso suele cumplirse dentro de los tiempos establecidos.	0	0%
No tengo conocimiento sobre la frecuencia de las demoras.	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

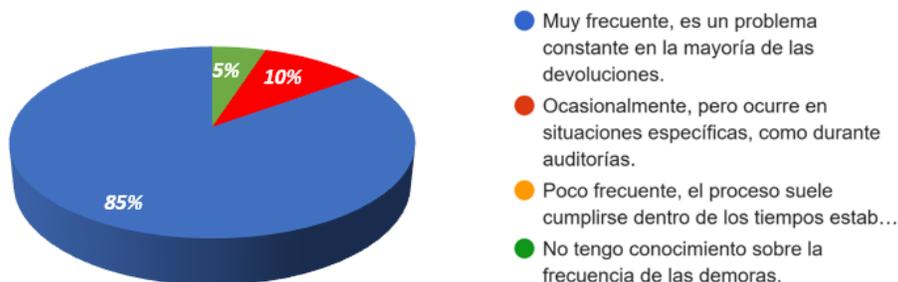
**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 18:** Pregunta 18: ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores?

18. ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores?

20 respuestas



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados (85%) percibió que las demoras en el proceso de devolución del IVA eran muy. Un 10% señaló que las demoras ocurrían de forma ocasional, especialmente durante auditorías o procesos de revisión específicos, el 5% indicó que desconocía la frecuencia de estas demoras. Por otro lado, ningún encuestado consideró que las demoras fueran poco frecuentes,

**Análisis:** Los resultados evidenciaron que las demoras en la devolución del IVA fueron percibidas como un problema crítico y persistente por la gran mayoría de los encuestados afectando de manera significativa la liquidez y estabilidad financiera de quienes dependen de estos reembolsos para cubrir sus necesidades frecuentes ya que representaban un problema constante en la mayoría de los casos indicando que las demoras se habían convertido en un obstáculo recurrente para el acceso oportuno a los beneficios tributarios. La presencia de retrasos ocasionales durante auditorías sugiere que ciertos procesos de control y verificación podrían estar contribuyendo a estas demoras. La ausencia de respuestas que calificaran las demoras como “poco frecuentes” pone en evidencia una problemática que requería atención prioritaria.

**Tabla 23: Pregunta 19 De las siguientes, ¿cuáles considera Usted que son las mejoras más significativas implementadas después del COVID-19 (2022 en adelante) para optimizar la devolución del IVA a grupos vulnerables?**

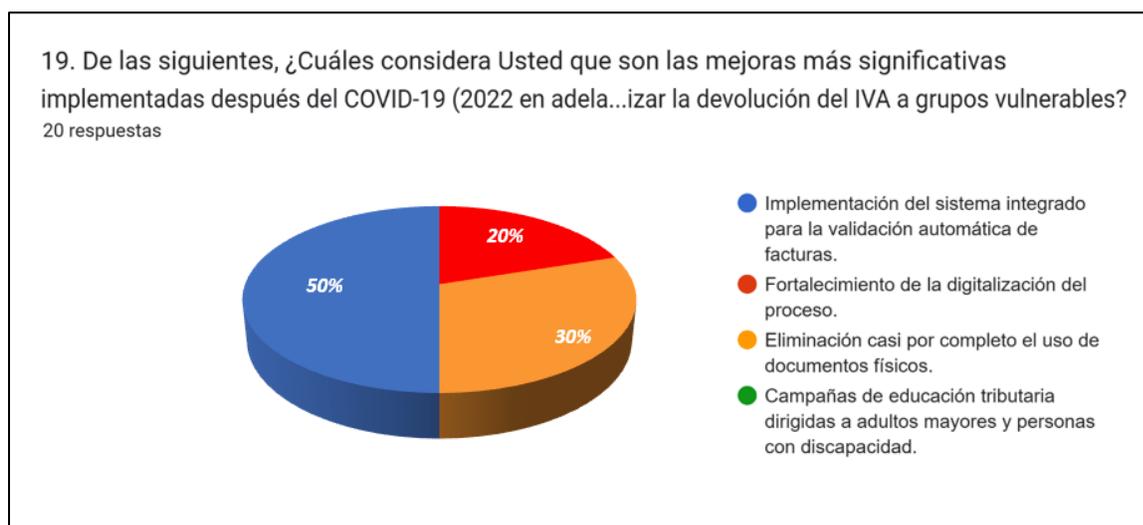
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Implementación del sistema integrado para la validación automática de facturas.	10	50%
Fortalecimiento de la digitalización del proceso.	4	20%

Eliminación casi por completo el uso de documentos físicos.	6	30%
Campañas de educación tributaria dirigidas a adultos mayores y personas con discapacidad.	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 19:** Pregunta 19 De las siguientes, ¿cuáles considera Usted que son las mejoras más significativas implementadas después del COVID-19 (2022 en adelante) para optimizar la devolución del IVA a grupos vulnerables?



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** El 50% de los encuestados identificó como la mejora más significativa la implementación del sistema integrado para la validación automática de facturas, el 30% destacó la eliminación casi total del uso de documentos físicos, un 20% valoró el fortalecimiento de la digitalización del proceso y finalmente, ningún encuestado consideró como opción las campañas de educación tributaria para adultos mayores y personas con discapacidad.

**Análisis:** Los resultados demostraron que las reformas implementadas después del COVID-19 lograron avances importantes en la modernización y optimización del proceso de devolución del IVA reflejando un avance clave en la agilización y seguridad del proceso. La automatización de la validación de facturas fue percibida como el cambio más positivo, al mejorar significativamente la eficiencia y precisión del sistema. La reducción del uso de documentos físicos también contribuyó a facilitar los trámites, eliminando barreras logísticas que afectaban especialmente a las personas con discapacidad y adultos mayores. Sin embargo, la percepción limitada sobre el impacto de las campañas de educación tributaria evidenció una debilidad en la comunicación y difusión de la información. Llama la atención que ningún encuestado consideró relevantes las

campañas de educación tributaria dirigidas a adultos mayores y personas con discapacidad, lo que podría sugerir una falta de efectividad o escasa difusión de estas iniciativas.

## **10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En primer lugar, los resultados obtenidos reflejan que la implementación de mecanismos de control en las reformas tributarias sobre la devolución del IVA durante la pandemia COVID-19 tuvo diferentes niveles de familiarización entre todos los encuestados. El 55% estuvo familiarizado con la implementación de nuevas medidas de seguridad para evitar fraudes y a su vez mejorar la transparencia, mientras que el 25% reconoció los mecanismos de auditoría y solo un 20% reconoció el fortalecimiento de controles internos. Esto evidencia que las medidas relacionadas con la seguridad fueron más visibles para los contribuyentes, mientras que las acciones de auditoría u control interno tuvieron menor comprensión.

Con respecto a la efectividad de las medidas implementadas, el 75% consideraron que el uso de plataformas digitales fue la estrategia más efectiva para optimizar el proceso de devolución del IVA, que a su vez resalta la importancia de la digitalización en la mejora de los trámites tributarios. Sin embargo, la ampliación de plazos y el fortalecimiento de canales de atención tuvieron poca aceptación, lo que lleva a que los contribuyentes valoran más la eficiencia digital que la flexibilidad en tiempos o el acceso a la atención tradicional.

Por otro lado, el nivel de conocimiento sobre las reformas tributarias en la devolución del IVA posteriores al COVID-19 se reconoció mayormente en un grado parcial con el 60%, mientras que solo el 30% afirmó tener un conocimiento profundo sobre este proceso y estas reformas. Esto puso en evidencia la necesidad de reforzar la difusión de la información sobre todos los cambios normativos que se haga y a su vez la capacitación de los contribuyentes para garantizar el acceso adecuado a los beneficios tributarios.

En cuanto a las dificultades que tiene el proceso de devolución del IVA, el 40% de los encuestados demostró que la digitalización generó confusión entre los grupos vulnerables, y un 25% destacó la falta de capacitación y las barreras tecnológicas como principal obstáculo. Además, el 85% de los participantes afirmó que la digitalización del proceso de devolución del IVA generó mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual y lento que era antes de la pandemia, el 85% también indicó que las demoras en los procesos y respuestas son muy frecuentes, lo que reflejó que a pesar que la digitalización ha mejorado ciertos aspectos, los problemas operativos aún persisten la eficacia del sistema.

Con respecto a los porcentajes de devolución del IVA, en función del grado de discapacidad, el 50% respondió que el porcentaje debería ser más alto para las personas que tienen un grado de discapacidad severa, esta información muestra que la política fiscal actual puede no estar relacionada con los requisitos reales de los contribuyentes, especialmente si estos se ven obligados a realizar mayores gastos debido a sus discapacidades.

Finalmente, en relación con las estrategias para mejorar el proceso, el 55% recomendó establecer talleres y capacitaciones presenciales y también virtuales y el 60% señaló la creación de áreas específicas para la atención de estos grupos vulnerables, en este caso, los resultados obtenidos demuestran la necesidad de combinar los recursos digitales con las estrategias de inclusión y la educación como un medio para asegurar el acceso equitativo a los beneficios tributarios.

## 11. CONCLUSIONES

1. El exhaustivo análisis de las disposiciones legales permitió identificar los efectos económicos y sociales que estas reformas han provocado en los contribuyentes de estos grupos vulnerables. El estudio evidencia que las reformas tributarias implementadas durante el período de crisis sanitaria generaron cambios significativos en los procedimientos, como la digitalización de los trámites y la ampliación de los bienes y servicios elegibles para devolución. Estos cambios mejoraron la eficiencia y rapidez del sistema tributario, favoreciendo en gran medida a los beneficiarios. Sin embargo, también se constató la persistencia de barreras tecnológicas y de accesibilidad, las cuales han limitado el acceso pleno y autónomo de algunos contribuyentes a estos beneficios. En el campo económico, las reformas permitieron aliviar parcialmente la carga tributaria de los beneficiarios, especialmente durante los momentos más críticos de la pandemia, al facilitar procesos de devolución más ágiles. En el ámbito social, se destacó la importancia de estas medidas para promover la equidad y reducir las desigualdades que afectan a personas en situación de vulnerabilidad, reforzando su inclusión en el sistema tributario.
2. En general, las reformas tributarias analizadas han tenido un impacto positivo general, pero se requiere continuar optimizando los procesos y eliminando barreras para garantizar que todas las personas, independientemente de su condición, puedan acceder equitativamente a sus derechos tributarios. Esto subraya la necesidad de un marco normativo más inclusivo y adaptado, que priorice la justicia social y económica para los grupos vulnerables del Ecuador. Mediante la presente investigación, las reformas tributarias llevadas a cabo antes, durante y tras la pandemia de COVID-19 han mostrado fuertes variaciones en materia de acceso y de eficacia en el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores y las personas con discapacidad, es decir, que en el contexto de la pandemia se realizó una fuerte digitalización y una mayor automatización de procesos que permitieron avanzar en este tipo de trámites. No obstante, esa digitalización no ha sido suficiente para hacer caer las barreras al acceso y la eficacia del que se veía beneficiado el usuario anterior, dado que los adultos mayores no lograban comprenderlas y adaptarse a ellas. A su vez, en esta situación persistían barreras tecnológicas que las personas de la tercera edad no podían sobrepasar en nada para relacionarse adecuadamente con el sistema.
3. Las reformas tributarias han proporcionado importantes ventajas, como son la simplificación de los procedimientos administrativos y la reducción de los plazos administrativos de espera para la devolución del IVA. Sin embargo, estos avances no permiten superar todos los obstáculos que deben enfrentar los contribuyentes con un nivel de vulnerabilidad mayor. A partir de esta encuesta y algunos análisis posteriores, se detectaron obstáculos de perfeccionamiento en cuanto a la capacidad tecnológica de los beneficiarios, así como de formación, donde no se lograba materializar con claridad el proceso, lo que crea una cierta incertidumbre entre los beneficiarios. Por el contrario, las políticas que se implementan durante y después del período de la pandemia demostraron que una correcta combinación para el uso de la tecnología con el apoyo presencial puede ofrecer un cambio significativo en la experiencia del usuario.
4. Con el fin de asegurar su acceso equitativo y eficiente a la devolución del IVA, se considera esencial la implementación de estrategias como las siguientes: la aplicación de tecnologías digitales accesibles a personas con discapacidad y a personas mayores, el desarrollo de programas de formación para beneficiarios y para el personal, la

simplificación de la tramitación administrativa; así como la existencia de unidades de atención a grupos vulnerables a fin de personalizar la atención y recortar las brechas en el uso de las tecnologías. Las estrategias enunciadas no solo prevén tener un tiempo de respuesta sólido, sino que prevén que el beneficio fiscal llegue a la población que más lo necesita.

## 12.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angel, R., & Estefania, S. (2024). *La devolución del IVA y su incidencia en las personas con discapacidad en el cantón El Guabo, periodo 2022-2023*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/23705>
- Banco Central. (2020, June 3). *Banco Central del Ecuador - El covid-19 pasa factura a la economía ecuatoriana: decrecerá entre 7,3% y 9,6% en 2020*. <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuadoriana-decrecera-entre-7-3-y-9-6-en-2020>
- Beneficios y limitaciones de la devolución del IVA. (2023). *Beneficios y limitaciones de la devolución del IVA en Ecuador - Russell Bedford EC*. <https://russellbedford.com.ec/beneficios-y-limitaciones-de-la-devolucion-del-iva-en-ecuador/>
- Caicedo, S., Nicolás<sup>1</sup>, M., Hurtado, A., & Alejandro<sup>1</sup>, S. (2022). *REVISIÓN DE LA LITERATURA CALIDAD DE VIDA: EL CAMINO DE LA OBJETIVIDAD A LA SUBJETIVIDAD EN POBLACIÓN GENERAL Y GRUPOS COMO: NIÑOS Y JÓVENES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES*. <https://doi.org/10.48018/rmv.v33.i1.6>
- Campos-Gómez, A. A. del C., Hernández-Hernández, M. A., Aniceto-Vargas, P. F., Campos-Gómez, A. A. del C., Hernández-Hernández, M. A., & Aniceto-Vargas, P. F. (2021). Análisis documental del concepto estrategias de aprendizaje aplicado en el contexto universitario. *Psicumex*, 11, 1–28. <https://doi.org/10.36793/PSICUMEX.V11I1.395>
- Castro, L., & Fernández, J. (2020). *Un país conectado a un respirador: Ecuador y la crisis provocada por el COVID-19*. <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17106>
- Chero-Pacheco, V., & Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International Journal of Interdisciplinary Dentistry*, 17(2), 66–66. <https://doi.org/10.4067/S2452-55882024000200066>
- Condori Ojeda Porfirio. (2020). *Sesión 4 Universo, población y muestra*.
- Extra.ec. (2024a, May 2). *Devolución IVA para adultos mayores en Ecuador: Así se realiza el proceso*. <https://www.extra.ec/noticia/actualidad/devolucion-iva-adultos-mayores-ecuador-realiza-proceso-103929.html>
- Extra.ec. (2024b, July 23). *Devolución IVA 2024: ¿Cuál es la diferencia de beneficios para discapacidad y adultos mayores?* <https://www.extra.ec/noticia/actualidad/devolucion-iva-2024-diferencias-beneficios-personas-discapacidad-adultos-mayores-108357.html>

- Fabricio, A. :, & Bonilla López, R. (2021). *El beneficio tributario de devolución de IVA a los sectores prioritarios y su incidencia en la redistribución de los ingresos del sector en el Ecuador*. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6167>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., Licea, S. M., Entrevista, L. A., La, Y., Autores, E., Hernán, :, Avila, F., & Matilla González, M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, ISSN-e 2224-2643, Vol. 11, Nº. 3 (Julio-Septiembre), 2020, Págs. 62-79, 11(3), 62–79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391&info=resumen&idioma=ENG>
- Fernando Ruiz. (2020). *Impacto Digitalizacion HP SERES*.
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Junior, Álava-Barreto, Stefanie, :, & -García, B. (2021). Impacto Tributario del COVID-19 en Ecuador: Análisis y Estadísticas del Impuesto al Valor Agregado 2019-2020. *Revista Ciencia UNEMI*, ISSN-e 2528-7737, ISSN 1390-4272, Vol. 14, Nº. 36, 2021 (Ejemplar Dedicado a: Mayo-Agosto), Págs. 87-95, 14(36), 87–95. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol14iss36.2021pp87-95p>
- Laura Marlene Ochoa Escobar, E. D. L. U. E. S. O. de la Cadena. (2021). *La crisis económica ante la pandemia COVID-19 en el Ecuador, periodo 2021*.
- Ley Orgánica de Discapacidades, Fricson Lelis Dominguez, & Kelvin Adrián Dominguez. (2021). *Beneficio a las extensiones tributarias en la Ley Orgánica de Discapacidad ante la emergencia sanitaria*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13126>
- Ley Orgánica de las personas adultas mayores. (2021). *REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES*.
- Ley Orgánica de simplificación tributaria. (2020). *Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Tributaria REGLAMENTO A LEY ORGÁNICA DE SIMPLIFICACIÓN PROGRESIVIDAD TRIBUTARIA*.
- Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Publicas, & Servicio de Rentas Internas. (2023). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas - intersri - Servicio de Rentas Internas*. <https://www.sri.gob.ec/noticias2>
- Ministerio de Salud Publica. (2023, May 11). *Ecuador se suma a la decisión de la OMS de poner fin a la emergencia en salud pública por COVID-19 – Ministerio de Salud Pública*. <https://www.salud.gob.ec/ecuador-se-suma-a-la-decision-de-la-oms-de-poner-fin-a-la-emergencia-en-salud-publica-por-covid-19/>
- Nelly Patricia Bautista C. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y ...* - Nelly Patricia Bautista C. - Google Libros. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=Investigacion+cualitativo+que+es&ots=1zI6oWSUIp&sig=yOylibYvuNZ-WGVQ46JQWEjXch0#v=onepage&q=Investigacion%20cualitativo%20que%20es&f=false>

- Palacios Cruz, M., Santos, E., Velázquez Cervantes, M. A., & León Juárez, M. (2021). COVID-19, una emergencia de salud pública mundial. *Revista Clínica Española*, 221(1), 55–61. <https://doi.org/10.1016/J.RCE.2020.03.001>
- Pico Noboa, A. E. (2021). Análisis del IVA y su impacto en la devolución a personas de tercera edad en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017 – 2020. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, Nº. 5, 2021, Págs. 441-457, 6(5), 441–457. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2670>
- Rivera Valverde, L. N., & Llerena Erazo, E. (2023). Análisis de devolución del iva a personas adultas mayores post pandemia 202 - 2021. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 8, Nº. 6 (JUNIO 2023), 2023, Págs. 63-80, 8(6), 63–80. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i6>
- Sánchez Molina, A. A., Murillo Garza, A., Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates Por La Historia*, 9(2), 147–181. <https://doi.org/10.54167/DEBATES-POR-LA-HISTORIA.V9I2.792>
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Devolución automática del IVA a personas adultas mayores y personas con discapacidad - intersri - Servicio de Rentas Internas*. <https://www.sri.gob.ec/devolucion-automatica-del-iva-a-personas-adultas-mayores-y-personas-con-discapacidad>
- Tituaña, J. J. T., & Soledispa, M. L. F. (2023). Análisis de la devolución de IVA para personas de la tercera edad, cantón Portoviejo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 696–710. <https://doi.org/10.59169/PENTACIENCIAS.V5I6.882>

## 12. Anexos

**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

### ENCUESTA

### ACADEMICA

La presente encuesta tiene la finalidad de analizar las reformas tributarias en la Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para contribuyentes con discapacidad y adultos mayores, antes durante y post pandemia del COVID-19 en el Ecuador, como insumo necesario en el trabajo de investigación académica de pregrado en la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana.

Su participación será fundamental para obtener datos relevantes de forma directa que contribuyan al conocimiento académico por lo que solicito a Usted de la manera más comedida responda las siguientes preguntas, marcando su respuesta.

**INFORMACIÓN GENERAL DEL ENCUESTADO**

CEDULA - RUC: \_\_\_\_\_

NOMBRES COMPLETOS: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

**1. ¿Con cuáles de los siguientes aspectos contemplados en las reformas tributarias para la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores antes de la pandemia del covid-19, se encuentra familiarizado Usted?**

- Presentación de solicitud presencial y comprobantes de venta físicos
- Bienes y servicios elegibles para devolución eran limitados
- Cambios permanentes en la documentación del beneficiario y de terceros
- Cambios en los criterios de revisión de las solicitudes
- Cambios significativos en los procedimientos para la devolución del IVA

**2. ¿Cuáles de las siguientes reformas tributarias para el proceso de devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante y post pandemia covid-19, conoce o aplica Usted?**

- Ajustes periódicos en los montos máximos de devolución
- Digitalización del proceso de solicitud para simplificar y modernizar el proceso

- Ampliación en la lista de productos y servicios elegibles para la devolución
- Optimización del sistema de declaración y devolución con menos intervención humana

**3. ¿Con cuáles de los siguientes mecanismos de control establecidos en las reformas tributarias para la devolución del IVA de personas con discapacidad y adultos mayores implementadas durante la pandemia covid-19, se encuentra familiarizado Usted?**

- Fortalecimiento de los controles internos para evitar fraudes y abusos en el sistema de devolución de IVA
- Implementación de mecanismos de auditoría para transparentar los procesos de devolución de IVA
- Implementación de nuevas medidas de seguridad para evitar fraudes y mejorar la transparencia del proceso de devolución de IVA

**4. ¿De las siguientes medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19 (año 2020-2021) para optimizar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad, cual(es) considera Usted que es la más efectiva?**

- Uso de plataformas digitales para realizar el proceso.
- Ampliación de los plazos para presentar documentación y realizar solicitudes.
- Implementación de mecanismos de control para evitar fraudes
- Fortalecimiento de canales de atención telefónica o en línea para consultas.
- Incremento periódico de montos máximos de devolución

**5. ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento y aplicación de las reformas tributarias posteriores al COVID-19 para la devolución del IVA a grupos vulnerables?**

- Conozco y aplico parcialmente
- Conozco y aplico profundamente
- Conozco y aplico en un nivel intermedio
- Conozco, pero no aplico

**6. ¿Cuáles de las siguientes medidas se consideran necesarias para simplificar el proceso de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores?**

- Eliminación de la necesidad de presentar documentación física.
- Automatización total del proceso basado en RUC o cédula.
- Creación de una plataforma más intuitiva y accesible.
- Ampliación de puntos de atención presencial para quienes no usan tecnología.

**7. ¿Qué tan accesible considera Usted que son los canales actuales de información sobre las devoluciones del IVA?**

- Muy accesibles, cubren las necesidades de los beneficiarios.
- Adecuadamente accesibles, pero podrían mejorar.

- Poco accesibles, falta más difusión y claridad.
- Inaccesibles, los beneficiarios necesitan más apoyo directo.

**8. ¿Cómo evaluaría el proceso de difusión de los cambios normativos relacionados con la devolución del IVA?**

- Muy efectivo, los contribuyentes están bien informados.
- Moderadamente efectivo, pero con áreas de mejora en la comunicación.
- Poco efectivo, la mayoría de los beneficiarios no conoce las normativas actualizadas.
- Deficiente, la información no llega adecuadamente a los beneficiarios.

**9. ¿En qué aspectos, la digitalización del proceso de devolución del IVA durante y luego de la pandemia COVID-19 ha tenido mayor impacto?**

- Optimización del tiempo para realizar el proceso
- Verificación más rápida de los datos y una devolución más ágil.
- Reducción del riesgo de errores
- Incremento la confianza de los contribuyentes
- Consolidación de plataformas electrónicas
- Mejoró la transparencia, reduciendo tiempos y errores en la devolución.

**10. ¿Cuáles considera Usted que han sido las principales dificultades derivadas de las reformas tributarias en la devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores entre 2012 y 2023?**

- Falta de capacitación adecuada para los contribuyentes.
- Confusión en los grupos vulnerables debido a la digitalización del proceso
- Barreras tecnológicas debido a la falta de acceso a internet para los grupos vulnerables
- Periodos más largos para la acreditación de los valores del IVA.

**11. ¿Considera Usted que, para las personas con discapacidad y de la tercera edad, la digitalización del proceso de devolución del IVA ha generado mayores beneficios económicos en comparación con el procedimiento manual?**

- Si
- No
- Conozco muy poco
- No Conozco

**12. ¿En cuál de los siguientes períodos considera Usted que existe mayor impacto en la economía de las personas discapacitadas y adultos mayores que accedieron a la devolución del IVA?**

- Antes del COVID-19: Se observaba un proceso estable pero manual
- Durante el COVID-19: Se introdujeron medidas urgentes para digitalizar procesos

- Después del COVID-19: Se consolidaron los avances tecnológicos
- El impacto fue similar en todos los períodos.

**13. ¿Considera Usted que las reformas tributarias implementadas durante y después de la pandemia de COVID-19 han generado dificultades en el proceso de devolución del IVA, por la complejidad de los nuevos procedimientos, la digitalización de los trámites, o la falta de claridad en los requisitos establecidos?**

- Si
- No
- Conozco muy poco
- No Conozco

**14. ¿Qué estrategias considera Usted que serían más efectivas para optimizar el acceso a la devolución del IVA a través de tecnología digital?**

- Implementar una plataforma móvil intuitiva y accesible
- Desarrollar asistentes virtuales o chatbots que brinden orientación personalizada y automática.
- Incorporar un sistema de notificaciones automáticas por correo electrónico o mensajes de texto.
- Implementar áreas específicas únicamente para estos grupos vulnerables.

**15. ¿Qué cambios considera necesarios para simplificar los trámites en el proceso de devolución del IVA?**

- Reducir el número de documentos requeridos para el proceso
- Implementar un sistema único de solicitud en línea que elimine la necesidad de visitas presenciales
- Centralizar la atención en oficinas únicas especializadas
- Establecer un protocolo de priorización automática

**16. ¿Cuál de las siguientes, considera Usted que el Estado podría utilizar como estrategia para fortalecer el conocimiento y acceso de los contribuyentes al proceso de devolución del IVA?**

- Implementar campañas educativas en medios de comunicación
- Establecer talleres y capacitaciones presenciales y virtuales
- Crear material educativo accesible (guías, videos, tutoriales)
- Desarrollar una línea de atención dedicada a estos grupos

**17. ¿Considera Usted que los porcentajes para la devolución del IVA establecido según el grado de discapacidad son adecuados para cubrir las necesidades de los contribuyentes con discapacidad?**

- Sí, los porcentajes actuales son suficientes y están alineados con las necesidades de los contribuyentes.
- No, los porcentajes deben ser mayores para discapacidades severas que generan mayores gastos.
- No, deben establecerse porcentajes más personalizados según las necesidades específicas de cada contribuyente.
- No tengo suficiente conocimiento sobre los porcentajes actuales

**18. ¿Con que frecuencia considera Usted que se presentan demoras en el proceso de devolución del IVA para personas con discapacidad y adultos mayores?**

- Muy frecuente, es un problema constante en la mayoría de las devoluciones.
- Ocasionalmente, pero ocurre en situaciones específicas, como durante auditorías.
- Poco frecuente, el proceso suele cumplirse dentro de los tiempos establecidos.
- No tengo conocimiento sobre la frecuencia de las demoras.

**19. De las siguientes, ¿cuáles considera Usted que son las mejoras más significativas implementadas después del COVID-19 (2022 en adelante) para optimizar la devolución del IVA a grupos vulnerables?**

- Implementación del sistema integrado para la validación automática de facturas.
- Fortalecimiento de la digitalización del proceso.
- Eliminación casi por completo el uso de documentos físicos.
- Campañas de educación tributaria dirigidas a adultos mayores y personas con discapacidad.