



CARRERA DE CONTABILIDAD Y ASESORÍA TRIBUTARIA

Guía Práctica del Sistema de Devolución del IVA y su Accesibilidad para Adultos Mayores
Rurales de la Parroquia Tarqui, Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de **Tecnólogo Superior en Contabilidad
y Asesoría Tributaria.**

Proyecto Técnico de Titulación

Autores:

Kerly Lizbeth Illescas Chacha

Miryam Andrea Villa Lojano

Tutor:

Mgtr. Paulina del Rosario Valencia Serpa

Cuenca, Ecuador

2026

Resumen

El presente proyecto técnico surge de la necesidad de analizar el sistema de devolución del IVA y su accesibilidad para los adultos mayores de la comunidad rural de Acchayacu, parroquia Tarqui, cantón Cuenca, con el fin de elaborar una guía práctica que le facilite el acceso a este beneficio tributario. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto que fue de tipo descriptivo y de campo, aplicando una encuesta de doce preguntas a una muestra de dieciocho adultos mayores (calculada mediante fórmula estadística para poblaciones finitas sobre un total de veinte beneficiarios) y entrevistas a dos informantes clave. Los resultados evidenciaron un conocimiento nulo o superficial del beneficio en el 67% de los encuestados, una dependencia del 90% en familiares o amigos como fuente de información frente a apenas un 5% que recurre a medios digitales y una marcada brecha digital, ya que el 84% se sintió poco o nada cómodo utilizando herramientas tecnológicas. El 56% nunca había realizado trámites, y quienes sí lo intentaron lo calificaron como regular o difícil. Pese a estas barreras, el 100% de los participantes consideró importante este beneficio y expresó su deseo de recibir más información mientras que el 89% estimó que mejoraría su calidad de vida en ciertos sentidos. A partir de estos hallazgos se diseñó una guía práctica en lenguaje sencillo y con apoyo visual, orientada a reducir la brecha entre el reconocimiento legal del derecho a la devolución del IVA.

Palabras clave: Devolución del IVA, adultos mayores, accesibilidad, brecha digital, sector rural, guía práctica.



El contenido, las conclusiones y las opiniones expresadas en el presente Proyecto de Titulación son de exclusiva responsabilidad de los autores y no comprometen, representan ni reflejan la posición institucional del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano.

La institución se exime de toda responsabilidad legal o perjuicio que pueda derivarse del contenido de esta obra frente a terceros. Los autores asumen la plena responsabilidad sobre la originalidad, la propiedad intelectual y los derechos de autor del trabajo desarrollado.

Repositorio institucional: <https://repositorio.sudamericano.edu.ec/home>

Abstract

This technical project stems from the need to analyze the Value Added Tax (VAT) refund system and its accessibility for older adults in the rural community of Acchayacu, Tarqui parish, Cuenca canton, with the aim of developing a practical guide that facilitates access to this tax benefit. The research was conducted using a mixed-methods, descriptive, field-based approach, applying a twelve-question survey to a sample of eighteen older adults (calculated using a statistical formula for finite populations based on a total of twenty beneficiaries) and interviews with two key informants. The results showed null or superficial knowledge of the benefit in 67% of respondents, a 90% dependence on family members or friends as a source of information versus only 5% who turned to digital media, and a marked digital divide, as 84% felt little or no comfort using technological tools. Fifty-six percent had never carried out the procedure, and those who did attempt it rated it as average or difficult. Despite these barriers, 100% of participants considered this benefit important and expressed a desire to receive more information, while 89% believed it would improve their quality of life in certain respects. Based on these findings, a practical guide was designed using simple language and visual support, aimed at narrowing the gap between the legal recognition of the right to a VAT refund.

Key words: VAT refund, older adults, accessibility, digital divide, rural sector, practical guide.



The content, conclusions, and opinions expressed in this Graduation Project are the exclusive responsibility of the authors and do not compromise, represent, or reflect the institutional position of the Instituto Tecnológico Superior Sudamericano.

The institution disclaims all legal responsibility or liability for any damages that may arise from the content of this work toward third parties. The authors assume full responsibility for the originality, intellectual property, and copyright of the developed work.

Repositorio institucional: <https://repositorio.sudamericano.edu.ec/home>

Índice de contenido

Resumen.....	2
Abstract	3
Introducción	16
Problemática	17
Justificación	18
Objetivo General	18
Capítulo I: Marco Referencial	20
1. Marco Teórico.....	20
1.1. Antecedentes de la investigación	20
1.2. Bases teóricas.....	21
1.2.1. Teoría de la formación de la cultura tributaria.....	21
1.2.2. Teoría de los beneficios tributarios para adultos mayores.....	21
1.2.3. Teoría de la inclusión fiscal en sectores vulnerables.	22
1.2.4. Teoría del bienestar económico en adultos mayores	22
1.2.5. Teoría de la brecha digital en un enfoque social.....	23
1.2.6. Teoría del impacto económico de la devolución de IVA	23
2. Marco Contextual.....	24
2.1. Contexto Geográfico	24
2.2. Contexto Económico.....	24
2.3. Contexto Social	25
3. Marco Conceptual.....	26
3.1. Concepto del Tema	26
3.2. Variables de la Investigación	26
3.2.1. Variables Independientes	26
3.2.2. Variable Dependiente.....	27
3.3. Conceptos secundarios relacionados.....	27
3.3.1. Inclusión Digital.....	27
3.3.2. Relación entre conceptos	28
3.3.3. Aplicación al problema de estudio.....	28
4. Marco Legal	29

4.1. Fundamentación Legal.....	29
4.1.1. Constitución de la República del Ecuador	29
4.1.2. Ley de régimen tributario interno	29
4.1.3. Resolución y Normativas Institucionales.....	30
Capítulo II: Metodología de investigación	31
2. Metodología de investigación	31
2.1. Enfoque de la investigación	31
2.2. Tipo de investigación	32
2.3. Población y Muestra	32
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección	33
2.5. Métodos de Procesamiento y Análisis	35
Resultados	37
Capítulo III: Análisis e Interpretación de Resultados	41
3. Presentación de Resultados.....	41
3.1. Resultados por pregunta.....	42
3.2. Síntesis general de los resultados.....	61
3.3. Discusión.....	63
Capítulo IV: Propuesta de Investigación	65
4. Fundamentos y descripción de la propuesta	65
4.1. Fundamentación técnica y normativa	66
4.2. Estructura de la propuesta:.....	67
4.3. Viabilidad de la propuesta planteada	72
4.4. Cronograma.....	74
4.6. Resultados esperados de la implementación de la guía	76
4.7. Entrega de la guía practica	76
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Referencias.....	79
Apéndice	83

Índice de Figuras

Figura 1. Representación gráfica de la parroquia Tarqui, comunidad Acchayacu	24
Figura 2. Representación gráfica de la parroquia Tarqui, comunidad Acchayacu	38
Figura 3. Guia Digital	83
Figura 4. Guia Digital	83
Figura 5. Guia Digital	84
Figura 6. Guia Digital	84
Figura 7. Guia Física.....	85
Figura 8. Guia Física.....	85
Figura 9. Guia Física.....	86
Figura 10. Guia Física.....	86
Figura 11. Visita adultos mayores	87
Figura 12. Visita adultos mayores	87
Figura 13. Visita adultos mayores	88
Figura 14. Visita adultos mayores	88

Índice de Tablas

Tabla 1. Búsqueda avanzada.....	36
Tabla 2. Elección de los artículos	39
Tabla 3. Conocimiento sobre beneficios tributarios para adultos mayores	42
Tabla 4. Medios de información sobre trámites tributarios	44
Tabla 5. Suficiencia de información sobre derechos tributarios recibida	45
Tabla 6. Realización de trámites para acceder a la devolución del IVA	47
Tabla 7. Percepción sobre la facilidad del proceso de solicitud de devolución del IVA.....	48
Tabla 8. Mecanismos utilizados por los adultos mayores para realizar trámites tributarios	50
Tabla 9. Nivel de comodidad de los adultos mayores con el uso de medios digitales	52
Tabla 10. Conocimiento sobre la existencia de una guía práctica para la devolución del IVA...	53
Tabla 11. Percepción de los encuestados sobre la importancia del sistema de devolución del IVA	55
Tabla 12. Percepción sobre el impacto del sistema de devolución del IVA en la calidad de vida	56
Tabla 13. Percepción sobre la necesidad de simplificación de los trámites tributarios	58
Tabla 14. Interés de los adultos mayores en recibir más información sobre la devolución del IVA	59
Tabla 15. Cronograma de actividades del proyecto investigativo	74
Tabla 16. Gráfica de Gantt.....	75

DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.

SUDAMERICANO

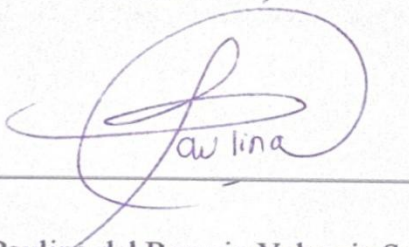


CARRERA DE CONTABILIDAD Y ASESORIA TRIBUTARIA
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Aprobación del Trabajo de Titulación

Doy fe que el trabajo desarrollado por los estudiantes: **Illescas Chacha Kerly Lizbeth, Villa Lojano Miryam Andrea**, con el título **“GUÍA PRÁCTICA DEL SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU ACCESIBILIDAD PARA ADULTOS MAYORES RURALES DE LA PARROQUIA TARQUI, CUENCA”**, cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



Mgtr. Paulina del Rosario Valencia Serpa

C.I. 0302383708



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **Illescas Chacha Kerly Lizbeth**, estudiante del Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en Contabilidad y Asesoría Tributaria, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **"GUÍA PRÁCTICA DEL SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU ACCESIBILIDAD PARA ADULTOS MAYORES RURALES DE LA PARROQUIA TARQUI, CUENCA"** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



ILLESCAS CHACHA KERLY LIZBETH

Cédula:0106865652



www.sudamericano.edu.ec

Bolívar y Manuel Vega - San Blas

Tel: 099 71 2638323 - 2843619

Cel: 0996976449

info@sudamericano.edu.ec

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **VILLA LOJANO MIRYAM ANDREA**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en **Contabilidad y Asesoría Tributaria** declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“GUÍA PRÁCTICA DEL SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU ACCESIBILIDAD PARA ADULTOS MAYORES RURALES DE LA PARROQUIA TARQUI, CUENCA”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



VILLA LOJANO MIRYAM ANDREA

Cédula: 0107256463



Dedicatoria

Este proyecto de titulación lo dedico primeramente a Dios, a la Virgen del Cisne y a mi difunto Padre, por haberme mantenido con salud y fortaleza para culminar esta etapa de mi vida. A mi madre, quien fue el pilar fundamental en todo mi proceso de estudio, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional en cada paso de mi formación profesional; sin ella este logro no habría sido posible. A mis abuelos, por sus palabras de apoyo y motivación para poder culminar esta etapa.

Finalmente, agradezco a todas las personas cercanas que siempre confiaron en mis capacidades y me brindaron palabras motivadoras.

Kerly Illescas

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi vida. A mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y confianza, pilares fundamentales para alcanzar este logro, de manera especial, a mis queridas mascotas, cuya compañía, cariño y lealtad me brindaron tranquilidad y motivación en los momentos de mayor esfuerzo, recordándome la importancia de perseverar con alegría y esperanza.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron y me alentaron a cumplir este objetivo académico.

Andrea Villa

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi mamá, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, amor y perseverancia, gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por acompañarme en cada etapa de este camino y brindarme siempre su apoyo incondicional. Cada uno de sus sacrificios, consejos y palabras de aliento hicieron posible que hoy alcance esta meta, este logro también le pertenece.

A mis abuelos, les agradezco de todo corazón por sus enseñanzas y los valores que me han transmitido a lo largo de mi vida. Su cariño, paciencia y confianza han sido el pilar fundamental en mi formación, tanto personal como profesional, porque han sido una fuente constante de inspiración y fortaleza.

A mi tutora Mgtr. Pauliana Valencia, por su guía, paciencia y valiosa orientación a lo largo de este trabajo de titulación.

A los adultos mayores de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui que compartieron conmigo su tiempo y haciendo posible este estudio, A mi familia por su apoyo y motivación constante en cada etapa de esta carrera

Finalmente, a mi compañera de tesis, Miryam Villa, por el trabajo conjunto y el compromiso compartido en este proyecto.

Kerly Illescas

Expreso con gratitud mis agradecimientos en especial a mi madre Esperanza, mi padre César y mi hermano Walter, les agradezco de todo corazón por su amor incondicional, sus sacrificios, su confianza y el apoyo constante que me han brindado en cada etapa de mi vida. Este logro también les pertenece, porque siempre creyeron en mí y nunca dejaron de impulsarme a seguir adelante.

A mi querida amiga, Elizabeth, gracias por su amistad sincera, por escucharme, motivarme y brindarme su apoyo en los momentos más desafiantes. Su compañía hizo que este camino fuera mucho más llevadero.

Expreso un especial agradecimiento a la empresa OptikNet, por brindarme la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional mientras cursaba mis estudios. Gracias por la confianza, la comprensión y la paciencia que me permitieron equilibrar mis responsabilidades laborales y académicas para alcanzar esta meta.

A mi compañera de tesis, Kerly, a mi tutora la Mgtr. Paulina Valencia, les agradezco profundamente por su compromiso, dedicación, esfuerzo y trabajo en equipo. Compartir este proceso fue una experiencia enriquecedora que nos permitió superar cada desafío y culminar con éxito este proyecto.

Andrea Villa

Introducción

La presente investigación busca desarrollar una guía práctica de devolución del impuesto al valor agregado para facilitar su acceso y cumplimiento de este beneficio tributario en el sector rural dirigido a un grupo de adultos mayores de la comunidad Acchayacu de la parroquia Tarqui. Muchas personas, especialmente los adultos mayores desconocen sobre este beneficio tributario que pueden solicitar una devolución del impuesto al valor agregado a partir de sus 65 años.

La administración tributaria ha dado un giro hacia la digitalización integral automatizando los procesos de devolución a través del portal transaccional del SRI, esta modernización optimiza tiempo para el usuario urbano con conectividad, sin embargo, ha profundizado la brecha de exclusión para habitantes de las zonas rurales.

Según Tumbaco & Quiñonez (2024), la realidad social y económica de las comunidades rurales evidencia que los adultos mayores desarrollan sus conocimientos a partir de la experiencia de vida actividades agrícolas o informales, sin acceso constante a formación tecnológica. Esta situación provoca inseguridad frente al uso de plataformas digitales y limita la comprensión de estos procesos tributarios.

En este contexto, el presente proyecto surge de la necesidad de diagnosticar estas barreras de accesibilidad y proponer una guía práctica que simplifique el proceso, cumpliendo que el beneficio tributario cumpla su fin social y no se quede estancado, a través de este estudio, se busca también un impacto real en la economía familiar de los adultos mayores.

De esta manera, la investigación pretende aportar no solo al fortalecimiento de la educación tributaria en sectores rurales, sino también a la reducción de las barreras sociales y tecnológicas que actualmente dificultan el acceso de los adultos mayores al sistema de devolución del IVA en Ecuador.

Problemática

El sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un beneficio económico dirigido a adultos mayores, en varias zonas rurales no acceden a este beneficio debido a falta de información o desconocimiento de dicho tema, en este caso se tomó como referencia a un grupo de adultos mayores de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, cantón Cuenca.

Castillo *et al.* (2023), afirma que, durante los últimos cinco años, el sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para personas adultas mayores en Ecuador ha presentado importantes limitaciones relacionadas con la accesibilidad y complejidad de los procedimientos, especialmente en sectores rurales. A su vez Borja *et al.* (2024), argumenta que, aunque este beneficio fue creado con la finalidad de proteger la economía y garantizar una mejor condición de vida para los adultos mayores, en la práctica persisten barreras estructurales que dificultan su aprovechamiento efectivo por parte de esta población prioritaria.

Esta investigación tiene como propósito analizar las barreras que presentan los adultos mayores de esta parroquia, ya sea por falta de información o por que no cuentan con la asesoría que les ayude a realizar el trámite de la devolución de IVA, es por eso que se les brindó una guía de apoyo para ayudar a que este proceso sea de mayor facilidad y así lograr que los adultos mayores se beneficien de este derecho y puedan recuperar valores de sus consumos obteniendo un ingreso a su favor.

Se propone elaborar una guía práctica que contenga información clara y de fácil comprensión para facilitar la obtención de la devolución de IVA, quizás ayudando a mejorar su estilo de vida o que tengan un ingreso extra para ellos, así también lograr que los adultos mayores de zonas rurales tengan conocimiento de esta información que puede ser de gran ayuda para ellos.

Justificación

El presente proyecto tiene la finalidad de analizar el acceso que tienen los adultos mayores de la parroquia Tarqui sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), muchos de ellos no acceden a este beneficio por falta de información acerca de este tema o no conocen acerca del proceso.

Mediante este proyecto se conocerá del nivel de información que tienen estas personas sobre este tema y se sabrá por qué fue que no recibían este beneficio, ya que es algo favorable para ellos y podría ser de mucha ayuda que tengan acceso a un beneficio económico, así como también se conocerá las principales barreras que tienen para acceder a esto permitiendo conocer la realidad de esta población.

La finalidad de dicho proyecto es ayudar con una guía de apoyo que facilite el acceso a este beneficio, colaborando con información sencilla y de fácil comprensión para simplificar el acceso y realizarlo de forma más fácil y rápida.

Finalmente, los resultados serán utilizados como una herramienta de apoyo para más adultos mayores de sectores rurales ya gran parte de ellos no saben nada de este proceso, apoyando así a más personas para que deseen acceder al beneficio de la devolución del IVA, con esta guía se les podrá facilitar este proceso realizando de forma sencilla y logrando obtener este beneficio económico.

Objetivo General

Analizar el sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su accesibilidad en adultos mayores de zonas rurales de la parroquia Tarqui, elaborando una guía de apoyo que ayudará en la mejora y facilidad de acceso a este beneficio.

Objetivos Específicos

1. Analizar las barreras que tienen los adultos mayores para acceder a este proceso.
2. Identificar el conocimiento tributario de las personas de la tercera edad acerca de este beneficio.

3. Generar una guía práctica de apoyo que sea clara y sencilla para ayudar a los adultos mayores a acceder a este beneficio.

Capítulo I: Marco Referencial

1. Marco Teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

Investigaciones con relación al acceso a este beneficio tributario dirigido a los adultos mayores, específicamente en lo referente al sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), permite comprender cómo construye la presente investigación y respaldar la necesidad de proponer herramientas que optimicen el acceso a este derecho tributario.

Borja *et al.* (2024), afirma que estudios realizados nos permiten evidenciar que, aunque este derecho vigente reconoce el derecho de los adultos mayores a solicitar la devolución del IVA en la adquisición de bienes y servicios que son para consumo personal, una parte significativa de esta población no accede a dicho beneficio. Entre los principales factores influyen en esta situación se encuentra el desconocimiento del procedimiento de solicitud.

Por lo tanto, la investigación busca identificar el nivel de conocimiento y acceso que tienen los adultos mayores de la comunidad de Acchayacu, parroquia Tarqui, respecto al sistema de devolución de IVA, con el propósito de identificar las principales barreras existentes y proponer una guía práctica que facilite el acceso a este beneficio tributario.

A continuación, se presentan estudios relevantes que fundamentan la creación de una guía práctica destinada para los adultos mayores de la comunidad de Acchayacu.

Soto *et al.* (2025), indican que realizaron un estudio “*Análisis de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en adultos mayores y personas con discapacidad en la provincia de el Oro: Una visión para América Latina*”. La investigación evaluó la efectividad del sistema de devolución del IVA durante los años 2021, 2022 y 2023, utilizando un mecanismo de encuestas aplicados a beneficiarios de la provincia de El Oro. Los hallazgos evidenciaron que, aunque el sistema busca promover equidad fiscal e inclusión social, todavía existen deficiencias relacionadas con la burocracia administrativa y el acceso limitado a plataformas digitales.

Asimismo, Bunbury *et al.* (2022), en el estudio “*Las competencias digitales en personas mayores: de amenaza a oportunidad*”, examinaron el impacto de las habilidades digitales en el envejecimiento activo y la inclusión social de los adultos mayores en España. Los autores destacan

que la alfabetización digital no solo fortalece la autonomía de los adultos mayores, sino que también ayuda a favorecer su integración digital.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teoría de la formación de la cultura tributaria

La cultura tributaria en muchos de los casos es importante, por el significado de ser un conjunto de conocimientos, valores y actitudes que poseen los ciudadanos respecto al sistema tributario y al cumplimiento de sus obligaciones.

Según Andrade & Sarmiento (2020), la cultura tributaria en Ecuador se encuentra estrechamente relacionada con el nivel de educación fiscal de los ciudadanos y con el acceso a información clara sobre los procedimientos tributarios. Los autores señalan que cuando las personas comprenden el funcionamiento del sistema tributario, pueden ejercer de manera más efectiva sus derechos fiscales.

De forma complementaria, Campuzano *et al.* (2021), sostienen que la falta de cultura tributaria constituye una de las principales causas por las cuales muchos ciudadanos desconocen los beneficios tributarios disponibles para determinados grupos poblacionales, como es el caso de estos grupos de adultos mayores.

En relación con la presente investigación, la cultura tributaria permite explicar por qué a muchos adultos mayores del sector rural se le dificulta acceder al beneficio de devolución del IVA. La falta de información de este derecho fiscal evidencia la necesidad de implementar herramientas informáticas que faciliten la comprensión del proceso.

1.2.2. Teoría de los beneficios tributarios para adultos mayores

Los beneficios tributarios constituyen mecanismos establecidos por el estado para reducir la carga fiscal de determinados grupos poblacionales considerados prioritarios. En Ecuador, la Legislación los reconoce como un grupo de atención prioritaria al ser un grupo vulnerable, otorgándoles beneficios fiscales orientados a mejorar su bienestar económico.

Por su parte, Castillo *et al.* (2023), indican que el sistema de devolución del IVA constituye una política fiscal orientada a mejorar las condiciones económicas de los adultos mayores. Sin embargo, los autores señalan que la efectividad de este beneficio depende del nivel de conocimiento que tengan los beneficiarios para realizar el proceso de solicitud.

En relación con el estudio, el análisis de los beneficios tributarios permite comprender la importancia de garantizar que los adultos mayores del sector de Acchayacu puedan acceder de manera efectiva al sistema de devolución de IVA.

1.2.3. Teoría de la inclusión fiscal en sectores vulnerables.

Al hablar de inclusión fiscal nos referimos a la participación equitativa de todos los ciudadanos en el sistema tributario, tanto el cumplimiento de sus obligaciones como en el acceso a los beneficios establecidos por el estado.

Según Campuzano *et al.* (2020), la inclusión fiscal constituye un principio fundamental dentro de los sistemas tributarios modernos, ya que busca garantizar que todos los ciudadanos, especialmente los grupos vulnerables, puedan acceder de manera equitativa a beneficios, derechos y servicios tributarios. En el caso de los adultos mayores la inclusión fiscal no solo implica el acceso a beneficios económicos como la devolución del IVA, sino también la existencia de mecanismos accesibles.

Chalan & Reyes (2025), sostienen que el acceso a beneficios y exenciones tributarias en adultos mayores representan un derecho socioeconómico que debe garantizarse mediante políticas públicas inclusivas. Los autores concluyen que la falta de armonización institucional y la insuficiente difusión de información tributaria continúan generando barreras que afectan principalmente a adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad y territorial.

1.2.4. Teoría del bienestar económico en adultos mayores

El bienestar económico en adultos mayores se refiere a la capacidad de las personas de la tercera edad para cubrir cada necesidad básica y pueda mantener su calidad de vida. Este bienestar depende de factores como los ingresos disponibles y el acceso a servicios sociales.

Por su parte Requeses *et al.* (2025), los beneficios fiscales dirigidos a adultos mayores pueden contribuir a mejorar su bienestar económico, ya que ayudan a disminuir la carga económica en el consumo de bienes y servicios. Entre estos beneficios se encuentra la devolución de IVA, que permite a las personas mayores de los sesenta y cinco años recuperar parte del impuesto pagado en sus compras.

Por lo tanto, facilitar el acceso a este beneficio contribuye a mejorar la capacidad económica y bienestar personal del adulto mayor, especialmente en sectores rurales donde existen mayores limitaciones de acceso a estos servicios.

1.2.5. Teoría de la brecha digital en un enfoque social.

El término brecha digital se refiere a las disparidades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación entre diversos grupos sociales. Estas diferencias pueden estar relacionadas con factores como el nivel educativo, la edad, la ubicación geográfica o las condiciones socioeconómicas.

Según Erazo et al. (2025), la digitalización de los procedimientos administrativos puede aumentar la eficiencia institucional, pero también puede crear barreras de acceso para algunos grupos de adultos mayores. Las personas que viven en zonas rurales, en particular, pueden tener dificultades para utilizar las plataformas digitales destinadas a trámites administrativos.

En relación con el presente estudio, la brecha digital es un problema importante para comprender los desafíos que enfrentan los adultos mayores y analizar la dificultad de usar el portal SRI.

1.2.6. Teoría del impacto económico de la devolución de IVA

Una herramienta fiscal destinada a mitigar el impacto financiero de los impuestos al consumo en los grupos prioritarios es la devolución del IVA. Gracias a este beneficio, ciertos contribuyentes pueden recuperar un porcentaje del impuesto pagado sobre bienes y servicios de consumo personal.

Parragas & Vélez (2024), afirman que la devolución del IVA proporciona a las personas mayores una fuente adicional de ingresos, lo que mejora su poder adquisitivo y su seguridad financiera. Los autores destacan que este beneficio adquiere mayor relevancia en contextos donde las pensiones o ingresos de los adultos mayores son limitados.

De manera complementaria, Requeses *et al.* (2025), explican que la devolución de este impuesto puede influir positivamente en la mejora de su financiamiento, ya que les permite recuperar recursos económicos que pueden destinarse a la compra de bienes básicos, medicamentos o servicios esenciales.

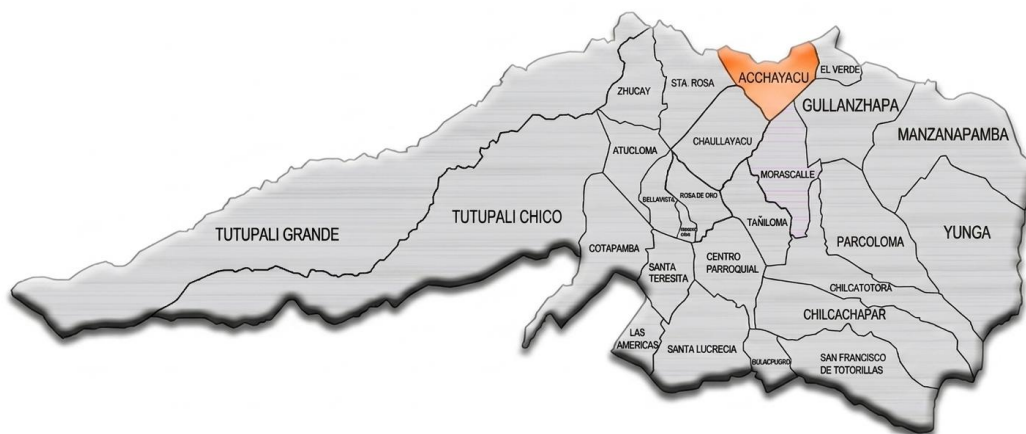
2. Marco Contextual

2.1. Contexto Geográfico

La comunidad de Acchayacu, perteneciente a la parroquia rural Tarqui del cantón Cuenca, provincia del Azuay, con las siguientes coordenadas -2.96945, -79.02284. Esta comunidad se caracteriza por presentar un entorno predominante rural; con actividades económicas vinculadas principalmente a la agricultura, la ganadería y el comercio a pequeña escala; además, mantiene importantes tradiciones culturales y formas de organización comunitaria propias de las zonas rurales andinas. Su ubicación geográfica, así como las condiciones socioeconómicas de sus habitantes, influyen directamente en el acceso a servicios públicos, programas sociales y beneficios tributarios dirigidos a grupos de atención prioritaria.

Figura 1.

Representación gráfica de la parroquia Tarqui, comunidad Acchayacu



Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada de la parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

2.2. Contexto Económico

En Ecuador, la devolución del IVA para personas adultas mayores constituye un beneficio tributario orientado a proteger la economía de un grupo considerado vulnerable, permitiéndoles recuperar un porcentaje del valor pagado de este impuesto en bienes y servicios adquiridos. Este mecanismo busca disminuir la carga económica a las personas adultas mayores, especialmente en sectores donde los ingresos son limitados. (Castillo et al. 2023)

En las zonas rurales del Ecuador, como la comunidad de Acchayacu perteneciente a la parroquia Tarqui del cantón Cuenca, las condiciones económicas y sociales presentan mayores desafíos para acceder a este beneficio tributario de la devolución del IVA. Un sin número de adultos mayores viven con dificultades de movilidad, conectividad digital y acceso a información tributaria. Estas limitaciones provocan que, aunque el beneficio exista legalmente, gran parte de esta población no pueda aprovecharlo de manera adecuada o incluso desconozca el procedimiento para poder solicitarlo.

Asimismo, en comunidades rurales como Acchayacu, los gastos en transporte hacia oficinas del SRI, la escasa asesoría personalizada y el desconocimiento de los requisitos hacen que varios adultos abandonen el proceso o dependan completamente de terceros para realizar el trámite. Esta realidad incrementa las condiciones de dependencia económica, podríamos decir que en varios de los casos el monto recuperado representa una ayuda importante para cubrir necesidades básicas como alimentación, medicamentos y artículos de primera necesidad.

2.3. Contexto Social

En las zonas rurales del Ecuador, el adulto mayor representa uno de los grupos con mayor vulnerabilidad social debido a factores como bajos niveles de escolaridad, limitada alfabetización digital y escaso acceso a servicios públicos especializados, Aunque la devolución del IVA busca mejorar las condiciones económicas de este grupo prioritario.

Detrás de cada adulto mayor de la comunidad de Acchayacu, perteneciente a la parroquia Tarqui del cantón Cuenca, existe una historia marcada por años de trabajo agrícola, esfuerzo familiar y aprendizaje empírico adquirido a lo largo de la vida. Una gran parte tuvo un desarrollo y crecimiento en zonas rurales donde el acceso a la educación formal, especialmente en temas tecnológicos y tributarios fue limitado.

Se pudo evidenciar que el entorno comunitario de Acchayacu refleja una realidad donde predomina la comunicación oral y el aprendizaje mediante la experiencia cotidiana. Los adultos mayores prefieren realizar sus trámites de forma presencial debido a la desconfianza o desconocimiento sobre el uso de plataformas digitales. Sin embargo, las distancias geográficas hacia oficinas institucionales, los costos de movilización y la falta de acompañamiento técnico, provocan barreras sociales que, en numerosos casos, el derecho a la devolución del IVA no sea ejercido de manera adecuada.

3. Marco Conceptual

3.1. Concepto del Tema

La devolución de IVA es un beneficio que otorga el estado a las personas mayores de 65 años con el propósito de recuperar el valor del Impuesto al valor agregado pagado en bienes y servicios de primera necesidad conforme lo establece la ley.

3.2. Variables de la Investigación

3.2.1. Variables Independientes

3.2.1.1. Nivel de alfabetización digital y cultura tributaria de los adultos mayores

La relación entre la alfabetización digital y la cultura tributaria es un desafío crítico. Esta población suele presentar una alta brecha digital, lo que dificulta su acceso a las plataformas en línea del Servicio de Rentas Internas (SRI). Mejorar su educación contable y tecnológica es fundamental para garantizar su autonomía fiscal. (Servicio de Rentas Internas, 2026)

Los adultos mayores no cuentan con el conocimiento adecuado sobre la nueva era digital debido a los cambios drásticos que existen actualmente a ellos se les dificulta realizar los trámites online, esto dificulta el acceso a los beneficios que pueden obtener en este caso como la devolución del IVA.

Este beneficio que puede ser de gran ayuda para ellos en su economía o estilo de vida ya que busca ayudar a que recuperen un porcentaje de lo que gastan en servicios básicos o productos de primera necesidad, y debido a la digitalización los adultos mayores necesitan la ayuda de sus familiares para poder acceder al beneficio de la devolución de IVA.

3.2.1.2. Procedimiento de la devolución de Iva

Los adultos mayores deben seguir un procedimiento establecido por el SRI para realizar la petición de devolución de IVA, a continuación, se explicará paso a paso este trámite:

- El SRI asigna un número de trámite a la solicitud de devolución del IVA presentada.
- Se verificará tanto la información presentada como el cumplimiento de los requisitos. Si se necesita información adicional, se solicitará.
- El Sistema de devolución del IVA para adultos mayores verificará automáticamente que la información registrada y la normativa se cumplan.
- Tras el análisis, la persona solicitante recibirá una resolución o carta de respuesta en un plazo de 60 días hábiles.

- Toda solicitud recibida por el SRI tendrá prioridad para su notificación a través de canales electrónicos, como la bandeja de entrada del contribuyente en el sitio web del SRI.
- Para procesar el reembolso del IVA, deberá ingresar su nombre de usuario y contraseña en el menú principal.
- Una vez concluido todo el proceso, el Ministerio de Economía y Finanzas otorgará la acreditación en función de la disponibilidad de fondos destinados a tal fin. (Servicio de Rentas Internas, 2026)

3.2.2. Variable Dependiente

3.2.2.1. Accesibilidad técnica y efectiva al sistema automatizado de devolución del IVA

El sistema automatizado de devolución del IVA del SRI facilita la restitución de impuestos a grupos prioritarios y exportadores. Sin embargo, la accesibilidad técnica enfrenta desafíos de alfabetización digital, mientras que la accesibilidad efectiva requiere simplificaciones para garantizar que el beneficio llegue a los ciudadanos.

El Servicio de Rentas Internas ha habilitado la opción para que los adultos mayores que utilizan la facturación electrónica para adquirir bienes y servicios para uso personal o consumo reciban un reembolso inmediato del IVA.

Las empresas que implementan este sistema tienen acceso a este nuevo mecanismo, que permite a sus clientes de la tercera edad que cumplen con los requisitos del SRI recibir automáticamente este beneficio. En estos establecimientos autorizados, la devolución se calcula restando el monto del impuesto al momento de la compra. (Servicio de Rentas Internas, 2021)

3.3. Conceptos secundarios relacionados

3.3.1. Inclusión Digital

Si bien los adolescentes y los adultos jóvenes constituyen el principal mercado objetivo de la industria, Sánchez et al. (2020), afirman que el mundo actual se caracteriza por el uso generalizado de los medios digitales, cuya integración ha alcanzado todos los sectores de la sociedad. Paralelamente, se consolida un fenómeno hasta ahora imprevisto: el envejecimiento gradual de la población, con consecuencias para los sectores sanitario y económico.

Como resultado del desarrollo de las TIC y su integración en diversos ámbitos de la sociedad, ha surgido una brecha digital basada en el género, la edad, la clase social y la situación

económica. Esta brecha se manifiesta en un acceso desigual al conocimiento, la educación y la información basados en las TIC. Cabero y Ruiz (2018), distinguen tres generaciones de esta brecha: la primera se refiere a la posibilidad o imposibilidad de acceder a dichas tecnologías; la segunda se centra en quienes tienen acceso, pero no las utilizan; y la tercera se refiere al tipo y la calidad de uso.

3.3.2. Relación entre conceptos

La devolución del IVA y la inclusión digital están profundamente conectadas. El acceso a trámites en línea depende de la tecnología. Aunque esta medida económica busca aliviar la economía de los adultos mayores, su ejecución digitalizada suele excluir a quienes no saben usar herramientas tecnológicas.

- Brecha de acceso: El trámite en línea exige habilidades digitales, acceso a internet y una clave electrónica. Muchos adultos mayores se enfrentan al analfabetismo digital, dependiendo de familiares o terceros para realizar estas gestiones, lo que vulnera su autonomía económica.
- Gestión económica: La devolución de este impuesto (cuyo monto mensual a recuperar alcanza hasta los \$144.60 en Ecuador) proporciona liquidez. Este dinero puede ser utilizado en rubros de la canasta básica. Sin embargo, si no logran ingresar las solicitudes de forma digital pierden este beneficio. (JESSR, 2026)

En el año 2026 el monto máximo para la devolución de IVA de adultos mayores corresponde al 15% de dos salarios básicos unificados, considerando que el salario vigente es de \$482, el cálculo se realiza de la siguiente manera:

Dos salarios básicos unificados (USD) : $482 * 2 = \$964$

Aplicación del 15% : $964 * 15\% = \$144.60$

3.3.3. Aplicación al problema de estudio

Actualmente muchos adultos mayores presentan dificultad principalmente para ingresar al procedimiento de la Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), ya sea por falta de información o no cuentan con conocimiento de dicho tema, también se ven afectados por la digitalización actual ya que al ser ellos personas de la tercera edad no están al tanto de todos los cambios digitales que existen, así mismo al ser de sectores rurales en este caso como lo es Tarqui

no reciben la información necesaria a cerca de la devolución de IVA y es por esto que no acceden al beneficio.

Es por eso por lo que se sugiere realizar una guía práctica que no sea tan compleja y sea de ayuda para el grupo de adultos mayores del sector rural con el objetivo de simplificar el proceso y ayudar a que las personas de la tercera edad sean beneficiarios de la devolución de Iva ya que es de gran ayuda para ellos.

4. Marco Legal

4.1. Fundamentación Legal

4.1.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador garantiza protección especial y beneficios tributarios a las personas mayores, reconociéndose como grupo prioritario.

Artículo 35. Tanto en el sector público como en el privado, se dará prioridad y atención especializada a las personas mayores, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y personas con enfermedades catastróficas o extremadamente complejas. Las personas en situación de riesgo, las víctimas de abuso infantil, violencia doméstica y sexual, y desastres naturales o provocados por el hombre recibirán la misma atención prioritaria.

Este artículo determina que las personas adultas mayores son de atención prioritaria y calificada en el sector público y privado debido a que al superar los 65 años estas personas se vuelven un grupo vulnerable ya que no pueden acceder a un trabajo o no cuentan con los mismos beneficios que un joven, es favorable que tengan prioridades ante la sociedad joven y se cumplan sus derechos.

4.1.2. Ley de régimen tributario interno

La LRTI establece el derecho que posee el adulto mayor al solicitar la devolución del IVA pagado ya sea en productos o servicios de primera necesidad para uso personal.

Dentro de los límites establecidos por la normativa vigente, la persona de la tercera edad tiene derecho al programa de devolución de IVA pagado en la compra productos y servicios esenciales de la vida cotidiana, según lo estipulado en el artículo 74.

4.1.3. Resolución y Normativas Institucionales

El Servicio de Rentas Internas emitió la Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000059, mediante la cual se regulan las normas y lineamientos para la devolución del IVA a personas adultas mayores.

Asimismo, el SRI implementa mecanismos digitales y procesos automáticos para facilitar el acceso al beneficio tributario. (Servicio de Rentas Internas, 2020)

Capítulo II: Metodología de investigación

2. Metodología de investigación

Debido a la naturaleza del proyecto, se describe de manera clara y adecuada las técnicas e instrumentos de investigación mixta que empleados en el desarrollo de este estudio con el fin de cumplir los objetivos planteados en el proyecto técnico titulado “Guía práctica del sistema de devolución del IVA y su accesibilidad para adultos mayores rurales de la parroquia Tarqui, Cuenca”. Para optimizar el alcance en la parroquia, se optó por una recolección de datos mediante encuestas, las cuales fueron realizadas de manera presencial únicamente en la comunidad de Acchayacu de la parroquia Tarqui, cantón Cuenca.

2.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se empleó bajo un enfoque mixto, el cual permitió integrar elementos cualitativos y cuantitativos con el fin de comprender de manera integral y coherente el problema de estudio, con relación a las características del sector analizado.

El enfoque cualitativo se llevó a cabo mediante la aplicación de entrevistas, encuestas y el contacto directo con los adultos mayores, con el propósito de conocer sus experiencias y necesidades de los participantes respecto al trámite tributario. Resultó indispensable desarrollar el enfoque debido a que no es suficiente apoyarse únicamente en datos numéricos obtenidos a través de las encuestas, sino también es preciso abordar el tema desde otra perspectiva, identificando las razones que explican la falta de conocimiento en el ámbito tributario.

En el enfoque cuantitativo se aplicaron encuestas a los adultos mayores del sector Acchayacu, con la finalidad de medir el grado de conocimiento tributario, para ello se realizó una charla con información obtenida del SRI y el trámite que realiza cada uno de ellos, realizar ese enfoque permitió la obtención de datos numéricos y porcentuales, lo cual facilitó el análisis del grupo de estudio.

La unión de ambos enfoques permitió profundizar el análisis de la problemática investigada, ya que hizo posible corroborar los resultados cuantitativos con la evidencia cualitativa recolectada, generando un respaldo teórico para la elaboración de la guía de devolución de IVA y su accesibilidad.

2.2. Tipo de investigación

La investigación fue de carácter descriptivo, pues permitió conocer la situación actual de los adultos mayores de la comunidad de Acchayacu respecto a su conocimiento, acceso y utilización del beneficio tributario de devolución del IVA. Este tipo de investigación facilitó identificar las principales dificultades que enfrentan los beneficiarios durante el proceso de solicitud y seguimiento del trámite.

Asimismo, este estudio es de investigación de campo debido a que la información se obtuvo directamente de la realidad estudiada mediante visitas realizadas en la comunidad Acchayacu. Durante el proceso se aplicaron encuestas, entrevistas y grupos focales con adultos mayores del sector, permitiendo recopilar información de primera mano sobre la problemática analizada.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población utilizada para este estudio comprende a los adultos mayores residentes de la comunidad Acchayacu de la parroquia Tarqui, específicamente con un grupo de adultos mayores conformado por 18 personas, los cuales pertenecen al sector rural y pueden ser beneficiarios de la devolución de IVA.

2.3.2. Muestra

Se empleó una muestra de 18 adultos mayores de la comunidad de Acchayacu. Además, se desarrolló un grupo focal integrado por dos informantes clave vinculados al tema: uno de los informantes era beneficiario y disponía de conocimientos sobre la devolución del IVA; el otro carecía de información sobre dicho beneficio.

La población objeto de estudio estuvo constituida por 20 adultos mayores beneficiarios de la devolución del IVA. Para la elección de los participantes se recurre a una muestra no probabilística por conveniencia, considerando el reducido tamaño poblacional y la disponibilidad de los participantes en el período de trabajo de campo, el mecanismo de recolección de datos se aplicado a 18 adultos mayores, lo que equivale al 90% de la población total.

La muestra estuvo integrada por 18 adultos mayores, determinada mediante un cálculo estadístico, con la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$N = 20$ (tamaño de la población); $Z = 1,96$ (valor Z para un nivel de confianza del 95 %); $p = 0,5$ (proporción esperada); $q = 1 - p$; $e = 0,05$ (margen de error).

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 19}{(0.05)^2 * (19 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 19}{0.0025 * 18 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{18.2476}{0.045 + 0.9604}$$

$$n = \frac{18.2476}{1.0054}$$

$$n \approx 18 \text{ adultos mayores}$$

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para la recopilación de información del presente proyecto se utilizó una encuesta con un banco de 12 preguntas claves para identificar el conocimiento, acceso y dificultades que presentan adultos mayores respecto a la devolución del IVA.

Esta técnica permitió generar una discusión entre varios adultos mayores de la comunidad, como también se recopiló información de la discusión del grupo focal, lo cual facilitó identificar opiniones compartidas y problemáticas comunes relacionadas con el acceso de este beneficio tributario como el acceso a internet o la digitalización, la cual estas personas no saben utilizar actualmente.

Para la encuesta se realizó un total de 12 preguntas, todas con respuesta de opción múltiple que se indican a continuación:

1. ¿Conoce usted algún beneficio o ayuda que el Estado brinda a los adultos mayores?
2. ¿Cómo suele informarse sobre los beneficios o programas dirigidos a los adultos mayores?
3. ¿Considera que recibe suficiente información sobre los beneficios a los que tiene derecho como adulto mayor?
4. ¿Ha realizado algún trámite en una institución pública durante los últimos años?

5. ¿Cómo calificaría la facilidad para realizar trámites en instituciones públicas?
6. Cuando necesita realizar un trámite, generalmente:
7. ¿Qué tan cómodo(a) se siente utilizar herramientas tecnológicas para realizar trámites o consultas?
8. ¿Ha escuchado hablar sobre la devolución del IVA para adultos mayores?
9. ¿Qué tan importante considera que es recibir beneficios económicos o tributarios durante la etapa de adulto mayor?
10. ¿Cree que los beneficios destinados a los adultos mayores ayudan a mejorar su calidad de vida?
11. ¿Considera que los trámites relacionados con beneficios para adultos mayores deberían ser más sencillos?
12. ¿Le gustaría recibir más información sobre los beneficios y derechos que tienen los adultos mayores?

Para la entrevista se aplicó a dos informantes clave. Para ello se diseñó una guía de entrevista conformada por preguntas abiertas orientadas a profundizar en los conocimientos y dificultades relacionadas con el trámite de devolución del IVA.

1. ¿Qué conoce usted sobre el beneficio de devolución del IVA para los adultos mayores?
2. ¿Ha intentado realizar el trámite en línea?
3. ¿Qué tan cómodo se siente utilizar teléfonos celulares, computadoras o internet para realizar trámites?
4. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos que tienen los adultos mayores para acceder a la devolución del IVA?
5. ¿Cómo le gustaría que se explicara este trámite a los adultos mayores?

En cuanto a la modalidad de aplicación del instrumento, de los dieciocho adultos mayores encuestados, cinco personas (27,8%) completaron la encuesta de manera autónoma, sin requerir asistencia adicional. Las trece personas restantes (72,2%) necesitaron de apoyo para responder el cuestionario, debido a que presentaban condiciones de analfabetismo que les impedían leer y completar el instrumento por cuenta propia. En dichos casos, las preguntas y opciones de respuesta

se leyeron en voz alta a los participantes, registrando las respuestas expresadas de forma verbal, cuidando en todo momento no tener influencia en sus decisiones.

Esta situación pone en evidencia, además, una de las barreras que enfrenta la población adulta mayor de la comunidad Acchayacu: la limitada alfabetización. Esta situación no solo restringe el acceso a la información tributaria a través de medios escritos, sino que también en la forma en que dicha población puede relacionarse con instrumentos formales como formularios, solicitudes o guías impresas. Este hallazgo respalda la necesidad de que la guía práctica propuesta incorpore un lenguaje sencillo, apoyo visual y formatos alternativos de difusión ya sean orales o gráficos que faciliten su comprensión entre personas con bajos niveles de instrucción formal.

2.5. Métodos de Procesamiento y Análisis

El estudio se estructuró en dos fases. En la primera, se realizó una revisión bibliográfica narrativa con el objetivo de identificar la evidencia disponible sobre el sistema de devolución del IVA para adultos mayores, así como las barreras de accesibilidad en zonas rurales del Ecuador. La segunda fase fue de tipo cualitativo y consistió en la aplicación de una encuesta dirigida al grupo de adultos mayores de la comunidad de Acchayacu, parroquia Tarqui, cantón Cuenca.

Como estrategia de búsqueda se utilizaron los términos: “devolución del IVA”, “adultos mayores”, “accesibilidad rural” y “Ecuador”, empleados de forma directa y combinada, utilizando los operadores booleanos AND, OR y NOT (Tabla 1). La búsqueda se realizó en Dialnet, ResearchGate y Google Académico, considerando tanto literatura académica como documentación institucional y periodística de carácter oficial, dado el enfoque normativo y de actualidad del tema.

Tabla 1.

Búsqueda avanzada

Base de datos	Descriptor
Dialnet	(TITLE-ABS-KEY (older adults) AND TITLEABS-KEY (VAT refund) OR TITLE-ABSKEY ("rural accessibility"))
ResearchGate	“Older adults” AND “VAT refund” OR "rural accessibility"
Google Scholar	Older adults+ VAT return + "rural accessibility" + Ecuador

Nota. Operadores booleanos: AND (ambas palabras deben aparecer), OR (cualquiera de los términos puede aparecer), NOT (excluye el segundo término).

Se incluyeron fuentes que tratarán, en su título o contenido, sobre la normativa de devolución del IVA para adultos mayores o la accesibilidad de la población rural a trámites y servicios digitales en Ecuador. Se excluyó literatura referida a otros países, otras poblaciones beneficiarias o temáticas ajenas al cruce entre IVA, ruralidad y adultos mayores.

Para la fase cualitativa se realizó una encuesta a los adultos mayores de la comunidad de Acchayacu. De un universo de 20 personas contactadas, 18 aceptaron participar en dicha encuesta, lo que representa un porcentaje de respuesta del 90%. Esta encuesta abordó el conocimiento sobre el sistema de devolución del IVA, la experiencia previa con el trámite, el acceso a medios digitales y las principales dificultades percibidas para acceder al beneficio.

Resultados

El diagrama de flujo muestra el procedimiento seguido para la selección de los estudios incluidos en la revisión. En la etapa de identificación, se localizaron 33 registros mediante cuatro búsquedas en Google Scholar, distribuidos de la siguiente manera: Q1 $n=8$, Q2 $n=8$, Q3 $n=7$ y Q4 $n=10$. Posteriormente, se eliminaron 9 registros duplicados, obteniéndose 24 registros únicos para el cribado.

Durante la fase de cribado, se evaluaron 24 registros por título y resumen, de los cuales 10 fueron excluidos: 4 por corresponder a fuentes periodísticas o divulgativas, 4 por tratarse de sitios institucionales o normativos sin carácter empírico y 2 por abordar otro impuesto o un país fuera del alcance de la investigación. Como resultado, 14 publicaciones avanzaron a la fase de elegibilidad.

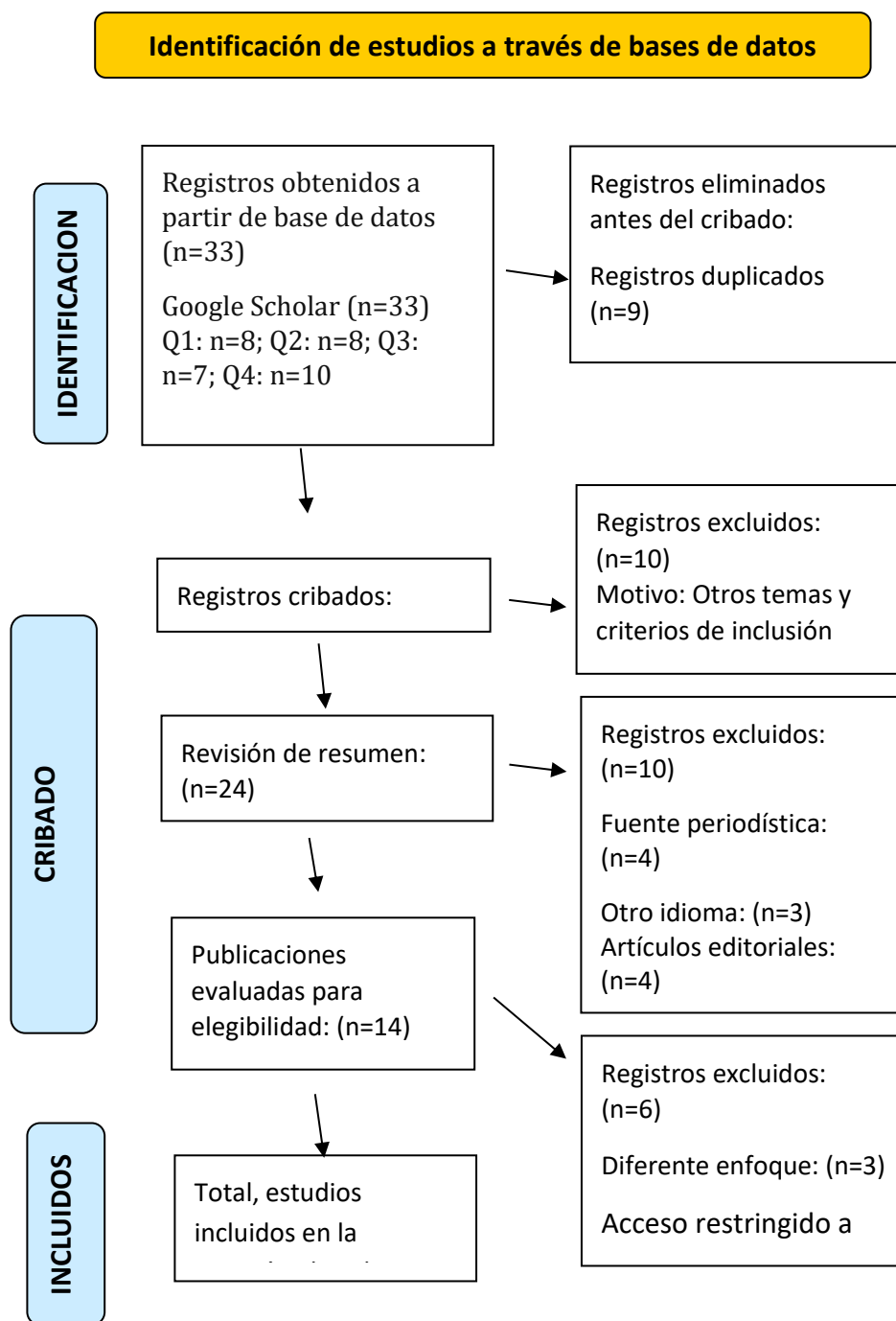
En la etapa de elegibilidad, se revisaron 14 publicaciones a texto completo, excluyéndose 6 estudios: 3 por ser tesis o trabajos de titulación no publicados en revistas indexadas, 2 por presentar acceso restringido al texto completo y 1 por no tener autoría verificable. Finalmente, se incluyeron 8 estudios en la revisión.

Diagrama de Flujo

Primeramente, se identificó un total de 33 registros de estudios en la base de datos Google Scholar, distribuidos en cuatro estrategias de consulta principales (Q1 a Q4). Una vez eliminados los registros duplicados y la aplicación rigurosa de los criterios de exclusión según el título, resumen y elegibilidad, se consolidó la muestra final de 8 artículos científicos para el desarrollo de la investigación.

Figura 2.

Representación gráfica de la parroquia Tarqui, comunidad Acchayacu



Nota. El diagrama de flujo evidencia el proceso de selección de estudios incluidos en la revisión.

Tabla 2.

Elección de los artículos

N	Autor (año)	Revista	Tipo de estudio	Cuartil / Indexación	Muestra	Medidas	Resultados	Conclusiones
1	(Requenes-Reyes <i>et al.</i> , 2025)	Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas (REMCA)	Cuantitativo, descriptivo-correlacional	Latindex	Adultos mayores beneficiarios del SRI en Machala	Encuesta y datos estadísticos	Impacto positivo en acceso a bienes y servicios esenciales	La devolución del IVA mejora la calidad de vida y la participación social.
2	(Quevedo, 2025)	Revista de Investigación Sigma	Cuantitativo, econométrico	Latindex	Adultos mayores del cantón Latacunga	Encuesta sobre consumo y percepción	MPC de 0.86; 34% usa el beneficio en alimentación y 24% en medicinas	El beneficio impulsa el consumo básico, pero requiere mayor difusión y simplificación.
3	(Arias-Macías <i>et al.</i> , 2026)	Journal of Economic and Social Science Research	Cuantitativo, transversal comparativo	Indexada	63 adultos mayores y 90 personas con discapacidad	Encuestas estructuradas	Acceso efectivo de 69,84% de adultos mayores; barreras: falta de información y complejidad	El beneficio contribuye al bienestar, pero necesita mecanismos más accesibles.
4	(Magallanes Guncay, 2024)	Repositorio UCSG	Tesis grado	de Repositorio institucional	Adulto mayor beneficiario	Revisión documental	La devolución del IVA impacta positivamente en la calidad de vida	El beneficio es importante, pero requiere mayor difusión.
5	(Vlastegui Pazmiño, 2017)	Repositorio IAEN	Tesis maestría	de Repositorio institucional	Adultos mayores	Análisis del control del proceso	Existen riesgos y demoras en la devolución	Se requiere mejor control y actualización de datos.
6	(Análisis de la devolución del IVA en adultos mayores, 2025)	593 Digital Publisher	Cuantitativo	Latindex	Adultos mayores y personas con discapacidad	Encuesta	El beneficio tiene enfoque redistributivo y alivia la carga económica	Su efectividad depende del acceso real al trámite.

Nota. El flujograma presenta los artículos incluidos en la revisión narrativa, obtenidos de bases de datos académicas. La revisión sintetiza la evidencia sobre la devolución del IVA, considerando el impacto en la calidad de vida y las principales barreras de acceso.

Requenes *et al.*, (2025) señalan que la devolución del IVA produce un impacto positivo en el acceso del adulto mayor a bienes y servicios esenciales, así como en su percepción de bienestar y participación social. De manera similar, Quevedo (2025) destaca que el beneficio influye en el consumo básico, especialmente en alimentación y medicinas, aunque persisten dificultades relacionadas con el conocimiento del proceso y la difusión institucional.

En cuanto a, Arias *et al.*, (2026) indican que el acceso efectivo al beneficio depende de la información disponible y la simplificación del trámite, ya que continúan existiendo barreras administrativas que limitan su aprovechamiento. Magallanes Guncay (2024) concluye que la devolución del IVA representa un apoyo económico importante para el adulto mayor, pero su impacto social mejora cuando existe acompañamiento para realizar el proceso.

De igual manera, Velastegui Pazmiño (2017) indica la necesidad de fortalecer el control del proceso y actualizar la información de los beneficiarios, para evitar demoras y errores en la acreditación del beneficio. En conjunto, los estudios revisados muestran que la devolución del IVA cumple una función redistributiva y de alivio económico, pero su efectividad depende de un acceso oportuno, claro y adaptado a las necesidades de la población beneficiaria.

Con el fin de desarrollar la segunda etapa de la investigación, se llevará a cabo una encuesta a adultos mayores de sectores rurales, considerando un nivel de confiabilidad del 95% y con una tolerancia de error del 5%. Esta fase permitirá identificar el nivel de conocimiento sobre el beneficio, las dificultades de acceso, la dependencia de terceros para el trámite y la percepción sobre su aporte a la calidad de vida.

Capítulo III: Análisis e Interpretación de Resultados

3. Presentación de Resultados

Este capítulo recoge los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a 18 adultos mayores pertenecientes a la comunidad Acchayacu de la parroquia Tarqui, durante el año 2026. Dicho instrumento fue diseñado con el propósito de identificar el nivel de conocimiento, acceso y experiencia que tuvo esta población frente al sistema de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), beneficio reconocido por la legislación ecuatoriana para los adultos mayores que tengan más de los 65 años de edad.

La encuesta estuvo conformada por doce preguntas de selección múltiple, las cuales abordan diferentes dimensiones del problema de investigación: el nivel de conocimiento sobre los beneficios tributarios, los medios de acceso a la información, la experiencia en la realización de trámites, el nivel de comodidad con el uso de tecnología, y la percepción general sobre la importancia y accesibilidad del sistema. La información recopilada fue organizada y presentada mediante tablas estadísticas, las cuales permitieron visualizar de manera clara la distribución porcentual de las respuestas obtenidas.

El análisis de cada pregunta se llevó a cabo en tres niveles complementarios: primero, se describieron los resultados cuantitativos obtenidos; en segundo lugar, se interpretaron dichos resultados en relación con el contexto socioeconómico, educativo y geográfico de la población encuestada; y por último, se analizaron las implicaciones de estos hallazgos en relación con los objetivos de investigación y de la propuesta de la guía práctica. Este enfoque ayudó a facilitar al análisis de profundidad académica y pertinencia social, elementos indispensables para fundamentar adecuadamente las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

Es importante destacar que la comunidad Acchayacu se encuentra ubicada en una zona rural de la parroquia Tarqui, lo que implicó condiciones particulares de acceso a servicios, conectividad, nivel educativo y relación con las instituciones del Estado. Estas condiciones fueron determinantes en los resultados obtenidos y debieron ser consideradas como variables de contexto en la interpretación de cada respuesta. Asimismo, se debe señalar que la totalidad de los encuestados pertenecen al grupo de adultos mayores, es decir, personas que tiene una edad de 65

años o más, quienes de acuerdo con el artículo 74 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno tienen derecho a ser acreedores del beneficio por sus consumos personales.

3.1. Resultados por pregunta

3.1.1. ¿Conoce usted algún beneficio tributario dirigido a adultos mayores?

La primera pregunta buscó identificar el conocimiento previo que tenían los adultos mayores de la comunidad Acchayacu sobre la existencia de beneficios tributarios destinados a su grupo de edad. Los resultados mostraron que el 39% de los encuestados, equivalente a 7 personas, había escuchado algo sobre los beneficios tributarios, pero manifestó no conocer los detalles de estos. El 28%, correspondiente a 5 personas, indicó que sí tenía conocimiento sobre estos beneficios, mientras que el 33% restante, 6 personas, señalaron que no conocían ningún tipo de beneficio tributario dirigido a adultos mayores.

Tabla 3.

Conocimiento sobre beneficios tributarios para adultos mayores

¿Conoce usted algún beneficio o ayuda que el Estado brinda a los adultos mayores?		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
He escuchado algo	7	39%
Si	5	28%
No	6	33%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

Estos datos revelaron una situación preocupante en cuanto al nivel de conocimiento tributario de la población encuestada, pues el 67% de los participantes tuvo un conocimiento nulo o superficial sobre los derechos tributarios que la ley ecuatoriana les reconoció. Este desconocimiento no puede atribuirse a una falta de interés por parte de los adultos mayores, sino a los factores estructurales vinculados con la falta de difusión institucional en zonas rurales, las

barreras educativas y la falta de programas de capacitación tributaria adaptados a las condiciones de esta población. El Servicio de Rentas Internas del Ecuador, no logró llegar de manera efectiva a comunidades alejadas como Acchayacu, donde el acceso a internet, la cobertura de medios masivos y la presencia de funcionarios públicos resultaron limitados.

Desde una perspectiva académica, este hallazgo manifiesta una brecha significativa entre el reconocimiento legal de un derecho y su aplicación efectiva por parte de los beneficiarios. El hecho de que el beneficio estuviera contemplado en la normativa no garantizó que los ciudadanos lo conocieran ni accedieran a él. Esta situación fue coherente con lo planteado por diversos autores en el campo de la tributación y la ciudadanía fiscal, quienes indicaron que el conocimiento tributario constituyó un requisito previo e indispensable para el ejercicio de los derechos fiscales. En el caso de los adultos mayores del sector rural, este requisito no se cumplió, lo que generó una forma de exclusión tributaria silenciosa, pero real.

En términos del impacto económico de este desconocimiento, se estimó que los adultos mayores que no conocieron el beneficio dejaron de recuperar un porcentaje del IVA pagado en sus compras realizadas de bienes y servicios, dinero que pudo haber representado un aporte relevante para sus economías domésticas. Este resultado justificó la elaboración de la guía práctica propuesta en esta investigación, pues demostró que lo más importante fue informar a la población sobre la existencia del beneficio, su alcance y los requisitos para acceder a él.

3.1.2. ¿Cómo se informa sobre temas relacionados con trámites tributarios?

La segunda pregunta tuvo como propósito identificar los canales de información a través de los cuales estas personas accedieron a conocimientos sobre temas relacionados con trámites tributarios. Los resultados mostraron que el 90% de los encuestados, es decir, 16 de las 18 personas, se informó a través de familiares o amigos. El 5%, equivalente a 1 persona, señaló haber obtenido información mediante redes sociales o internet, y el 5% restante, también 1 persona, indicó haberse informado a través de la televisión o la radio.

Tabla 4.

Medios de información sobre trámites tributarios

¿Cómo suele informarse sobre los beneficios o programas dirigidos a los adultos mayores?		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Familiares o amigos	16	90%
Redes Sociales	1	5%
Tv o radio	1	5%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

La abrumadora predominancia del entorno familiar y social como fuente de información tributaria reflejó una característica propia de las comunidades rurales del Ecuador, donde los canales formales de comunicación institucional tienen una presencia limitada. Esta situación implicó que la información que circuló entre los adultos mayores de Acchayacu no fue necesariamente verificada, actualizada ni completa. Los familiares o amigos que compartieron información tributaria con los encuestados tampoco fueron, por lo que la información transmitida pudo haber contenido errores, omisiones o interpretaciones incorrectas que desorientaron a los beneficiarios en lugar de orientarlos. Esta cadena de información informal constituyó un riesgo real para la calidad del proceso tributario.

La casi nula presencia de medios digitales como fuente de información, con apenas el 5% de uso, confirmó la existencia de una brecha tecnológica importante en esta comunidad. En un contexto donde el gobierno ecuatoriano ha promovido la digitalización de los servicios tributarios y habilitado plataformas en línea como el portal del SRI para realizar trámites de devolución del IVA, la falta de acceso y uso de internet por parte de los adultos mayores rurales generó una desconexión práctica entre los mecanismos oficiales de información y la población beneficiaria.

Esta realidad no solo afectó la calidad de la información recibida, sino que también limitó la capacidad de los encuestados para realizar gestiones de manera autónoma en las plataformas digitales.

Este resultado tuvo implicaciones directas para el diseño y la estrategia de difusión de la guía práctica propuesta. Al saber que el principal canal de comunicación de esta población fue el entorno familiar, la guía debió diseñarse de manera que pudiera ser utilizada tanto por los propios adultos mayores como por sus familiares, quienes actuaron como intermediarios en el proceso de información. Asimismo, la estrategia de distribución de la guía debió contemplar mecanismos no digitales, como la entrega física de ejemplares impresos, la organización de talleres comunitarios o la articulación con líderes comunitarios y autoridades de la junta parroquial de Tarqui, quienes pudieron actuar como multiplicadores del conocimiento en beneficio de la comunidad.

3.1.3. ¿Considera que recibió suficiente información sobre sus derechos tributarios?

La tercera pregunta investigó sobre la percepción que tuvieron los adultos mayores encuestados respecto a la suficiencia de la información que recibieron sobre sus derechos tributarios. Los resultados indicaron que el 50% de los participantes, equivalente a 9 personas, consideró que a veces recibió información suficiente; el 39%, correspondiente a 7 personas, manifestó que no recibió suficiente información; y únicamente el 11%, 2 personas, expresó que sí recibió información suficiente sobre sus derechos tributarios.

Tabla 5.

Suficiencia de información sobre derechos tributarios recibida

¿Considera que recibe suficiente información sobre los beneficios a los que tiene derecho como adulto mayor?		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	2	11%
No	7	39%
A veces	9	50%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

La suma de las respuestas negativas y parcialmente negativas alcanzó el 89% de los encuestados, lo que representó un indicador contundente de la insuficiencia en la difusión de información tributaria dirigida a esta población. Esta situación reflejó una falla en la responsabilidad del Estado de asumir que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica o condición social, tuvieran acceso a información oportuna, comprensible y completa sobre sus derechos. La interrupción de la información, reflejada en la respuesta “a veces” señalada por la mayoría de los encuestados, sugirió que en ciertos momentos existió un acercamiento institucional o familiar que brindó algo de orientación, pero que este proceso no fue sistemático ni continuo, lo que generó una comprensión deficiente y poco sólida de los derechos tributarios.

Desde el punto de vista del derecho a la información como componente esencial de la ciudadanía fiscal, este hallazgo representa una vulneración significativa. Al no contar con información suficiente y oportuna, los adultos mayores quedaron en desventaja respecto a otros grupos de la población que sí tuvieron acceso a asesoría tributaria formal. La situación fue aún más crítica considerando que se trató de una población vulnerable, caracterizada por su edad avanzada, su ubicación en una zona rural y, en muchos casos, por su bajo nivel de instrucción formal.

La aplicación práctica de este resultado para la investigación fue sumamente relevante, pues confirmó la necesidad de diseñar e implementar estrategias de información tributaria adaptadas a las características específicas de los adultos mayores rurales. La guía práctica propuesta en este trabajo respondió directamente a esta necesidad, al presentar la información de manera clara, ordenada y accesible, utilizando un lenguaje sencillo y apoyándose en elementos visuales que facilitarán la comprensión. Adicionalmente, este resultado sugirió la conveniencia de articular esfuerzos con el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tarqui y con el propio SRI para garantizar que la difusión de la guía llegara efectivamente a los beneficiarios.

3.1.4. ¿Realizó algún trámite para acceder al sistema de devolución del IVA?

La cuarta pregunta buscó determinar cuántos de los adultos mayores encuestados habían dado el paso concreto de realizar algún trámite para acceder al sistema de devolución del IVA. Los

resultados evidenciaron que el 56% de los participantes, equivalente a 10 personas, no había realizado ningún trámite relacionado con la devolución del IVA. En contraste, el 44% restante, correspondiente a 8 personas, sí había intentado realizar el trámite en algún momento. Esta distribución, si bien fue casi igualitaria, resultó significativa para el análisis, dado que reflejó tanto el interés de una parte de la población por acceder al beneficio como los obstáculos que impidieron a la mayoría hacerlo.

Tabla 6.

Realización de trámites para acceder a la devolución del IVA

¿Ha realizado algún trámite en una institución pública durante los últimos años?		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	8	44%
No	10	56%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

Desde el punto de vista de la inclusión tributaria, resultó alarmante que más de la mitad de los encuestados no hubiera hecho ningún trámite. El desconocimiento del beneficio, que se mencionó en la primera pregunta, y la percepción de la complejidad del proceso, que se mostró en respuestas subsiguientes, pudieron ser las causas de esta inacción. La inacción tributaria en esta población no fue el resultado de una decisión voluntaria de renunciar a los beneficios, sino que se debió a obstáculos estructurales que impidieron la aplicación efectiva del derecho. Distinguir esto fue esencial para entender la naturaleza del problema.

El 44% que sí había intentado realizar el trámite brindó información valiosa sobre la experiencia práctica del proceso. Este grupo, a pesar de su disposición para gestionar la devolución del IVA, enfrentó dificultades que se reflejaron en las respuestas de las siguientes preguntas, donde se evidenciaron obstáculos relacionados con la complejidad del proceso, la falta de orientación y

las limitaciones tecnológicas. Las experiencias de los encuestados brindaron un testimonio directo de las barreras existentes en el sistema y de la necesidad de simplificar y facilitar el acceso al beneficio para la población adulta mayor rural.

No haber realizado el trámite del 56% de los encuestados, sumado al impacto económico acumulado, hizo que estos adultos mayores no recuperarán la parte del IVA que les correspondía por sus consumos durante el tiempo en que estuvo vigente el beneficio. Aunque la cantidad individual pudo no haber sido alta, su efecto relativo fue importante para aquellos con ingresos limitados. Este resultado dio a entender la necesidad de establecer métodos que hagan más sencillo el acceso al trámite, como la guía práctica sugerida y demostró que hubo una demanda real de asistencia institucional y asesoramiento práctico para que ejerzan sus derechos de manera sencilla.

3.1.5. ¿Cómo califica la facilidad del proceso para solicitar la devolución del IVA?

La quinta pregunta estuvo dirigida exclusivamente a quienes habían intentado realizar el trámite de devolución del IVA, y tuvo como objetivo conocer cómo calificaron estos encuestados la facilidad del proceso. Los resultados reflejaron que un 50% de los encuestados calificó el proceso como regular, mientras que el 50 % restante lo calificó como difícil. Cabe señalar que ningún encuestado calificó el proceso como fácil, lo que constituyó un resultado altamente significativo para los propósitos de esta investigación.

Tabla 7.

Percepción sobre la facilidad del proceso de solicitud de devolución del IVA

¿Cómo calificaría la facilidad para realizar trámites en instituciones públicas?		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Fácil	0	0%
Regular	9	50%
Difícil	9	50%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

Un aspecto relevante de los resultados fue que ningún participante calificó el proceso de devolución del IVA como fácil, lo que evidencia que los adultos mayores perciben este trámite como un procedimiento complejo. Esta percepción puede explicarse por la concurrencia de diversos factores, entre ellos la necesidad de reunir documentos específicos, el uso obligatorio de la plataforma virtual del Servicio de Rentas Internas (SRI), la dificultad para comprender algunos requisitos del proceso y la distancia que deben recorrer quienes viven en comunidades rurales para acceder a una oficina de la institución. En conjunto, estas condiciones representan barreras que dificultan el acceso efectivo a este beneficio tributario.

En cuanto a la valoración del trámite, el 50 % de los encuestados lo calificó como regular, mientras que el 50 % restante lo consideró difícil o muy difícil. Al tratarse de porcentajes similares, los resultados muestran que, independientemente de la intensidad de la dificultad percibida, ninguno de los participantes experimentó el proceso como sencillo. En el caso de quienes lo calificaron como regular, esta respuesta podría reflejar que lograron completar el trámite con cierto grado de dificultad o con apoyo de familiares, conocidos o terceros; sin embargo, los datos obtenidos no permiten afirmar que esa haya sido la causa. Lo que sí evidencian los resultados es que el procedimiento continúa representando un desafío para los adultos mayores de la comunidad Acchayacu.

Estos hallazgos aportaron elementos importantes para el diseño de la guía práctica propuesta en esta investigación. La información recopilada permitió identificar los aspectos del procedimiento que generan mayores dificultades y que requieren una explicación más clara. Por ello, la guía se planteó con un lenguaje sencillo, instrucciones organizadas paso a paso y ejemplos que faciliten la comprensión del proceso, sin asumir conocimientos previos por parte de los usuarios. Asimismo, incorpora información sobre los documentos requeridos, los requisitos establecidos y las diferentes alternativas para realizar el trámite, tanto de manera presencial como mediante los canales digitales disponibles. De esta forma, la propuesta busca responder a las necesidades identificadas durante la investigación y contribuir a que los adultos mayores rurales puedan acceder con mayor facilidad al beneficio de la devolución del IVA.

3.1.6. ¿Cuándo necesita realizar un trámite tributario, cómo lo realiza?

La sexta pregunta indaga sobre el mecanismo o la forma en que los adultos mayores encuestados llevaron a cabo sus trámites tributarios cuando los necesitaron. Los resultados

mostraron que el 66% de los participantes, equivalente a 12 personas, recibió ayuda de familiares para realizar sus trámites; el 17%, correspondiente a 3 personas, indicó haberlos realizado de manera independiente; y el 17% restante, también 3 personas, señaló haber solicitado apoyo institucional para llevarlos a cabo.

Tabla 8.

Mecanismos utilizados por los adultos mayores para realizar trámites tributarios

Cuando necesita realizar un trámite, generalmente:		
<i>Escala</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Lo realiza solo	3	17%
Recibe ayuda de familiares	12	66%
Solicita apoyo institucional	3	17%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

El notable predominio del apoyo familiar como mecanismo para realizar trámites tributarios confirmó el papel central que desempeñó la red de soporte familiar en la vida cotidiana de los adultos mayores rurales. Si bien este apoyo representó un recurso valioso que permitió a muchos encuestados acceder a los trámites que de otro modo habrían sido imposibles de gestionar de manera autónoma. La necesidad de recurrir constantemente a familiares para gestionar trámites básicos generó una limitación en la capacidad de estos ciudadanos de ejercer sus derechos de manera independiente.

El reducido porcentaje de adultos mayores que manifestó haber realizado el trámite de manera independiente (17 %) pone en evidencia las dificultades que enfrenta esta población para gestionar procedimientos tributarios sin apoyo. Estas limitaciones pueden estar relacionadas con diversos factores, entre ellos el nivel de escolaridad, las escasas habilidades para el uso de herramientas digitales y, en algunos casos, las dificultades de movilidad propias de la edad. Todos

estos elementos influyen en la capacidad de los beneficiarios para comprender los requisitos, reunir la documentación solicitada y completar el proceso de devolución del IVA de forma autónoma.

Por otra parte, el bajo número de personas que recurrió directamente a la asistencia institucional sugiere que los servicios de orientación disponibles no siempre llegan de manera efectiva a las comunidades rurales o que, en algunos casos, los adultos mayores desconocen la existencia de estos mecanismos de apoyo. Esta situación evidencia la necesidad de acercar la información y los servicios tributarios a sectores donde el acceso a las instituciones públicas es más limitado.

Los resultados obtenidos constituyeron un insumo importante para el desarrollo de la guía práctica propuesta en esta investigación. Considerando que muchos adultos mayores dependen del apoyo de familiares o personas de confianza para realizar este tipo de trámites, la guía fue diseñada con un lenguaje claro y de fácil comprensión, de manera que pueda ser utilizada tanto por los beneficiarios como por quienes los acompañan durante el proceso. Asimismo, los hallazgos ponen de manifiesto la importancia de fortalecer las acciones de orientación y acompañamiento por parte de las instituciones públicas en las zonas rurales, complementando el material informativo con estrategias de atención más cercanas a la realidad de esta población. La combinación de estas acciones contribuiría a facilitar el acceso al beneficio de la devolución del IVA y a promover el ejercicio efectivo de este derecho tributario.

3.1.7. ¿Qué tan cómodo(a) se siente al usar medios digitales para realizar trámites?

La séptima pregunta exploró el nivel de comodidad que tuvieron los adultos mayores encuestados al momento de utilizar medios digitales, como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes, para realizar trámites tributarios. Los resultados reflejaron que el 50% de los participantes, equivalente a 9 personas, se sintió poco cómodo con el uso de estos medios; el 34%, correspondiente a 6 personas, expresó no sentirse nada cómodo; y únicamente el 16%, 3 personas, indicó sentirse cómodo al utilizar medios digitales para realizar trámites.

Tabla 9.

Nivel de comodidad de los adultos mayores con el uso de medios digitales

¿Qué tan cómodo(a) se siente utilizando herramientas tecnológicas para realizar trámites o consultas?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Cómodo(a)	3	16%
Poco cómodo(a)	9	50%
Nada cómodo(a)	6	34%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

Los resultados muestran que el 84 % de los adultos mayores encuestados manifestó sentirse poco cómodo o nada cómodo al utilizar medios digitales. Este porcentaje evidencia una importante limitación para una población que debe interactuar con un sistema tributario que, en los últimos años, ha incorporado cada vez más servicios y trámites en línea. Si bien la digitalización ha permitido optimizar la gestión administrativa y agilizar diversos procedimientos, también ha generado desafíos para aquellos usuarios que no cuentan con las competencias digitales necesarias o con los recursos tecnológicos para acceder a estos servicios.

En el caso de la comunidad Acchayacu, esta situación parece estar relacionada con factores propios del contexto rural, como el acceso limitado a internet, la escasa disponibilidad de dispositivos tecnológicos y las pocas oportunidades de recibir capacitación sobre el uso de herramientas digitales. En consecuencia, muchos adultos mayores encuentran dificultades para utilizar plataformas como el portal web del Servicio de Rentas Internas (SRI), lo que reduce sus posibilidades de realizar de forma autónoma el trámite de devolución del IVA.

Es importante señalar que esta realidad no debe interpretarse como una falta de interés o de disposición por parte de los adultos mayores para adaptarse a los cambios tecnológicos. Por el contrario, los resultados sugieren que las dificultades responden principalmente a condiciones

externas, entre ellas la limitada oferta de formación digital y las restricciones de acceso a recursos tecnológicos presentes en el entorno rural. Estas circunstancias generan una desventaja frente a otros grupos de la población que cuentan con mayores oportunidades para desarrollar habilidades digitales y acceder a los servicios electrónicos de la administración tributaria.

Los hallazgos obtenidos también orientaron el diseño de la guía práctica propuesta en esta investigación. Considerando las características de la población estudiada, la guía fue elaborada con un enfoque accesible, priorizando explicaciones claras y sencillas del procedimiento de devolución del IVA. Además de describir el trámite mediante la plataforma digital del SRI, incorpora orientaciones sobre la atención presencial y recomendaciones para quienes requieren el apoyo de familiares o de personal institucional durante el proceso. De esta manera, la propuesta busca responder a las necesidades reales de los adultos mayores rurales y contribuir a que el acceso a este beneficio tributario sea más comprensible e inclusivo, independientemente de su nivel de experiencia con las tecnologías digitales.

3.1.8. ¿Ha escuchado hablar sobre una guía práctica para la devolución del IVA?

La octava pregunta indaga sobre si los adultos mayores encuestados habían tenido conocimiento previo de la existencia de alguna guía práctica orientada a facilitar el proceso de devolución del IVA. Los resultados mostraron que el 56% de los participantes, equivalente a 10 personas, no había escuchado hablar de ninguna guía de este tipo; el 33%, correspondiente a 6 personas, indicó que sí había escuchado sobre su existencia; y el 11% restante, 2 personas, expresó no estar seguro de si existía o no dicha herramienta.

Tabla 10.

Conocimiento sobre la existencia de una guía práctica para la devolución del IVA

¿Ha escuchado hablar sobre la devolución del IVA para adultos mayores?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33%
No	10	56%
No estoy seguro(a)	2	11%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

El hecho de que más de la mitad de los encuestados desconociera la existencia de guías prácticas para la devolución del IVA puso en evidencia una falla en la estrategia de socialización de los materiales informativos disponibles. Aun cuando el SRI u otras entidades pudieran haber producido materiales orientativos sobre este proceso, estos no llegaron a la comunidad Acchayacu de manera efectiva, lo que implicó que su utilidad práctica fue nula para la población que más los necesitaba. Este hallazgo cuestiona no solo la disponibilidad de los materiales, sino también los canales y mecanismos de distribución utilizados, que claramente no fueron adecuados para llegar a poblaciones rurales vulnerables.

El 33% que indicó haber escuchado sobre la existencia de una guía práctica representó un dato alentador, pues sugirió que existió algún nivel de difusión de este tipo de herramientas en la zona, aunque claramente insuficiente. Es probable que este subgrupo hubiera tenido acceso a información a través de familiares con mayor nivel de instrucción, de visitas institucionales esporádicas o de materiales distribuidos en la junta parroquial. Sin embargo, el hecho de que este conocimiento no se hubiera traducido en una mayor participación en el proceso de devolución del IVA indicó que conocer la existencia de una guía no fue suficiente; era necesario también que la guía estuviera disponible físicamente y que su contenido fuera comprensible y aplicable para el contexto específico de esta comunidad.

Este resultado validó directamente la propuesta central de la investigación, pues demostró que la elaboración de una guía práctica adaptada a las condiciones de los adultos mayores rurales de la parroquia Tarqui representó una necesidad real y no cubierta. La guía propuesta en este trabajo no solo buscó informar sobre la existencia del beneficio, sino que pretendió ser una herramienta práctica, accesible y distribuida de manera efectiva en la comunidad, constituyendo así un aporte concreto para mejorar la inclusión tributaria de este grupo poblacional.

3.1.9. ¿Qué tan importante considera el sistema de devolución del IVA para los adultos mayores?

La novena pregunta exploró la valoración que tuvieron los adultos mayores encuestados sobre la importancia del sistema de devolución del IVA como mecanismo de apoyo económico

para su grupo etario. Los resultados mostraron que el 61% de los participantes, correspondiente a 11 personas, consideró que el sistema de devolución del IVA fue muy importante; el 39% restante, equivalente a 7 personas, lo consideró importante. De manera significativa, ningún encuestado calificó el sistema como poco importante o sin importancia.

Tabla 11.

Percepción de los encuestados sobre la importancia del sistema de devolución del IVA

¿Qué tan importante considera que es recibir beneficios económicos o tributarios durante la etapa de adulto mayor?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	11	61%
Importante	7	39%
Poco importante	0	0%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

El acuerdo de todos en la valoración positiva del sistema de devolución del IVA constituyó uno de los hallazgos más relevantes de la encuesta, pues demostró que los adultos mayores de la comunidad Acchayacu reconocieron el valor económico y social de este beneficio, independientemente del nivel de conocimiento que tuvieran sobre los detalles del proceso. Esta valoración fue coherente con la situación económica de la mayoría de los encuestados, quienes vivieron con ingresos modestos y para quienes cualquier mecanismo de ahorro o recuperación económica representó una contribución significativa a su bienestar. La percepción de importancia del beneficio expresó también, de manera implícita, una demanda de acceso efectivo al mismo, que no estaba siendo satisfecha por el sistema actual.

Desde una perspectiva de política pública, este hallazgo aportó un argumento sólido para la continuación y fortalecimiento del sistema de devolución del IVA como mecanismo de protección social para los adultos mayores. El reconocimiento unánime de su importancia por parte

de la población beneficiaria indicó que el sistema tenía una base de legitimidad y aceptación social que debía ser aprovechada para promover su uso y ampliar su cobertura. Al mismo tiempo, este resultado subrayó la responsabilidad del Estado de garantizar que un beneficio percibido como muy importante por sus destinatarios fuera realmente accesible para ellos, cerrando la brecha entre el conocimiento legal del derecho y su uso efectivo.

Para la investigación, este resultado fue especialmente valioso, pues confirmó que la propuesta de la guía práctica encontraría una recepción positiva por parte de la comunidad, dado que los propios adultos mayores reconocieron la importancia del sistema y, por tanto, estarían motivados a utilizarla. La predisposición favorable de la población hacia el beneficio constituyó un factor facilitador para la implementación de la guía, pues indicó que no sería necesario generar interés o motivación desde cero, sino simplemente proporcionar los medios y la orientación necesarios para que ese interés se tradujera en acción concreta.

3.1.10. ¿Cree que los beneficios del sistema de devolución del IVA mejorarían su calidad de vida?

La décima pregunta buscó conocer si los adultos mayores encuestados creyeron que acceder a los beneficios del sistema de devolución del IVA tendría un impacto positivo en su vida. Estos resultados evidenciaron que el 89% de los participantes, equivalente a 16 personas, consideró que los beneficios del sistema de devolución del IVA mejorarían mucho su calidad de vida. El 11% restante, correspondiente a 2 personas, estimó que el impacto sería positivo pero en poca medida. De manera relevante, ningún encuestado consideró que el sistema no tendría ningún impacto en su calidad de vida.

Tabla 12.

Percepción sobre el impacto del sistema de devolución del IVA en la calidad de vida

¿Cree que los beneficios destinados a los adultos mayores ayudan a mejorar su calidad de vida?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	16	89%
Poco	2	11%
Nada	0	0%

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

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

Los resultados evidencian que la mayoría de los adultos mayores considera que la devolución del IVA puede representar un apoyo importante para mejorar su calidad de vida. Esta percepción guarda relación con la realidad económica de la población estudiada, ya que muchos de los participantes dependen de ingresos limitados y deben destinar una parte considerable de sus recursos a cubrir necesidades básicas como alimentación, medicamentos, atención médica y servicios esenciales. En este contexto, la posibilidad de recuperar el IVA pagado en sus compras constituye un alivio económico que, aunque no represente una suma elevada, puede contribuir a mejorar su presupuesto familiar.

Asimismo, las respuestas obtenidas reflejan que los adultos mayores reconocen el valor de este beneficio tributario y lo consideran una medida que favorece su bienestar. Esto demuestra que la devolución del IVA no solo es percibida como un derecho establecido en la normativa, sino también como un mecanismo de apoyo que puede generar un impacto positivo en su economía. Sin embargo, esta valoración contrasta con los resultados obtenidos en preguntas anteriores, donde se evidenció que una parte importante de los participantes no ha realizado el trámite para acceder al beneficio. Esta situación pone de manifiesto que reconocer la importancia de un derecho no siempre es suficiente para ejercerlo, especialmente cuando existen barreras relacionadas con el acceso a la información, la complejidad del procedimiento y las limitaciones tecnológicas.

Precisamente, esta diferencia entre la percepción positiva del beneficio y las dificultades para acceder a él constituye uno de los principales hallazgos de la investigación. A partir de esta realidad surge la propuesta de elaborar una guía práctica, concebida como una herramienta de orientación que facilite la comprensión del proceso de devolución del IVA mediante explicaciones claras, lenguaje sencillo y procedimientos adaptados a las características de los adultos mayores rurales. Con ello, se busca contribuir a que los potenciales beneficiarios puedan ejercer de manera efectiva un derecho reconocido por la legislación tributaria ecuatoriana y aprovechar un beneficio que, según su propia percepción, puede aportar a mejorar sus condiciones de vida.

3.1.11. ¿Considera que los trámites tributarios deberían simplificarse para los adultos mayores?

La undécima pregunta indaga sobre la opinión de los adultos mayores encuestados respecto a si los trámites tributarios debían ser simplificados para facilitar el acceso de su grupo etario a los beneficios legalmente establecidos. Los resultados mostraron que el 94% de los participantes, equivalente a 17 personas, consideró que los trámites tributarios sí debían simplificarse, mientras que únicamente el 6%, correspondiente a 1 persona, opinó que no era necesario hacerlo. Este resultado fue uno de los más contundentes y uniformes de toda la encuesta.

Tabla 13.

Percepción sobre la necesidad de simplificación de los trámites tributarios

¿Considera que los trámites relacionados con beneficios para adultos mayores deberían ser más sencillos?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94%
No	1	6%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

La demanda de todos los encuestados, de simplificación de los trámites tributarios confirmó, desde la perspectiva de los propios beneficiarios, que el sistema actual no estuvo diseñado teniendo en cuenta las características y necesidades de los adultos mayores rurales. Un sistema tributario verdaderamente inclusivo debió considerar la diversidad de su población y adaptar sus procesos a las condiciones de quienes tenían mayores dificultades para acceder a ellos. La complejidad de los trámites actuales no fue un dato abstracto, sino una experiencia vivida por los encuestados, quienes expresaron de manera clara y directa su necesidad de contar con procedimientos más sencillos, comprensibles y accesibles.

La demanda de simplificación tuvo implicaciones que trascendieron el ámbito individual de cada encuestado y apuntaron hacia una necesidad de reforma estructural en la forma en que la administración tributaria diseñó e implementó sus procesos. Si bien la simplificación de los trámites tributarios fue un objetivo deseable en sí mismo, su implementación requirió de decisiones institucionales y políticas que estuvieron fuera del alcance de la presente investigación. Sin embargo, la guía práctica propuesta representó una respuesta parcial y concreta a esta demanda, pues al explicar de manera clara y paso a paso el proceso de devolución del IVA, contribuyó a reducir la complejidad percibida del trámite, aunque sin modificar el procedimiento formal establecido por el SRI.

3.1.12. ¿Le gustaría recibir más información sobre el proceso de devolución del IVA?

La última pregunta de la encuesta buscó conocer si los adultos mayores encuestados hubieran deseado recibir más información sobre el proceso de devolución del IVA. Los resultados mostraron que el 100% de los participantes, es decir, las 18 personas encuestadas, indicó que sí le hubiera gustado recibir más información sobre este proceso. Ningún encuestado respondió negativamente a esta pregunta, lo que constituyó el resultado más uniforme y concluyente de toda la encuesta.

Tabla 14.

Interés de los adultos mayores en recibir más información sobre la devolución del IVA

¿Le gustaría recibir más información sobre los beneficios y derechos que tienen los adultos mayores?		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
Total		100%

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta que se realizó a los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, Cuenca (2026).

La respuesta de todos los encuestados fue un indicador sumamente significativo, pues reflejó una demanda colectiva, explícita y sin excepciones de acceso a información tributaria por parte de los adultos mayores de la comunidad Acchayacu. Esta unanimidad no fue casual, sino el resultado lógico de los hallazgos previos: una población que en su mayoría desconoció el beneficio, que no recibió suficiente información sobre sus derechos tributarios, que encontró el proceso complejo y que depende de sus familiares para realizar sus trámites, expresó de manera coherente su necesidad de acceder a orientación clara y oportuna. La unanimidad de esta respuesta eliminó cualquier duda sobre la pertinencia y la necesidad de la propuesta de guía práctica desarrollada en esta investigación.

Los resultados obtenidos respaldan el objetivo principal de esta investigación, orientado a la elaboración de una guía práctica sobre el sistema de devolución del IVA dirigida a los adultos mayores rurales de la parroquia Tarqui. A lo largo de la aplicación de las encuestas se evidenció que los participantes requieren información más clara y accesible para comprender el beneficio y conocer el procedimiento necesario para solicitarlo. Esta necesidad fue constante en las respuestas obtenidas y se relacionó con las dificultades identificadas en cuanto al acceso a la información, la comprensión del trámite y el uso de los medios digitales.

En este contexto, la propuesta de elaborar una guía práctica no surge únicamente del análisis teórico o de la revisión bibliográfica, sino también de la realidad observada durante el trabajo de campo. Los propios adultos mayores manifestaron la necesidad de contar con una herramienta que explique el proceso de manera sencilla y adaptada a sus condiciones. Por ello, la guía responde a una necesidad identificada directamente en la población estudiada y busca convertirse en un recurso que facilite el ejercicio del derecho a la devolución del IVA, fortaleciendo el acceso a este beneficio tributario y contribuyendo a reducir las barreras que actualmente dificultan su aprovechamiento.

Los resultados obtenidos permiten prever una buena aceptación de la guía práctica por parte de los adultos mayores encuestados. El interés manifestado por contar con un material que explique de forma sencilla el procedimiento de devolución del IVA evidencia que esta herramienta podría convertirse en un apoyo importante para facilitar el acceso al beneficio, especialmente si su difusión se complementa con actividades de orientación y acompañamiento en la comunidad.

En conjunto, las respuestas recopiladas durante la encuesta muestran una realidad consistente: existe un limitado conocimiento sobre el proceso de devolución del IVA, pero también una disposición de los adultos mayores para recibir información que les permita ejercer este derecho. En este sentido, la guía práctica propuesta responde a una necesidad identificada durante el desarrollo de la investigación y constituye una alternativa para reducir las barreras de información que afectan a esta población. Su implementación, acompañada de estrategias de socialización acordes con las características de la comunidad, podría contribuir a que un mayor número de adultos mayores de la parroquia Tarqui acceda de manera oportuna y efectiva al beneficio de la devolución del IVA.

3.2. Síntesis general de los resultados

El análisis conjunto de los doce ítems de la encuesta aplicada a los adultos mayores de la comunidad Acchayacu permitió obtener una visión amplia sobre las dificultades que enfrenta esta población para acceder al sistema de devolución del IVA. Los resultados muestran que el problema no responde a un único factor, sino a la combinación de diversas condiciones que, en conjunto, limitan el ejercicio de este derecho tributario.

Uno de los principales aspectos identificados fue el escaso conocimiento que tienen los participantes sobre el beneficio. La mayoría manifestó conocer poco o nada acerca de la devolución del IVA y señaló que la información recibida sobre este derecho ha sido insuficiente. Esta situación evidencia que las estrategias de difusión no han logrado llegar de manera efectiva a la población adulta mayor de esta comunidad, lo que reduce las posibilidades de que los potenciales beneficiarios conozcan el procedimiento y puedan acceder al beneficio.

A ello se suma la dificultad para obtener información confiable. Durante la investigación se observó que, en muchos casos, los adultos mayores recurren a familiares, vecinos o conocidos para resolver sus dudas, debido a la limitada presencia de espacios de orientación tributaria en el sector. Si bien estas redes de apoyo cumplen un papel importante, la información que proporcionan no siempre es completa o precisa, lo que puede generar confusión e incluso desmotivar la realización del trámite.

Otro aspecto relevante fue la percepción sobre la complejidad del procedimiento. Ninguno de los encuestados consideró que el trámite fuera fácil y una parte importante lo calificó como

regular, difícil o muy difícil. Estos resultados ponen de manifiesto que el proceso de devolución del IVA continúa representando un desafío para los adultos mayores rurales, especialmente cuando deben cumplir requisitos, presentar documentación o utilizar plataformas digitales para completar la solicitud.

Los resultados también evidenciaron limitaciones relacionadas con el uso de la tecnología. La mayoría de los participantes expresó sentirse poco cómoda o nada cómoda al utilizar medios digitales, situación que dificulta el acceso a un sistema que actualmente prioriza la realización de trámites en línea. Esta realidad refleja una brecha digital que afecta de manera particular a los adultos mayores de sectores rurales, donde las oportunidades de acceso a internet y de capacitación tecnológica suelen ser más reducidas.

Asimismo, se constató que muchos adultos mayores necesitan el apoyo de familiares o personas cercanas para realizar este tipo de gestiones. Esta dependencia no solo retrasa el acceso al beneficio, sino que también condiciona el ejercicio de un derecho que debería poder hacerse efectivo de manera oportuna y con el acompañamiento institucional necesario.

A pesar de estas dificultades, la investigación también identificó resultados alentadores. La totalidad de los participantes manifestó interés en recibir más información sobre la devolución del IVA y valoró positivamente este beneficio. Además, la mayoría consideró que la recuperación de este impuesto puede contribuir a mejorar su economía y expresó la necesidad de que el procedimiento sea más sencillo y accesible.

En este contexto, la elaboración de una guía práctica adquiere especial importancia, ya que responde directamente a las necesidades identificadas durante el trabajo de campo. La propuesta busca facilitar la comprensión del proceso mediante un lenguaje sencillo, explicaciones paso a paso y recursos visuales que orienten tanto a los adultos mayores como a sus familiares o personas que los apoyan en la realización del trámite.

En síntesis, los resultados obtenidos permiten concluir que los adultos mayores rurales de la comunidad Acchayacu enfrentan diversas barreras para acceder al sistema de devolución del IVA, relacionadas con el acceso a la información, el nivel de conocimiento tributario, la complejidad del procedimiento, las limitaciones tecnológicas y la necesidad de apoyo para realizar los trámites. Estos hallazgos sustentan la pertinencia de la guía práctica propuesta, la cual

constituye una alternativa orientada a facilitar el ejercicio de este derecho tributario y a promover un acceso más equitativo al beneficio de la devolución del IVA para los adultos mayores de la parroquia Tarqui, cantón Cuenca.

3.3. Discusión

Los resultados obtenidos en la encuesta evidencian que los adultos mayores de la comunidad Acchayacu tienen una percepción favorable sobre el sistema de devolución del IVA. La totalidad de los participantes reconoció la importancia de este beneficio y el 88 % manifestó que acceder a la devolución contribuiría a mejorar su calidad de vida. Esta apreciación coincide con lo expuesto por Reques-Reyes, Moreno-Narváez y Reyes-Cárdenas (2025), quienes sostienen que la devolución del IVA representa un apoyo económico que favorece el acceso a bienes y servicios esenciales, fortaleciendo el bienestar de las personas adultas mayores. En este sentido, los resultados de la presente investigación confirman que, para la población estudiada, este beneficio tiene un valor práctico y constituye un apoyo para su economía familiar.

No obstante, esta valoración positiva contrasta con el nivel de conocimiento identificado durante la investigación. A pesar de reconocer la importancia del beneficio, la mayoría de los encuestados manifestó conocer poco o nada sobre el procedimiento para acceder a la devolución del IVA. Este resultado guarda relación con lo señalado por Quevedo (2025), quien identifica que una de las principales limitaciones del sistema radica en la insuficiente difusión de la información y en el desconocimiento de los potenciales beneficiarios. En consecuencia, ambos estudios coinciden en que el principal desafío no se encuentra en la existencia del beneficio, sino en las dificultades que enfrenta la población para conocerlo y ejercer de manera efectiva.

Respecto al procedimiento, los resultados muestran que ninguno de los adultos mayores consideró que el trámite fuera fácil y que la mayoría expresó la necesidad de simplificarlo. Esta percepción es consistente con los planteamientos de Arias-Macías, Mosquera-Arevalo y Alava-Rosado (2026), quienes destacan que la accesibilidad a este tipo de beneficios depende, entre otros aspectos, de la claridad de la información, la orientación brindada por las instituciones y la simplificación de los procesos administrativos. En el caso de la comunidad Acchayacu, además, se identificó un elemento que profundiza esta dificultad: el 84 % de los participantes manifestó sentirse poco cómodo o nada cómodo utilizando medios digitales, lo que representa una barrera

adicional para acceder a un trámite que actualmente se desarrolla, en gran medida, a través de plataformas electrónicas.

Otro aspecto que merece atención es la dependencia de familiares o personas cercanas para gestionar el proceso de devolución del IVA. Los resultados muestran que sólo una minoría de los adultos mayores realiza el trámite de manera independiente, situación que coincide con lo expuesto por Magallanes Guncay (2024), quien señala que el acompañamiento durante el proceso facilita el acceso al beneficio y mejora sus efectos sociales. En la presente investigación, esta realidad evidencia que el apoyo de terceros deja de ser un elemento complementario para convertirse, en muchos casos, en un requisito indispensable para que los adultos mayores puedan ejercer este derecho tributario.

Por otra parte, el interés manifestado por todos los participantes en recibir más información sobre la devolución del IVA refuerza la importancia de fortalecer las estrategias de difusión y orientación dirigidas a este grupo de atención prioritaria. Este hallazgo guarda relación con lo planteado por Velastegui Pazmiño (2017), quien destaca la necesidad de mejorar los mecanismos de información y seguimiento dirigidos a los beneficiarios. Sin embargo, el aporte de esta investigación radica en que esta necesidad fue expresada directamente por los adultos mayores encuestados, quienes manifestaron su interés por contar con información clara, sencilla y adaptada a sus condiciones, lo que respalda la pertinencia de elaborar una guía práctica como herramienta de apoyo.

En conjunto, los resultados de la encuesta y la revisión de la literatura permiten concluir que la devolución del IVA constituye un beneficio ampliamente valorado por los adultos mayores, pero que su aprovechamiento continúa limitado por diversos factores, entre ellos el desconocimiento del procedimiento, la insuficiente difusión institucional, la complejidad del trámite, las limitaciones para el uso de herramientas digitales y la necesidad de apoyo de terceros. En este contexto, la principal contribución de esta investigación consiste en documentar estas barreras en una comunidad rural específica y demostrar, con base en evidencia empírica, la necesidad de contar con una guía práctica que facilite el acceso al sistema de devolución del IVA para los adultos mayores de la parroquia Tarqui.

Capítulo IV: Propuesta de Investigación

4. Fundamentos y descripción de la propuesta

La investigación diagnóstica realizada a los adultos mayores de la comunidad Acchayacu permitió identificar diversas dificultades que limitan el acceso al beneficio de la devolución del IVA. Los resultados evidenciaron que una parte importante de los participantes posee un conocimiento limitado sobre este derecho tributario: el 67 % manifestó conocer poco o nada sobre el beneficio, mientras que el 89 % señaló que la información recibida acerca de sus derechos tributarios ha sido insuficiente. A ello se suma que el 56 % de los encuestados indicó no haber realizado el trámite para solicitar la devolución del IVA y que, entre quienes sí lo intentaron, predominó la percepción de que el procedimiento es regular, difícil o muy difícil, sin que ningún participante lo calificara como sencillo.

Estos resultados permiten comprender que las dificultades para acceder a la devolución del IVA no responden a la falta de interés de los adultos mayores, sino a un conjunto de factores que obstaculizan el ejercicio de este derecho. Entre ellos destacan el escaso acceso a información clara y oportuna, la complejidad del procedimiento y la ausencia de materiales de orientación adaptados a las características de esta población. Esta realidad se ve reforzada por las limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas, ya que el 84 % de los participantes manifestó sentirse poco cómodo o nada cómodo utilizando medios digitales. Además, el 66 % indicó que necesita el apoyo de familiares o personas cercanas para realizar este tipo de trámites, lo que refleja el grado de dependencia existente para acceder al beneficio.

Frente a este escenario, se propone la elaboración de una guía práctica que explique de manera sencilla el proceso de devolución del IVA, utilizando un lenguaje claro, recursos gráficos y orientaciones paso a paso que faciliten su comprensión. La propuesta busca responder a las necesidades identificadas durante la investigación y convertirse en una herramienta de apoyo para los adultos mayores de la comunidad Acchayacu, contribuyendo a que puedan ejercer este derecho tributario con mayor autonomía y facilidad.

Esta propuesta se fundamenta, además, en la disposición favorable manifestada por la población hacia el beneficio y hacia la posibilidad de recibir más información. El 100% de los encuestados expresó su deseo de recibir mayor información sobre el proceso de devolución del IVA, el 94% consideró necesaria la simplificación de los trámites tributarios, y la totalidad de los participantes valoró como importante o muy importante el sistema de devolución del IVA para su grupo etario. Estos elementos, en conjunto, confirman la pertinencia y la viabilidad social de la guía práctica propuesta como respuesta al primer y segundo objetivo específico de la investigación.

4.1. Fundamentación técnica y normativa

4.1.1. Fundamentación técnica

En el aspecto técnico, la elaboración de una guía práctica es una estrategia adecuada para reducir la brecha de conocimiento identificada en el diagnóstico, ya que permite simplificar un proceso que, en su formato oficial, resulta complejo para una población con las características socioeducativas de los adultos mayores de Acchayacu. Cabe recordar que, del total de encuestados, el 72,2% requirió apoyo para completar el instrumento de recolección de información debido a condiciones de analfabetismo, lo que evidencia la necesidad de un material que no dependa exclusivamente de la lectura autónoma ni del manejo de plataformas digitales.

La guía práctica propuesta tiene como finalidad adaptar el procedimiento establecido por el Servicio de Rentas Internas (SRI) para la devolución del IVA a una herramienta de fácil comprensión y aplicación. Para ello, se plantea una estructura organizada por etapas, acompañada de un lenguaje claro y recursos visuales que faciliten la interpretación de cada paso del proceso. Esta herramienta está diseñada no solo para los adultos mayores beneficiarios, sino también para sus familiares o personas de confianza, quienes, según los resultados obtenidos en la investigación, cumplen un papel fundamental como apoyo durante la realización de trámites tributarios dentro de la comunidad estudiada.

4.1.2. Fundamentación normativa

La propuesta desarrollada en esta investigación se fundamenta en el marco constitucional y legal que reconoce a las personas adultas mayores como un grupo de atención prioritaria dentro del Estado ecuatoriano. En este sentido, el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador establece la obligación de brindar atención prioritaria y especializada a este grupo

poblacional, tanto en el ámbito público como privado. Este reconocimiento implica la necesidad de generar condiciones que permitan el acceso real y efectivo a los derechos y beneficios establecidos en la normativa nacional.

Dentro del ámbito tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno, en su artículo 74, reconoce el derecho de las personas adultas mayores a solicitar la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios destinados a su uso personal, conforme a los requisitos establecidos. De igual manera, el Servicio de Rentas Internas (SRI), mediante la Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000059, estableció los lineamientos, requisitos y procedimientos necesarios para la aplicación de este beneficio, incluyendo mecanismos orientados a facilitar su gestión por parte de los contribuyentes.

Sin embargo, los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que el reconocimiento normativo de este derecho no siempre se traduce en un acceso efectivo por parte de los adultos mayores que habitan en sectores rurales. Factores como el desconocimiento del beneficio, las dificultades para comprender el procedimiento, las limitaciones tecnológicas y la falta de orientación cercana constituyen obstáculos que afectan su aplicación práctica.

Bajo esta realidad, la guía práctica propuesta no pretende reemplazar ni modificar el procedimiento oficial establecido por el SRI, sino convertirse en una herramienta de apoyo que permita acercar la normativa tributaria a los beneficiarios mediante explicaciones claras, sencillas y adaptadas a sus condiciones. De esta manera, la propuesta busca contribuir a reducir las barreras identificadas y favorecer que los adultos mayores rurales puedan ejercer de manera efectiva un derecho reconocido por la legislación ecuatoriana.

4.2. Estructura de la propuesta:

Guía práctica del sistema de devolución del IVA para adultos mayores rurales de la parroquia Tarqui

La guía práctica está organizada en apartados secuenciales y de fácil comprensión, elaborados considerando las características y necesidades identificadas en los adultos mayores y en las personas que los acompañan durante sus trámites. Su estructura toma en cuenta las condiciones propias del entorno rural, las dificultades relacionadas con la lectura y comprensión de información escrita, así como el limitado manejo de herramientas digitales evidenciado durante

el diagnóstico. Por esta razón, se plantea un contenido accesible, con explicaciones sencillas y orientaciones prácticas que permitan comprender el procedimiento de devolución del IVA y facilitar su aplicación en la vida cotidiana de los beneficiarios.

4.2.1. Presentación de la guía

Esta primera sección de la guía contiene una explicación breve de su objetivo, dirigida a dar a conocer a los adultos mayores de qué trata la herramienta, a quién está dirigida y de qué manera puede ayudarles a acceder al beneficio de devolución del IVA. Esta presentación responde directamente al hallazgo del 100% de los encuestados que manifestó su deseo de recibir más información, por lo que se prioriza un lenguaje cercano y motivador que invite a la lectura y al uso continuo del material.

4.2.2. Beneficiarios y requisitos de acceso al sistema de devolución del IVA

Esta sección explica, de manera clara, quiénes pueden acceder al beneficio las personas de 65 años o más y los requisitos generales que deben cumplir para solicitar la devolución, entre ellos contar con cédula de identidad, encontrarse registrado en el sistema del SRI y realizar consumos de bienes o servicios de primera necesidad para uso personal. Este apartado tiene el fin de cerrar la brecha evidenciada en la tercera pregunta de la encuesta, en la que el 89% de los encuestados manifestó no haber recibido información suficiente sobre sus derechos tributarios.

4.2.3. Guía física paso a paso para el trámite de devolución del IVA

Este apartado constituye el núcleo de la guía práctica, ya que responde directamente a los resultados que evidenciaron que ninguno de los encuestados que intentó realizar el trámite lo calificó como fácil, y que el 84% de los adultos mayores manifestó sentirse poco o nada cómodo con el uso de medios digitales. Por esta razón, la guía explica el procedimiento oficial establecido por el Servicio de Rentas Internas (SRI) de manera secuencial y con lenguaje sencillo, sin asumir que el usuario cuenta con habilidades tecnológicas previas. El contenido de esta sección se organiza en cinco fases, replicando la ruta real del sistema en línea del SRI para la devolución de IVA a personas adultas mayores:

Fase 1: Ingreso al sistema

1. Antes de iniciar el trámite en línea, el adulto mayor debe acudir previamente a las oficinas del SRI y debe solicitar la obtención del usuario y clave, para acceder al SRI en Línea y aceptar las condiciones para recibir notificaciones electrónicas.
2. Debe ingresar a la página web del Servicio de Rentas Internas (www.sri.gob.ec), seleccionar la opción SRI en Línea – Persona Natural, digitando el número de cédula y la contraseña personal, la cual es secreta e intransferible.
3. Dentro del menú, ubicar en la parte izquierda de la pantalla la opción “Devoluciones (Tax Refund)” y, dentro de ella, seleccionar “Devolución de IVA – Adultos mayores”.

Fase 2: Validaciones iniciales

1. El sistema despliega un texto informativo sobre los documentos que se incluirán en el proceso, el cual debe aceptarse para continuar con la solicitud.
2. El sistema verifica automáticamente que la persona cumpla con la edad de 65 años o más. Si la persona no cumple este requisito, el sistema no permite continuar con la solicitud por este medio.
3. Si la persona mantiene valores pendientes de reintegro por devoluciones reconocidas indebidamente en procesos anteriores, el sistema no permite continuar por este canal y remite al beneficiario a una ventanilla de la Administración Tributaria.
4. Si la persona cumple con los requisitos, el sistema solicita seleccionar la cuenta bancaria registrada a la que se acreditará el valor de la devolución, entre una o varias cuentas previamente registradas.

Fase 3: Selección de facturas electrónicas

1. Para iniciar el registro de las facturas, el usuario debe acceder al menú principal del sistema y dirigirse a la opción “Ingresar facturas electrónicas”. En esta sección deberá seleccionar el año y el mes correspondiente al período por el cual desea solicitar la devolución del IVA.
2. Una vez elegido el período, la plataforma realizará una comprobación automática para determinar si la solicitud correspondiente a ese mes ya fue ingresada anteriormente. Si el sistema identifica que dicho período ya cuenta con una solicitud registrada o que se encuentra en proceso de revisión, no permitirá continuar con el trámite y será necesario seleccionar un período diferente.

3. Posteriormente, la plataforma mostrará las facturas electrónicas emitidas a nombre del adulto mayor que se encuentran disponibles para la solicitud. El usuario deberá revisar cada comprobante y seleccionar aquellos que correspondan al consumo realizado, utilizando la casilla ubicada en la opción Seleccionar. El sistema calculará automáticamente el valor del IVA asociado a cada factura; sin embargo, este valor podrá modificarse cuando sea necesario, siempre que no exceda el monto del IVA registrado en el comprobante original.
4. Después de seleccionar las facturas, se deberá identificar el tipo de gasto correspondiente a cada comprobante, clasificando según la naturaleza del consumo efectuado, como alimentación, salud, vestimenta, vivienda u otros rubros establecidos dentro de la normativa tributaria aplicable.
5. Finalmente, una vez revisada y completada la selección de los comprobantes, el usuario deberá elegir la opción “Procesar facturas seleccionadas”. Esta acción permitirá al sistema generar un resumen de la información ingresada, donde se detalla la cantidad de comprobantes registrados, los proveedores relacionados y el valor total del IVA solicitado para la devolución.
6. Si la información es correcta, se confirma con el botón “Guardar selección realizada”. En caso de error, es posible eliminar la selección mediante la opción “Limpiar contenido seleccionado” y volver a registrar los comprobantes.

Fase 4: Envío de la solicitud

1. En el menú principal, seleccionar la opción “Envío de solicitud”, donde el sistema muestra un resumen final con la cantidad total de comprobantes y el valor total de IVA solicitado.
2. El sistema advierte que, de conformidad con el artículo 298 del Código Orgánico Integral Penal, la obtención ilícita de una devolución de tributos constituye fraude tributario, por lo que la información declarada debe ser veraz.
3. Si el beneficiario está de acuerdo con la información presentada, debe dar clic en “Cargar información”, lo que genera el mensaje de confirmación “Carga de archivo realizada exitosamente”, con lo cual concluye el registro de la solicitud.

Fase 5: Verificación del trámite

1. Dentro de las 24 horas posteriores al envío, el número de trámite asignado a la solicitud se refleja en el menú “Trámites y Notificaciones” – “Notificaciones” – “Buzón del contribuyente”.
2. Al seleccionar la opción “Visualizar”, el sistema muestra un aviso con el número de trámite y la fecha de ingreso, información que el beneficiario debe conservar como respaldo del proceso realizado.

Considerando que el 66% de los adultos mayores encuestados recibe ayuda de familiares para realizar trámites y que apenas el 17% los efectúa de manera independiente, cada una de estas cinco fases se acompaña, dentro de la guía práctica, de indicaciones dirigidas tanto al adulto mayor como a la persona que lo asista, de modo que el material pueda ser utilizado de forma conjunta. Asimismo, se recuerda de manera explícita, en concordancia con las advertencias del propio sistema del SRI, que la clave de acceso es personal e intransferible y que no debe compartirse con terceros para evitar ser víctima de fraude. Para quienes no puedan o no deseen realizar el trámite en línea, en respuesta a la limitada comodidad con medios digitales evidenciada en la investigación, la guía incorpora además la alternativa de atención presencial en las oficinas del SRI como vía complementaria de acceso al beneficio.

4.2.4. Guía digital y su contenido

La guía práctica fue diseñada con una estructura organizada que permite al usuario acceder de manera sencilla a la información relacionada con el sistema de devolución del IVA. En su sección inicial se presenta una bienvenida y un menú de navegación que facilita el ingreso a los diferentes apartados que conforman la herramienta. Uno de estos espacios corresponde a ¿Qué es la devolución del IVA?, donde se explica, mediante un lenguaje claro y comprensible, el propósito de este beneficio tributario y la importancia que representa para las personas adultas mayores.

Asimismo, la sección denominada Requisitos y ¿Quiénes pueden solicitarla?, Contiene información relacionada con los beneficiarios del derecho, las condiciones que deben cumplir y la documentación necesaria para realizar el procedimiento. Con ello, se busca que los usuarios puedan identificar previamente si cumplen con los requisitos establecidos y evitar dificultades durante la gestión del trámite.

Como complemento, la guía incorpora un apartado de Preguntas Frecuentes, creado para resolver las principales inquietudes que pueden surgir durante el proceso de devolución del IVA.

Además, incluye herramientas de apoyo como un Asistente Virtual, orientado a brindar respuestas inmediatas a consultas comunes; una Guía paso a paso, que explica de forma secuencial las etapas necesarias para realizar la solicitud; una sección de Verificación de requisitos, que permite al usuario revisar si cuenta con las condiciones necesarias para acceder al beneficio; y un Simulador de devolución del IVA, que proporciona una estimación referencial del valor que podría recuperar.

En conjunto, la estructura planteada convierte a la guía en un recurso de orientación práctica, pensado para responder a las necesidades identificadas en los adultos mayores. Su diseño busca facilitar la comprensión del procedimiento, reducir las barreras de información y contribuir a que los beneficiarios puedan acceder de manera más efectiva al sistema de devolución del IVA.

4.2.5. Directrices para el uso efectivo de la guía

El material práctico concluye con una serie de recomendaciones destinadas a promover su utilización como un recurso permanente de orientación para los adultos mayores y sus familias. Entre las principales sugerencias se plantea conservar el material en un lugar de fácil acceso dentro del hogar, consultar periódicamente la información relacionada con los requisitos y valores establecidos para la devolución del IVA, y utilizar la guía como referencia antes de iniciar cualquier trámite ante el Servicio de Rentas Internas.

De igual manera, se considera importante incentivar la socialización de esta herramienta dentro de los sectores rurales, permitiendo que más personas puedan conocer su contenido y beneficiarse de la información proporcionada. Esta recomendación se relaciona con los resultados obtenidos en la encuesta, donde el 33 % de los participantes indicó haber escuchado sobre la existencia de una guía práctica, aunque no había tenido acceso directo a ella. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer los canales de difusión comunitaria, de manera que la información llegue oportunamente a los adultos mayores que requieren apoyo para acceder al beneficio de la devolución del IVA.

4.3. Viabilidad de la propuesta planteada

4.3.1. Viabilidad operativa

La propuesta es operativamente viable, considerando que:

- La guía práctica puede ser utilizada tanto en formato impreso como digital, permitiendo que se adapte a las diferentes condiciones de acceso a la información.

- Su diseño está orientado a facilitar la comprensión del procedimiento de devolución del IVA, por lo que utiliza un lenguaje sencillo que no exige conocimientos técnicos ni experiencia previa en el manejo de plataformas digitales.
- La herramienta puede ser consultada directamente por el adulto mayor o con el acompañamiento de un familiar o persona de confianza, considerando que, según los resultados de la investigación, el apoyo de terceros constituye un elemento importante para la realización de trámites tributarios en esta población.
- La estructura y contenido de la guía responden a la realidad social y tecnológica actual, tomando en cuenta las limitaciones relacionadas con la conectividad, el acceso a medios digitales y el nivel de alfabetización tecnológica de los beneficiarios.

4.3.2. Viabilidad económica

Desde una perspectiva económica, la propuesta es viable, porque:

- Su realización y reproducción representan un costo reducido, al tratarse de un material impreso de fácil diseño.
- No genera gastos para los beneficiarios, ni condiciona el acceso al beneficio tributario que ya reconoce la normativa vigente.
- Puede ser distribuida de manera sencilla en los sectores rurales.

4.3.3. Viabilidad legal

La factibilidad legal de la propuesta se fundamenta en los siguientes artículos:

- Está fundamentada en el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, esta reconoce al adulto mayor como grupo de atención prioritaria.
- Se ajusta a lo dispuesto en el artículo 74 de la LRTI respecto al derecho a la devolución del IVA.
- Es coherente con los procedimientos establecidos por el SRI mediante la Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000059.
- No modifica ni sustituye el procedimiento oficial de devolución del IVA, sino que constituye un material complementario de orientación.

4.4. Cronograma

La investigación fue organizada en etapas secuenciales que nos permitió un desarrollo ordenado, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 15.

Cronograma de actividades del proyecto investigativo

Etapas	Actividad	Responsable	Tiempo estimado
Periodo inicial	Formulación del tema de proyecto investigativo.	Autoras	Primer mes
Periodo inicial	Revisión y aprobación del tema.	Autoras	Primer mes
Seguimiento	Diálogo con los adultos mayores asignados por el GAD Parroquial de Tarqui.	Autoras	Segundo mes
Interpretación de la información	Desarrollo del trabajo de campo a los adultos mayores de Acchayacu.	Autoras	Segundo mes
Interpretación de la información	Análisis de información recopilada en trabajo de campo (entrevistas y encuestas).	Autoras	Segundo mes
Interpretación de la información	Ejecución de grupos focales con informantes clave.	Autoras	Segundo mes
Interpretación de la información	Evaluación de los resultados e información obtenida.	Autoras	Segundo mes
Búsqueda bibliográfica	Análisis de fuentes bibliográficas de diferentes autores.	Autoras	Tercer mes
Búsqueda bibliográfica	Estructuración del marco teórico, marco conceptual y marco contextual.	Autoras	Tercer mes
Metodología de Investigación	Desarrollo de la propuesta metodológica del estudio.	Autoras	Tercer mes
Enfoques	Definición de los enfoques metodológicos.	Autoras	Tercer mes
Guía	Desarrollo y redacción de la guía práctica.	Autoras	Tercer mes
Corrección	Revisión de los objetivos, la justificación y el planteamiento del problema.	Docente tutor	Tercer mes
Corrección	Revisión del marco teórico, marco conceptual y marco contextual.	Docente tutor	Tercer mes
Corrección	Revisión y corrección de las conclusiones y recomendaciones.	Docente tutor	Cuarto mes

Fuente: Elaboración propia a partir de la estructura del proyecto de investigación.

4.6.Resultados esperados de la implementación de la guía

Con la elaboración y socialización de la guía práctica del sistema de devolución del IVA se espera contribuir a reducir las barreras de conocimiento, acceso y autonomía identificadas en los adultos mayores de la comunidad Acchayacu. Los resultados que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- Facilitar que un mayor número de adultos mayores inicie el trámite de devolución del IVA, considerando que el 56% de los encuestados no lo había realizado al momento de la investigación.
- Fortalecer la capacidad de los adultos mayores y de sus familiares para comprender y seguir el proceso establecido por el SRI, reduciendo la percepción de dificultad manifestada por quienes ya intentaron el trámite.
- Aportar una herramienta que responda a la demanda unánime de información expresada por los encuestados, contribuyendo a mejorar su calidad de vida en concordancia con la percepción positiva registrada frente al beneficio.

4.7. Entrega de la guía practica

Se ha establecido la siguiente planificación de entrega para poder validar que la guía práctica fue aceptada por los 18 adultos mayores pertenecientes a la comunidad de Acchayacu:

- Etapa 1 socialización y entrega: está contemplado entre las fechas del 30 de julio y el 6 de agosto, la guía se presentará e distribuirá inmediatamente a los adultos mayores de la comunidad de Acchayacu para asegurar que comprendan su contenido y sepan cómo utilizarlo.
- Etapa 2 seguimiento: se prevé realizar una encuesta de satisfacción con la finalidad de probar la eficacia de la guía, como también una evaluación de conocimientos tras su distribución.

Conclusiones

La investigación permitió evidenciar que los adultos mayores de la comunidad Acchayacu, parroquia Tarqui, presentan un nivel limitado de conocimiento sobre el sistema de devolución del IVA, reflejado en que el 67% de los encuestados manifestó un conocimiento nulo o superficial sobre este beneficio tributario. Este desconocimiento no respondió a un desinterés de la población, sino a la ausencia de canales formales de información en la zona rural, evidenciada en que el 90% de los encuestados se informó únicamente a través de familiares o amigos, y en que apenas el 5% accedió a información mediante medios digitales.

Se detectaron obstáculos específicos para acceder eficazmente al beneficio: el 56 % de las personas mayores nunca había solicitado la devolución del IVA, y quienes sí lo habían hecho calificaron el procedimiento como algo complejo; ninguno de ellos lo consideró sencillo. Esta situación se vio agravada por una notable brecha digital, ya que el 84 % de los encuestados afirmó sentirse incómodo utilizando herramientas digitales, y el 66 % de los participantes indicó depender en gran medida del apoyo familiar o amigos para completar los trámites.

A pesar de estas barreras, el estudio reveló que, en general, la gente tenía una actitud motivadora hacia el beneficio: todos los encuestados consideraron que el sistema de devolución del IVA era importante o muy importante, el 89% pensó que mejoraría enormemente su calidad de vida, por otra parte el 100% dijo que le gustaría recibir más información al respecto. Esta disposición confirmó la pertinencia de desarrollar una guía práctica que traduzca el proceso oficial establecido por el SRI a un lenguaje sencillo, visual y adaptado a las condiciones reales de la población rural.

La guía práctica propuesta constituye una respuesta directa a los objetivos planteados en esta investigación, al ofrecer una herramienta clara, accesible y adaptada a las condiciones de alfabetización y conectividad identificadas en la comunidad Acchayacu, contribuyendo así a reducir la brecha existente entre la validación legal del derecho a la devolución del IVA y efectividad por parte de los adultos mayores rurales de la parroquia Tarqui.

Recomendaciones

- Impulsar, junto con la Junta Parroquial de Tarqui y otras instituciones locales, la socialización y entrega efectiva de la guía práctica a los adultos mayores de la comunidad Acchayacu, considerando que el 56% de los encuestados desconocía la existencia de materiales de este tipo.
- Fortalecer la articulación con el Servicio de Rentas Internas para que la difusión de información sobre el beneficio de devolución del IVA incorpore canales no digitales, adaptados a la realidad de las comunidades rurales, dado que el 90% de los encuestados se informa principalmente a través de familiares o amigos.
- Promover espacios de acompañamiento presencial para la realización del trámite, dirigidos tanto a los adultos mayores como a sus familiares, en atención al alto porcentaje de encuestados que manifestó incomodidad con el uso de medios digitales.
- Extender esta propuesta a otras comunidades rurales de la parroquia Tarqui y del cantón Cuenca que enfrenten condiciones similares de desconocimiento y baja accesibilidad al sistema de devolución del IVA.
- Impulsar futuras investigaciones orientadas a evaluar el impacto de la guía práctica una vez implementada, a fin de medir su efecto sobre el conocimiento y el acceso oportuno del grupo de adultos mayores al derecho tributario del cual ellos son beneficiarios.

Referencias

- Andrade, M., Sarmiento, P., & Peña, L. (2021). Cultura tributaria en Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34(2), 45–60.
- Arias-Macías, L., Mosquera-Arévalo, J., & Álava-Rosado, D. (2026). *Devolución del IVA y calidad de vida de adultos mayores y personas con discapacidad. Journal of Economic and Social Science Research.*
- Borja, E., Carpio Salas, F., & Carpio Salas, D. (2024). Beneficios y desafíos de la devolución del IVA para los adultos mayores en Ecuador. *Ecuacientífica*, 2(4), 62–72
- Cabero, J., & Ruiz, J. (2018). *Las tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión educativa. (Completa la referencia con la fuente original que utilices).*
- Campuzano, J., Villacreses, M., & Yépez, C. (2021). Beneficios tributarios en adultos mayores en Ecuador. *Sociedad & Tecnología*, 4(2), 74–86.
- Carrillo Villagrán, P. Y., & García García, V. T. (2025). Análisis del impacto en el régimen de devolución del IVA a adultos mayores para la sostenibilidad y la calidad de vida. *ASCE Magazine*, 4(4), 2768–2780. <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.548>
- Castillo, J., Salazar, A., & Valle, K. (2023). Devolución del impuesto al valor agregado para adultos mayores en Ecuador. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 5(2), 45–60.
- Chalan Pelaez, B. I., & Reyes Tomalá, B. A. (2025). Derecho a la exención tributaria a los adultos mayores: Caso Registro de la Propiedad y Mercantil. *Aula* 24, 1(2).

Devolución de IVA a personas adultas mayores – Intersri – Servicio de Rentas Internas. (s. f.).

Gob.ec. Recuperado el 15 de abril de 2026, de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>

edgpatm. (2025, 28 de noviembre). *Parroquia Tarqui. Revista Cuenca Ilustre - Ecuador*.
<https://patomiller.wordpress.com/2025/11/28/parroquia-tarqui/>

Erazo Rivera, J. T., Villavicencio Santillán, J. O., & Viteri Espinoza, E. de L. (2025). Estrategias para reducir la brecha digital en adultos mayores: Un estudio de caso en el Instituto Tecnológico Superior Rey David, cantón Daule, Ecuador. *Publicar Ciencia*, 1(1), 1–12.

Fernández, Y. (2016). *Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado de adultos mayores en la ciudad de Machala, período 2010–2015*. Repositorio Institucional de Cuenca. Recuperado el 15 de abril de 2026, de <https://share.google/2gQk1CBWYFFv9FRTTr>

Huiracocha Vázquez, M. J., & Once Rocano, J. D. (2019). *Cultura tributaria de las personas de la tercera edad en el cantón Cuenca* [Tesis de grado, Universidad del Azuay].

JESSR. (2026). *Devolución del IVA y calidad de vida de adultos mayores y personas con discapacidad bajo un enfoque comparativo. Journal of Economic and Social Science Research*.

López Jiménez, J. A. (2021). *Beneficios tributarios por devolución del impuesto al valor agregado (IVA) para personas naturales de la tercera edad y discapacitados de la provincia de Santa Elena, año 2020*.

Párraga, G., & Vélez, L. (2024). Impacto económico de la devolución del IVA en adultos mayores. *593 Digital Publisher*.

Quevedo. (2025). Evaluación del impacto y accesibilidad del proceso de devolución del IVA en adultos mayores del cantón Latacunga. *Revista de Investigación Sigma*.

Requenes, E., Moreno, V., & Reyes, N. (2025). Devolución del IVA y calidad de vida en adultos mayores. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(2), 134–149.

Sánchez, et al. (2020). *(Verifica y completa los datos bibliográficos del documento original antes de incorporarlo a la tesis)*.

Servicio de Rentas Internas. (2021, 22 de marzo). *Mecanismo para la devolución automática del IVA a personas adultas mayores*.

Servicio de Rentas Internas. (2026). *Devolución del IVA a personas adultas mayores*.

Soto Bermeo, O. V., Trávez Chiquito, M. P., & Panchi Mayo, V. P. (2025). Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado en adultos mayores y personas con discapacidad en la provincia de El Oro: Una visión para América Latina. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(2), 163–180.

Tumbaco Lino, S. J., & Quiñónez Cercado, M. del P. (2024). Impacto de la devolución del impuesto al valor agregado en los adultos mayores. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1).

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2024). *La importancia de la devolución del IVA al adulto mayor y el impacto del beneficio en su calidad de vida*. Repositorio UCSG.

Universidad del Azuay. (2024). *Problemas en la devolución del IVA en favor de adultos mayores como grupo de atención prioritaria en el Ecuador*. Repositorio UDA.

Velastegui Pazmiño. (2017). *El control de la devolución del impuesto al valor agregado de las personas adultas mayores*. Repositorio IAEN.

Wikipedia contributors. (s. f.). *Tarqui (parroquia de Cuenca)*. En *Wikipedia, The Free Encyclopedia*.

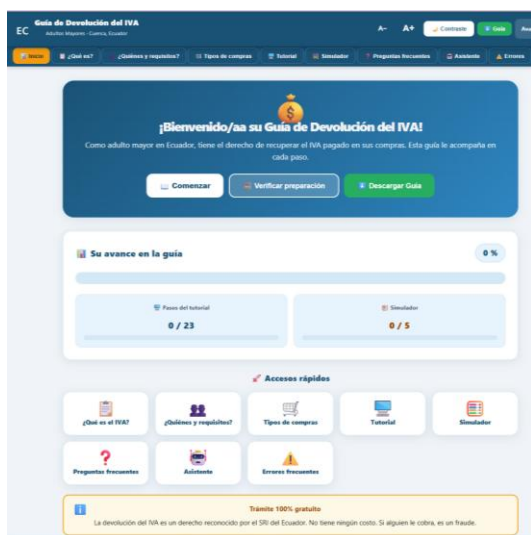
[https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Tarqui_\(parroquia_de_Cuenca\)&oldid=171277479](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Tarqui_(parroquia_de_Cuenca)&oldid=171277479)

Apéndice

Guía Digital de Devolución de IVA para Adultos Mayores

Figura 3.

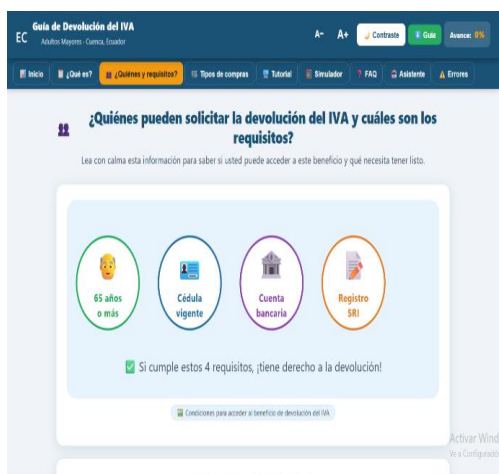
Guía Digital



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.

Guía Digital



Fuente: Elaboración Propia

Figura 5.

Guia Digital

Guía de Devolución del IVA
EC Adultos Mayores - Cuenca, Ecuador

PAZO 17 DE 23

Ingrese la información de sus facturas

Ahora debe ingresar los datos de cada una de sus facturas. Tenga todas las facturas en sus manos antes de comenzar.

<https://www.sri.gob.ec>

REPÚBLICA DEL ECUADOR
Servicio de Rentas Internas

Inicio Servicios en Línea Devoluciones Declaraciones Consultas Contacto

Inicio > Devoluciones > IVA Tercera Etapa > Nueva Solicitud

Solicitud de Devolución del IVA – Adultos Mayores

Datos del Contribuyente

Nombre Rosa Mercedes Alvarado Mora
RUC/Cédula 0102345678001 | Período Mayo 2020

Detalle de Comprobantes de Venta

#	N° Comprobante	Fecha	Base Imponible	IVA 15%
1	001-001-000012	16/05/2020	\$60.70	\$9.10
2	001-002-000009	16/05/2020	\$120.00	\$18.00
3	002-001-000406	25/05/2020	\$85.50	\$12.83
TOTAL IVA A DEVOLVER:				\$ 41.13

Activar Wind
Ver a Configuración

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6.

Guia Digital

Guía de Devolución del IVA
EC Adultos Mayores - Cuenca, Ecuador

PAZO 7 DE 23

Escriba su contraseña

En el segundo campo debe escribir su contraseña personal del portal SRI. Verá puntos en lugar de letras, eso es normal.

<https://www.sri.gob.ec>

REPÚBLICA DEL ECUADOR
Servicio de Rentas Internas

Inicio Servicios en Línea Devoluciones Declaraciones Consultas Contacto

Inicio > Servicios en Línea > Identificación del Contribuyente

Identificación del Contribuyente

RUC / Cédula de Ciudadanía
0102345678

► Contraseña

CI Adicional

Escriba su contraseña.
Verá puntos (•) en lugar de letras.

Activar Wind
Ver a Configuración

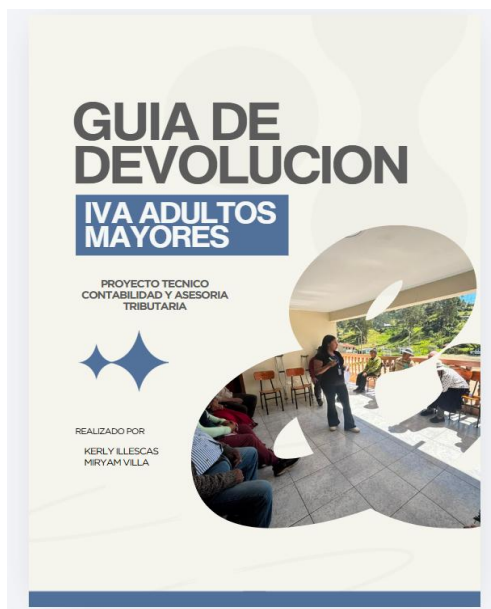
Fuente: Elaboración Propia

Guia Física de Devolución de IVA para Adultos Mayores

<https://canva.link/tmvrsvfsydxblbf>

Figura 7.

Guia Física



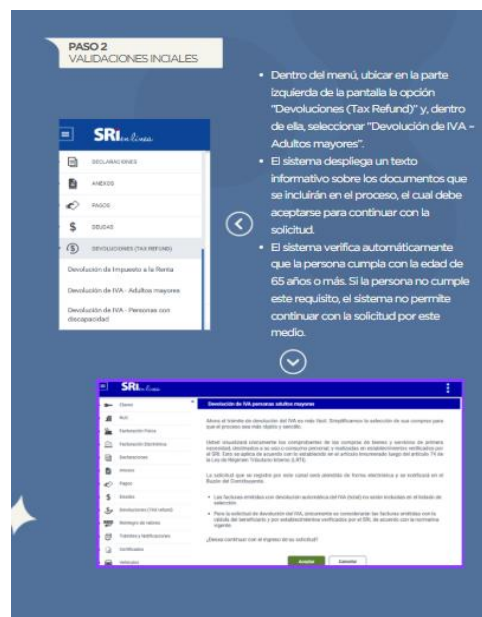
Fuente: Elaboración Propia

Figura 8.

Guia Física



Fuente: Elaboración Propia

Figura 9.**Guía Física**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10.**Guía Física**

Fuente: Elaboración Propia

Socialización con los Adultos Mayores

Figura 11.

Visita adultos mayores



Fuente: Elaboración Propia

Figura 12.

Visita adultos mayores



Fuente: Elaboración Propia

Figura 13.

Visita adultos mayores



Fuente: Elaboración Propia

Figura 14.

Visita adultos mayores



Fuente: Elaboración Propia