



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Cultura tributaria de los adultos mayores y la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, período 2022.

Trabajo de Titulación para optar al título  
**de Licenciatura Contabilidad y Auditoría**

**Autor:**

Karol Nayheli Acurio Zapata

**Tutor:**

Msc. Víctor Hugo Vásquez Samaniego

**Riobamba, Ecuador. 2024**

## **DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, Karol Nayheli Acurio Zapata, con cédula de ciudadanía 2150015143, autora del trabajo de investigación titulado: **CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ADULTOS MAYORES Y LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), CANTÓN LAGO AGRIO, PERÍODO 2022**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha de su presentación.



**Karol Nayheli Acurio Zapata**

**C.I: 215001514-3**



## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Msc. Víctor Hugo Vásconez Samaniego** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ADULTOS MAYORES Y LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), CANTÓN LAGO AGRIO, PERIODO 2022**, bajo la autoría de **Karol Nayheli Acurio Zapata**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 29 días del mes de febrero de 2024

Msc. Víctor Hugo Vásconez Samaniego  
C.I: 0603002106

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ADULTOS MAYORES Y LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), CANTÓN LAGO AGRIO, PERÍODO 2022., presentado por Karol Nayheli Acurio Zapata, con cédula de identidad número 2150015143, bajo la tutoría del Msc. Víctor Hugo Vásquez Samaniego; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 03 de junio del 2024.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Msc. Vicente Marlón Villa Villa

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Msc. Mariana Isabel Puente Riofrío

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Msc. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez



# CERTIFICACIÓN

Que, **ACURIO ZAPATA KAROL NAYHELI** con CC: **215001514-3**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**CULTURA TRIBUTARIA DE LOS ADULTOS MAYORES Y LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA), CANTÓN LAGO AGRIO, PERIODO 2022.**", cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 27 de mayo de 2024

Msc. Víctor Hugo Vásconez Samaniego  
**TUTOR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de titulación se lo dedico primordialmente a Dios quien supo guiarme por el buen camino, brindarme sabiduría y ayudarme a continuar en los momentos más difíciles en los que quise desmayar y por permitirme cumplir una meta más en la vida, sin su presencia nada de esto sería posible...*

*A mis amados padres, Oscar Acurio y Rosana Zapata por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, siempre han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su amor y esfuerzo han sido los pilares fundamentales que han guiado cada paso de mi trayecto académico. Este trabajo es un pequeño tributo a su inquebrantable dedicación y a la fe que siempre han tenido en mí.*

***Karol Nayheli Acurio Zapata***

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por su guía constante y por brindarme la fortaleza necesaria para completar este importante proyecto de titulación. Su amor y misericordia han sido mi fuente de inspiración y sostén durante esta gran etapa.*

*A mis queridos padres a quienes les debo todo, su amor incondicional, sacrificio y apoyo inquebrantable han sido los cimientos sobre los cuales construí este logro.*

*A mi familia, Michael, Kerly, David y José Luis, les agradezco por su amor, apoyo y aliento a lo largo de este trayecto. Su presencia y ánimo han sido un regalo invaluable que atesoro profundamente.*

*A la Universidad Nacional de Chimborazo, mi eterna gratitud por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios y por proporcionarme un ambiente propicio para el aprendizaje y el crecimiento personal. Quiero reconocer especialmente el apoyo brindado por los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, cuya dedicación y excelencia académica han sido una inspiración para mí.*

*A mi docente tutor Msc. Víctor Hugo Vásquez Samaniego le estoy profundamente agradecido por su orientación profesional y su apoyo durante el desarrollo de esta investigación. Su sabiduría y experiencia fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos.*

**Karol Nayheli Acurio Zapata**

# ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	15
1. Introducción .....	15
1.1 Problema .....	17
1.1.1 Formulación Del Problema.....	18
1.2 Justificación .....	18
1.3 Objetivos .....	20
1.3.1 Objetivo General.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos .....	20
CAPÍTULO II.....	21
2. Marco Teórico .....	21
2.1 Estado del arte.....	21
2.2 Localización del área de estudio .....	22
2.1 Cultura Tributaria .....	23
2.1.1 Importancia de la cultura tributaria .....	23
2.1.2 Factores que influyen en la cultura tributaria .....	24
2.1.3 Educación tributaria.....	25
2.1.4 La cultura tributaria en los adultos mayores.....	25
2.2 Tributación fiscal en Ecuador .....	26
2.2.1 Tipos de impuestos .....	27
2.3 Impuesto al valor agregado (IVA) .....	28
2.4 Devolución del Impuesto de Valor Agregado (IVA).....	30

2.5	Devolución de IVA a personas Adultos mayores .....	33
2.5.1	Base legal de devolución del IVA .....	33
2.5.2	Procedimiento .....	35
2.5.3	Requisitos .....	38
CAPÍTULO III. ....		40
3.	Metodología .....	40
3.1	Método Investigación .....	40
3.2	Tipo de investigación .....	40
3.3	Diseño de Investigación .....	40
3.3.1	Diseño no Experimental .....	40
3.3.2	Investigación de Campo .....	40
3.4	Enfoque de la Investigación .....	40
3.5	Población y muestra de Estudio .....	40
3.5.1	Población .....	40
3.5.2	Muestra .....	41
3.6	Técnica de Muestreo .....	42
3.6.1	Muestreo Estratificado .....	42
3.7	Técnicas de recolección de datos .....	42
3.7.1	Encuesta .....	42
3.7.2	Entrevista .....	42
3.8	Instrumentos de recolección de datos .....	43
3.8.1	Cuestionario .....	43
3.8.2	Guía de entrevista .....	43
3.9	Fiabilidad del instrumento .....	43
3.10	Análisis e interpretación de datos .....	44
CAPÍTULO IV. ....		45
4.	Análisis y Discusión .....	45
4.1	Proceso de devolución del IVA en el cantón Lago Agrio .....	45
4.1.1	Eficiencia .....	45
4.1.2	Accesibilidad .....	46
4.1.3	Percepciones y experiencias .....	47
4.2	Resultados de la encuesta realizada a los adultos mayores .....	47
4.3	Discusión .....	49
4.4	Análisis de la correlación .....	50
CAPÍTULO V. ....		51

5. Conclusiones y Recomendaciones .....	51
5.1 Conclusiones .....	51
5.2 Recomendaciones .....	52
BIBLIOGRAFÍA .....	53
ANEXOS .....	56
Anexo 1. Entrevista.....	56
Anexo 2. Encuesta .....	61
Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Variables .....	64
Anexo 4. Análisis de la encuesta a adultos mayores .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Tipos de impuestos y su descripción .....	27
<b>Tabla 2</b> Tipos de impuestos y su recaudación 2022.....	28
<b>Tabla 3</b> Ranking del porcentaje del IVA de países sudamericanos .....	29
<b>Tabla 4:</b> Comparación de programas y políticas de devolución del IVA de varios países .....	31
<b>Tabla 5</b> Tipos de devolución de IVA en Ecuador .....	32
<b>Tabla 6</b> Población de adultos mayores clasificados por parroquias del cantón Lago Agrio .....	41
<b>Tabla 7</b> Estratificación de la muestra.....	42
<b>Tabla 8</b> Criterios de Coeficiente de Alfa de Cronbach .....	43
<b>Tabla 9</b> Rango de valores coeficiente de correlación de Pearson .....	44
<b>Tabla 10:</b> Resultado consolidados de las encuestas aplicadas a los adultos mayores.....	47
<b>Tabla 11</b> Resultados de la correlación de Pearson.....	50
<b>Tabla 12</b> Pregunta 1 Género .....	66
<b>Tabla 13</b> Pregunta 2 Rango edad.....	67
<b>Tabla 14</b> Pregunta 3 Nivel de instrucción. ....	68
<b>Tabla 15</b> Pregunta 4, Fuente de ingreso económico. ....	69
<b>Tabla 16</b> Pregunta 5, fuente de ingreso. ....	70
<b>Tabla 17</b> Pregunta 6, nivel de ingresos económicos. ....	71
<b>Tabla 18</b> Pregunta 7, zona de residencia. ....	72
<b>Tabla 19:</b> Pregunta 8, conocimiento sobre el Impuesto al Valor Agregado.....	73
<b>Tabla 20</b> Pregunta 9, Concurrencia de solicitud de factura. ....	74
<b>Tabla 21</b> Pregunta 10, Participación en actividades de cultura tributaria. ....	75
<b>Tabla 22</b> Pregunta 11, conocimiento sobre la devolución del IVA .....	76
<b>Tabla 23</b> Pregunta 12, conocimiento sobre proceso devolución de IVA.....	77
<b>Tabla 24</b> Pregunta 13, Frecuencia de relación del proceso de devolución de IVA. ....	78
<b>Tabla 25</b> Pregunta 14, satisfacción con el proceso de la devolución de IVA.....	79
<b>Tabla 26</b> Pregunta 15, Una mayor cultura tributaria facilita el proceso de la devolución de IVA.....	80
<b>Tabla 27</b> Pregunta 16, Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios. ....	81
<b>Tabla 28</b> Pregunta 17, sugerencia de cómo debe informar SRI acerca de derechos tributarios. ....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ubicación del Cantón Lago Agrio .....	22
<b>Figura 2</b> Proceso de devolución del IVA 2022 .....	46
<b>Figura 3:</b> Entrevista a la especialista Distrital SRI.....	57
<b>Figura 4</b> Respuestas entrevista de la entrevista realizada en la investigación.....	58
<b>Figura 5</b> Evidencia de las encuestas a los adultos mayores .....	63
<b>Figura 6</b> Pregunta 1 Género.....	66
<b>Figura 7</b> Pregunta 2 Rango de, edad.....	67
<b>Figura 8</b> Pregunta 3, nivel de instrucción.....	68
<b>Figura 9</b> Pregunta 4, Fuente de ingreso económico.....	69
<b>Figura 10</b> Pregunta 5, fuente de ingreso.....	70
<b>Figura 11</b> Pregunta 5 nivel, de ingresos económicos.....	71
<b>Figura 12</b> Pregunta 7 Zona de residencia.....	72
<b>Figura 13:</b> Pregunta 8, Conocimiento sobre el Impuesto al Valor Agregado.....	73
<b>Figura 14</b> Pregunta 9, concurrencia de solicitud de factura.....	74
<b>Figura 15</b> Pregunta 10 Participación en actividades de cultura tributaria .....	75
<b>Figura 16</b> Pregunta 11, Conocimiento sobre la devolución del IVA.....	76
<b>Figura 17</b> Pregunta 12, conocimiento sobre proceso devolución del IVA.....	77
<b>Figura 18</b> Pregunta 13, con qué frecuencia realizan la devolución de IVA.....	78
<b>Figura 19</b> Pregunta 14, Satisfacción con el proceso de la devolución de IVA.....	79
<b>Figura 20</b> Pregunta 15, percepción sobre si una mayor cultura tributaria facilita el proceso de la devolución de IVA.....	80
<b>Figura 21</b> Pregunta 16 Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios.....	81
<b>Figura 22</b> Pregunta 17, sugerencia de cómo debe informar SRI acerca de derechos tributarios.....	82

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de la cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, durante el período 2022. El presente estudio utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, el tipo de investigación aplicado fue explicativo y de campo, con un diseño no experimental y el método utilizado fue hipotético - deductivo. La población objetivo fue de 5760 adultos mayores a la cual se aplicó una muestra estratificada resultando 360 individuos. Las técnicas para la recolección de información que se aplicó fueron la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos que fueron el cuestionario y la guía de entrevista. El valor que se obtuvo al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson utilizado para verificar la asociación entre las dos variables, fue de 0.448. Se concluye que el nivel de la cultura tributaria de los adultos mayores es moderado con la devolución del IVA en el cantón Lago Agrio, durante el período 2022.

**Palabras claves:** Cultura tributaria, Adultos Mayores, Devolución del IVA, Lago Agrio.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the level of tax culture of older adults in the return of value-added tax (VAT), Lago Agrio, during 2022. The present study used a quantitative research approach; the type of applied research was explanatory and field, with a no-experimental design, and the method used was hypothetical-deductive. The target population was 5760 older adults, and a stratified sample of 360 individuals was applied. The techniques for collecting information were the survey and the interview, with their respective instruments: the questionnaire and the interview guide. The value obtained by applying the Pearson evaluation coefficient to verify the association between the two variables was 0.448. It is concluded that the level of tax culture of older adults is moderate with the VAT refund in the Lago Agrio during the 2022 period.

**Keywords:** Tax culture, Older Adults, VAT refund, Lago Agrio.

Reviewed by:



Lic. Eduardo Barreno Freire. Msc.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604936211

# **CAPÍTULO I.**

## **1. Introducción**

La presente investigación se trata acerca de la cultura tributaria de los adultos mayores y la percepción de los impuestos. Los conocimientos sobre varios procesos fiscales se asocian con el acceso a ciertos beneficios o derechos tributarios, como la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Además, es importante recalcar que este estudio se desarrolla en el contexto del cantón Lago Agrio durante el período 2022.

La razón por la que se plantea el presente estudio es porque en una sociedad la deficiente cultura tributaria debilita el sistema tributario, limita al Estado a generar inversión pública para el desarrollo, porque percibe menos ingresos fiscales, además esta deficiencia afecta a los adultos mayores a acceder a sus derechos tributarios como la devolución del IVA.

Este estudio es importante porque la devolución del IVA en los adultos mayores proporciona un respaldo económico en los gastos cotidianos de este grupo, contribuyendo a generar un entorno más equitativo y solidario.

Esta investigación tiene como propósito determinar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del IVA. Este estudio proporcionará información relevante para mejorar las políticas y programas de educación fiscal destinados a promover una cultura tributaria más sólida y participativa.

El presente estudio utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, el tipo de investigación aplicado es explicativo y de campo, con un diseño no experimental, el método utilizado fue el hipotético - deductivo. La población objetivo fue de 5760 adultos mayores a la cual se aplicó una muestra estratificada resultando 360 individuos. Las técnicas para la recolección de información que se aplicó fueron la encuesta y la entrevista, con sus respectivos instrumentos que fueron el cuestionario y la guía de entrevista.

La presente investigación ha sido organizada en varios capítulos con el propósito de abordar de manera estructurada y exhaustiva el tema en cuestión. En el primer Capítulo, se introduce la investigación y se presenta el planteamiento y formulación del problema relacionado con la cultura tributaria y la devolución del IVA. Asimismo, se expone la

justificación para llevar a cabo este estudio y se establecen tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, el cual incluye los antecedentes de la investigación, una descripción contextual del lugar de estudio que es cantón Lago Agrio, el marco filosófico y/o epistemológico que sustenta el enfoque del estudio, una revisión del estado del arte en el área de investigación, y las bases teóricas que están intrínsecamente relacionadas con la temática. Esta revisión bibliográfica se basa en libros, documentos y revistas científicas.

El Capítulo III aborda en detalle la metodología empleada en la investigación. Se describen los tipos y diseños de investigación utilizados, se define la unidad de análisis y se presenta la población de estudio. Además, se presentan las matrices de operacionalización de variables y de consistencia, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Cabe destacar que la validación de los instrumentos se llevó a cabo utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS.

El Capítulo IV se centra en el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos y técnicas utilizados para la recopilación de información. Se realiza la prueba de asociación calculando el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo en cuenta un nivel de significancia de 0,05. Posteriormente, se realiza un análisis exhaustivo de los datos recopilados.

Finalmente, el Capítulo V culmina la investigación con las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos. Estas conclusiones representan los hallazgos del estudio.

## 1.1 Problema

Es esencial que todos los ciudadanos tengan una buena cultura tributaria y comprendan la importancia de los impuestos y cómo contribuyen al bienestar colectivo, ya que son recursos fundamentales utilizados para financiar servicios públicos esenciales, promover el desarrollo económico y social en un país. Una cultura tributaria sólida no solo fortalece la recaudación fiscal, sino que también fomenta la participación ciudadana informada y el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, lo que beneficia a toda la sociedad.

A nivel mundial, según el informe del OECD (2021), que analiza 140 iniciativas de 59 países, el 99% de las iniciativas de educación cívico-tributaria comunicadas están relacionadas con un mayor cumplimiento fiscal, por ejemplo, Canadá ha implementado un programa para informar a los grupos más vulnerables, como los adultos mayores, sobre las beneficios y subsidios que pueden solicitar y explicar cómo hacerlo, lo cual ha mejorado la cultura tributaria a nivel general.

En América Latina según el Banco Mundial (2022), se registran altos niveles de incumplimiento y evasión fiscal, lo cual impacta negativamente la capacidad de estos países para financiar servicios públicos y promover el desarrollo económico y social. Según el reporte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) detalla la recaudación tributaria como porcentaje del PIB en América Latina y el Caribe para el año 2021 fue de 21.7%, en contraste con el 41.9% de los países Europeos(OCDE, 2023).

En el caso específico de Ecuador, el porcentaje de recaudación es de apenas el 19,4% con respecto al PIB, que según Ramos (2022) una de las razones de la baja tributación de parte de los comerciantes se debe a la informalidad y desconocimiento, lo cual genera una alta evasión fiscal.

En este contexto, uno de los beneficios tributarios que se aplican en varios países es la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Al devolver parte del IVA a los consumidores, no solo se alivia la carga tributaria individual, sino que también se genera un impacto directo en el bienestar colectivo y la calidad de vida de los ciudadanos. Esta medida proporciona un incentivo adicional para gastar, lo que puede estimular la actividad económica y fortalecer la economía interna del país. Por consiguiente, contribuye al

crecimiento económico y al desarrollo social al permitir que la población destine recursos adicionales a necesidades básicas como alimentación, salud, educación y vivienda.

En el contexto específico de Ecuador, la devolución del IVA puede ser crucial para los adultos mayores, quienes enfrentan un mayor riesgo de pobreza. Acceder a este beneficio fiscal puede ayudarles a enfrentar sus dificultades económicas y contribuir de manera significativa a su calidad de vida. Este beneficio tributario se encuentra estipulado en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, la cual establece que las personas adultas mayores a 65 años y con ingresos mensuales que no superen un equivalente a cinco remuneraciones básicas unificadas será exento del pago de impuestos tanto fiscales como municipales. Cabe resaltar que según el INEC (2021) en Ecuador viven 1,3 millones de personas adultas mayores que representa el 7,9 % de la población total.

Actualmente, en el cantón Lago Agrio, no se ha llevado a cabo un estudio sobre el nivel de cultura tributaria de las personas adultas mayores ni sobre su acceso a la devolución del IVA, a pesar de que, según los datos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019), residen 5,760 adultos mayores en el cantón. Esta cifra cobra mayor relevancia debido a las estadísticas del INEC, que muestran que Lago Agrio tiene una población de 106,113 personas en situación de pobreza según el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI). Esta cifra refleja una preocupante tasa de pobreza del 88.7%, la cual supera la registrada en el año 2010.

Es necesario abordar esta problemática que permita determinar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores y la asociación con la devolución del IVA que permita proponer medidas efectivas que mejoren la comprensión y el cumplimiento de los derechos y obligaciones tributarias.

### **1.1.1 Formulación Del Problema**

¿De qué manera el nivel de la cultura tributaria de los adultos mayores se asocia en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), en el cantón Lago Agrio, durante el periodo 2022?

## **1.2 Justificación**

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de determinar cómo los adultos mayores del cantón Lago Agrio perciben y comprenden sus derechos y obligaciones fiscales, así como el sistema tributario en general de los impuestos y los

beneficios de estos, y su relación con el acceso a la devolución del IVA, lo cual puede servir como punto de partida para fortalecer el sistema tributario en su conjunto.

En este mismo contexto, es importante analizar el proceso de devolución del IVA en el cantón Llago Agrio, considerando ciertos factores como la eficiencia, la accesibilidad y la satisfacción de los adultos mayores con respecto a dicho proceso, ya que es según diversas investigaciones en varias ciudades del país (Tualombo & Figueroa, 2023) evidencian que la gran mayoría de adultos mayores no están familiarizados con el proceso de devolución del IVA, lo que puede generar confusiones en el trámite.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los adultos mayores ya que a partir de los resultados obtenidos del estudio se podrá diseñar estrategias más efectivas para mejorar la educación tributaria y garantizar que puedan acceder adecuadamente a los beneficios tributarios disponibles para ellos, dado que este beneficio podría representar un importante alivio económico para cubrir necesidades esenciales.

Los resultados de esta investigación aportarán a la mejora continua de las iniciativas ya existentes, generando nuevas perspectivas e ideas, y ofrecerán recomendaciones valiosas para la toma de decisiones en beneficio de los adultos mayores y para futuros estudios relacionados con esta temática.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de la cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), en el cantón Lago Agrio, durante el período 2022.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el proceso de la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) de los adultos mayores, en el cantón Lago Agrio, durante el período 2022.
- Identificar como se asocia la cultura tributaria de los adultos mayores y la devolución del impuesto al valor agregado (IVA).

## CAPÍTULO II.

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Estado del arte

La investigación de Torgler y Murphy (2005) titulada; "Tax Morale in Australia: What Shapes it and Has it Changed over Time?", el cual tenía como objetivo identificar los factores que moldean la moral tributaria y determinar si ha habido cambios a lo largo del tiempo. Concluyen una correlación significativa entre el nivel educativo y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sugiriendo que los contribuyentes con una formación superior tienden a ser más conscientes de los servicios y ventajas que el gobierno busca alcanzar mediante la recaudación de impuestos.

Por otro lado, Quimis (2021), en su estudio "Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado para el adulto mayor, período 2015-2019", señala que una proporción considerable de los adultos mayores no está familiarizada con los beneficios y la legislación relacionada con la devolución del IVA. El estudio revela que el 53% de los encuestados admitió tener un desconocimiento sobre cómo obtener la devolución del IVA conforme a las leyes actuales, lo que subraya la falta de difusión de información como uno de los problemas principales identificados.

También, Castillo (2023) en su investigación denominada "La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador" que planteó el objetivo de analizar la devolución del Impuesto al Valor Agregado de los adultos como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad, concluye que en el año 2020 la devolución al IVA sufrió un decrecimiento debido a la pandemia, sin embargo para los años posteriores ha ido en aumento, llegando a la cantidad de \$114 millones de dólares en devoluciones tanto a adultos mayores como a personas con discapacidad.

Del mismo modo, Tualombo y Figueroa (2023) en su investigación titulada "Análisis de la devolución del IVA para personas de la tercera edad", se propusieron examinar las razones por las cuales este grupo demográfico no solicita la devolución del IVA. Su estudio evidencia que existe una baja participación, en gran medida, esto se debe a que tiene una escasa comprensión de los beneficios tributarios, los requisitos y los procedimientos para realizar la solicitud, debido a la falta de información accesible y comprensible sobre la devolución del IVA.

Del mismo modo, Onofre, Aguirre y Murillo (2017, págs. 3-23), en su estudio titulado "La cultura tributaria y su efecto en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos", sugieren que la cultura tributaria está estrechamente relacionada con la disponibilidad y calidad de información sobre asuntos políticos y su influencia en la percepción de la ciudadanía sobre el Estado y sus instituciones. El propósito de su investigación fue contribuir al fortalecimiento de una cultura tributaria que garantice un ingreso adecuado de recursos para el presupuesto general del estado, con el fin de mejorar la distribución de ingresos dentro de la provincia objeto de estudio.

Finalmente, según Salas (2018) en su estudio "Devolución del IVA a personas de la tercera edad y su impacto económico período 2011-2017", asegura que hay poco interés del Servicio de Rentas Internas (SRI) en la devolución del IVA a los adultos mayores. Manifiesta además que no existe un estudio a profundidad el cual permita determinar la eficiencia de la gestión tributaria para atender a los usuarios. Esta situación podría indicar una falta de control o restricciones al proceso, lo que resulta en que el beneficio se dirija a otros grupos en lugar de llegar a quienes realmente lo necesitan.

## 2.2 Localización del área de estudio

El cantón Lago Agrio, está ubicado en la región amazónica del Ecuador, específicamente en la provincia de Sucumbíos, tiene una superficie territorial de 3138.8 Km<sup>2</sup>, que abarca áreas urbanas, rurales, en este sector destaca la industria petrolera y el desarrollo agrícola, lo que refuerza su relevancia en el contexto geográfico de Ecuador (GADM Lago Agrio, 2014).

### *Figura 1*

*Ubicación del Cantón Lago Agrio*



*Nota:* Gráfico recuperada de Family Search (2022)

El cantón fue creado el 20 de junio de 1979, inicialmente como parte de la provincia de Napo, pero se incorporó a la provincia de Sucumbíos el 25 de enero de 1989. Su población actual según las proyecciones del INEC (2021) es de 90 289 habitantes distribuido en sus 10 parroquias entre urbanas y rurales.

## **2.1 Cultura Tributaria**

La cultura tributaria se puede entender como la comprensión y el conocimiento de las normativas constitucionales que imponen a todos los individuos miembros de una Nación la responsabilidad de contribuir a través del pago de impuestos para cubrir las necesidades de la sociedad en su conjunto. Como menciona Silva (2015) la cultura tributaria engloba los conocimientos, la comprensión y en ciertos casos los comportamientos relacionados con los impuestos y su contribución a la sociedad, además se presume que puede afectar directamente la participación en el proceso de devolución del IVA.

La cultura tributaria representa el grado de conocimiento que los miembros de una sociedad poseen acerca del sistema tributario y sus finalidades. Es esencial que todos los ciudadanos de un país puedan asimilar que los impuestos recolectados por el gobierno constituyen recursos pertenecientes a la colectividad y que el Estado tiene la responsabilidad de restituirlos a través de la prestación de servicios públicos, tales como hospitales y escuelas (Bazán, 2020).

### **2.1.1 Importancia de la cultura tributaria**

La cultura tributaria es un mecanismo importante que ayuda a fortalecer el sistema tributario, surge con la necesidad de recaudar en un sistema equitativo de justicia y progresivo. Y el propósito fundamental es establecer una política de recaudación para el gasto público y suministro de bienes colectivos, buscando satisfacer las necesidades sociales, estabilizar la economía y desarrollo del país contribuyendo a las políticas que reducen la inflación de la economía de mercado (SAT, 2023).

Es un tema de responsabilidad de toda una sociedad, que implica reconocer y asumir las obligaciones tributarias, entendiendo que la tributación va más allá de una simple carga fiscal, siendo un compromiso de cada ciudadano hacia la sociedad para contribuir al desarrollo del país. Además, es importante que la tributación se traduzca en una gestión transparente y responsable de los fondos públicos.

Además, es un componente de la cultura nacional de un país que implica las creencias individuales de cada persona miembro de una sociedad en relación con la justa contribución a través de los impuestos para satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad en la que conviven (Sánchez, Cisneros, & Herrera, 2021). Esta percepción se forma a partir de la combinación de información y experiencia en relación con el desempeño del Estado en el uso de los impuestos.

### **2.1.2 Factores que influyen en la cultura tributaria**

Varios estudios del Banco Mundial (2020), una estrategia de comunicación efectiva, que destaque mensajes focalizados y ponga énfasis en los beneficios sociales de cumplir con las obligaciones tributarias, así como en las consecuencias de no hacerlo, ha generado un mayor cumplimiento de las obligaciones tributarias en los países estudiados, resultando en un aumento significativo de los ingresos fiscales.

Del mismo modo, el SRI reconoce la importancia de establecer políticas tributarias justas, equitativas, transparentes y solidarias como un desafío fundamental para cualquier nación. Estas políticas deben regular los impuestos de manera que todos los ciudadanos contribuyan de acuerdo con sus ingresos, lo que permitirá al Estado cumplir con sus responsabilidades de garantizar derechos fundamentales y proporcionar servicios a la sociedad, tales como seguridad, orden público, libertad, defensa, educación, salud, infraestructura vial, promoción de la producción y generación de empleo, entre otros.

Otro de los factores determinantes que influyen negativamente en la cultura tributaria es la corrupción en la administración del sistema tributario, que es rol del Estado, generando una desconfianza generalizada y desaliento en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía (Arias, 2022). Además, la normalización de comportamientos corruptos en la sociedad fomenta la evasión tributaria.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2022) para mejorar el cumplimiento tributario es crucial fortalecer la confianza y la moral tributaria. Este objetivo requiere un esfuerzo conjunto entre los contribuyentes y las administraciones tributarias para generar confianza, mejorar la transparencia y facilitar la comunicación. Sin embargo, la OCDE enfatiza que este proceso no es rápido ni sencillo, y que no existe una solución única. Además, subraya que el éxito no depende únicamente de una de las partes involucradas.

### **2.1.3 Educación tributaria**

La educación tributaria se presenta como una estrategia para impulsar la recaudación fiscal en Ecuador, ya que se plantea comenzar esta educación desde la secundaria, involucrando a los jóvenes estudiantes para que adquieran conocimientos desde temprana edad y se preparen como futuros contribuyentes responsables. Más allá de aumentar la recaudación, la educación tributaria promueve la transparencia en el uso de los recursos públicos y estimularía una participación ciudadana más activa en los procesos tributarios.

Con el tiempo, la cultura tributaria en los ecuatorianos ha ido desarrollándose de manera favorable, gracias a las estrategias implementadas el SRI, en colaboración con otras instituciones, como el Ministerio de Educación y las Instituciones de Educación Superior, para fomentar la cultura tributaria entre los ciudadanos (Cruz, 2020). En línea con este esfuerzo, el Ministerio de Educación estableció el 27 de abril como "Día Nacional de la Cultura Tributaria" mediante el acuerdo Ministerial No. 387 del 19 de octubre de 2007, con el propósito de sensibilizar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general sobre la importancia del pago de impuestos.

En el mismo marco, el SRI ha implementado Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), que son centros de información tributaria y contable que brindan atención gratuita a las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y microempresarios. Esto lo realizado con el apoyo de varias universidades del país.

### **2.1.4 La cultura tributaria en los adultos mayores.**

La cultura tributaria en los adultos mayores se manifiesta como conocimientos y conciencia sobre los beneficios fiscales, especialmente aquellos que están jubilados o cercanos a la jubilación, pueden ser conscientes de los beneficios fiscales disponibles para ellos, como exoneraciones, devoluciones y otras deducciones específicas para adultos mayores.

Según el SRI (2021) existen varios beneficios e incentivos tributarios para personas adultas mayores, como la exoneración del Impuesto a la Renta, la Devolución del Impuesto al Valor Agregado, Rebaja especial del Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados, así como el acceso a ciertos beneficios no tributarios y exoneraciones, como el 50 % de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial y las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales. Además, el

acceso gratuito a los museos. Del mismo modo disponen la exoneración en el valor del consumo de energía y agua potable, así como la tarifa básica del teléfono fijo residencial y del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet.

## **2.2 Tributación fiscal en Ecuador**

Los impuestos son contribuciones públicas obligatorias que se pagan para el financiamiento de los gastos públicos de un país (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023) particularmente en Ecuador a tributación fiscal, se refiere a las obligaciones que deben cumplir tanto las personas naturales como las empresas frente al Estado. Durante el año 2022, se alcanzó una recaudación fiscal de USD 17.162 millones en comparación con los USD 13.976 millones del año 2021. Según Andrade (2022), este sólido crecimiento se atribuye a varios factores, como la reactivación económica posterior a la pandemia de COVID-19, un aumento significativo en las ventas debido a los precios y la eficaz gestión realizada por la administración tributaria.

La entidad encargada de supervisar el ámbito tributario es el Servicio de Rentas Internas (SRI). Esta institución que se encarga de gestionar la administración de la política tributaria y en la recaudación de fondos destinados al fortalecimiento de la cohesión social en el país. Su establecimiento tuvo lugar el 2 de diciembre de 1997, surgiendo con el propósito de abordar la problemática de la evasión tributaria, la cual había sido fomentada por la carencia casi total de una cultura tributaria arraigada (SRI, 2022).

Según el informe del Servicio de Rentas Internas (SRI) del año 2022, las provincias líderes en recaudación fiscal en Ecuador fueron Pichincha y Guayas, con un total de 8.486,8 millones y 5.346,2 millones, respectivamente. Azuay también se destacó en el ranking de recaudación fiscal, ocupando el tercer lugar, con un ingreso total de 888,7 millones. Por otro lado, en contraste la provincia de Bolívar es una de las provincias con menor recaudación, registrando un valor de apenas 15,3 millones de dólares.

En el mismo contexto, en el 2022 la provincia de Sucumbíos registró una recaudación considerable de 35 millones de dólares. Dentro de esta provincia, el cantón Lago Agrio destacó al recaudar un total de 34 millones de dólares, posicionándose como el líder en recaudación frente a otros cantones. Este logro evidencia la relevancia económica significativa de Lago Agrio en el contexto regional y subraya su papel fundamental en el desarrollo económico integral de la provincia.

## 2.2.1 Tipos de impuestos

El sistema tributario ecuatoriano cuenta con 10 impuestos que abarcan una variedad de áreas, desde gravar los ingresos personales y corporativos hasta desincentivar el consumo perjudicial y promover el desarrollo sostenible en áreas rurales, que se listan en la Tabla 1.

Los impuestos más destacados son: el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el Impuesto a la Renta, el Impuesto a la salida de Divisas (ISD) y el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) que son gestionados y recaudados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), así como los aranceles aplicados a los productos importados que están bajo la responsabilidad del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE). En la Tabla 2 de detalla cada uno de estos impuestos y su recaudación tributaria del año 2022.

**Tabla 1**  
*Tipos de impuestos y su descripción*

Ítem	TIPO DE IMPUESTOS	DESCRIPCIÓN
1	Impuesto a la Renta	Grava los ingresos de personas naturales y jurídicas para financiar al Estado y redistribuir la riqueza.
2	Impuesto al Valor Agregado (IVA)	Grava el consumo de bienes y servicios, aplicándose en varias etapas de producción y distribución.
3	Impuesto a la Salida de Divisas	Controla las salidas de divisas y fomenta la inversión interna.
4	Impuesto a los Consumos Especiales	Grava productos como cigarrillos, licores y artículos suntuarios para desincentivar el consumo perjudicial o de lujo excesivo.
5	Impuesto a los Vehículos Motorizados	Grava la propiedad y circulación de vehículos según características y año de fabricación.
6	Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular	Desincentiva emisiones contaminantes de vehículos basado en su antigüedad y tipo.
7	Impuesto a las Botellas Plásticas no Retornables	Grava botellas plásticas no retornables para promover el uso de envases reutilizables.
8	Impuesto a las Tierras Rurales	Grava terrenos agrícolas para promover el desarrollo sostenible en el sector rural.
9	Impuesto a los Activos en el Exterior	Grava bienes y derechos de ecuatorianos en el extranjero para evitar evasión fiscal.
10	Impuesto a los Ingresos Provenientes de Herencias, Legados y Donaciones	Grava transmisiones gratuitas de bienes para financiar proyectos sociales y equidad en la riqueza.

*Nota: Clasificación según el SRI (2022)*

**Tabla 2***Tipos de impuestos y su recaudación 2022.*

<b>TIPO DE IMPUESTO</b>	<b>RECAUDACIÓN 2022 (USD)</b>	<b>%</b>
Impuesto al valor agregado (IVA)	8.133 millones	47%
Impuesto a la Renta	5.337 millones	31%
Impuesto a la salida de divisas (ISD)	1.274 millones	7%
Impuesto al consumo especial (ICE)	857 millones	5%
Otros (IRBP <sub>1</sub> , IACV <sub>2</sub> , IVM <sub>3</sub> , IAE <sub>4</sub> )	1.561 millones	9%
<b>Total</b>	<b>17.162 millones</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Realizado en base a (SRI, 2023). (1) Impuesto Redimible Botellas Plásticas no Retornable. (2) Impuesto Ambiental Contaminación Vehicular. (3) Impuesto a los Vehículos Motorizados. (4) Impuesto Activos en el Exterior.

### **2.3 Impuesto al valor agregado (IVA)**

Según el SRI (2022) el Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un tributo que se aplica al valor de las transferencias locales, importaciones de bienes muebles y al valor de los servicios prestados. Es decir, grava todas las etapas de comercialización de bienes y servicios. En este contexto, todas las personas y entidades que realicen transferencias, importaciones o presten servicios están obligadas a pagar el IVA.

En Ecuador el IVA desempeña un papel fundamental como fuente de ingresos para el Estado. En el año 2022, la recaudación total del IVA alcanzó la notable cifra de USD 8.133 millones, siendo el impuesto con el mayor peso en la recaudación fiscal, representando el 47% del total. Esto recalca la importancia del IVA en el financiamiento de programas y servicios gubernamentales que respaldan el desarrollo socioeconómico del país.

A nivel de Sudamérica, Ecuador se destaca, junto a Guatemala y Venezuela, como uno de los países de la región con una tasa de IVA más baja, establecida en un 12%. La Tabla 3 presenta el ranking de naciones sudamericanas según sus tasas de Impuesto al Valor Agregado, ordenándose en función de los valores del IVA. En esta clasificación, Uruguay encabeza la lista con la tasa de IVA más alta en la región, situada en un 22%, seguido por Argentina y Chile con tasas de 21% y 19%, respectivamente. A la inversa, Panamá se destaca como el país con la tasa de IVA más baja en la región, fijada en un 7%, y Paraguay le sigue con una tasa de 10% (Hidalgo, 2023).

**Tabla 3***Ranking del porcentaje del IVA de países sudamericanos*

<b>Ranking</b>	<b>País</b>	<b>IVA 2022</b>
1	Uruguay	22%
2	Argentina	21%
3	Chile	19%
4	Perú – Rep. Dominicana	18%
5	Brasil	17%
6	México – Colombia	16%
7	Honduras – Nicaragua	15%
8	Bolivia – Costa Rica – El Salvador	13%
9	Ecuador – Guatemala – Venezuela	12%
10	Puerto Rico	11,50%
11	Paraguay	10%
12	Panamá	7%

*Nota:* Información en base a Hidalgo (2023).

Con el objetivo de que el IVA sea menos costoso para los sectores más vulnerables, varios países han implementado tasas reducidas o exenciones a diversos bienes y servicios de interés social. Según el SRI (2022) en Ecuador, de los 359 productos que conforman la canasta básica, 154 están exentos del pago del IVA, es decir gravan a una tarifa del 0%. A continuación, se detallan algunos productos y servicios que no gravan IVA.

En lo referente a los alimentos, se consideran aquellos que no requieren preparación, como carnes, pescado, arroz, pan, huevos, frutas, vegetales, café, entre otros. Los gastos relacionados con la vivienda, se incluyen tanto el alquiler de viviendas como los servicios básicos necesarios para su funcionamiento, como el suministro de agua, electricidad y gas. En cuanto a los servicios médicos y medicamentos, se incluye consultas médicas, tratamientos, hospitalización y cualquier otro servicio relacionado con la salud. Además, todos los tipos de medicinas. También se incluyen los productos de higiene femenina, como toallas sanitarias y tampones, así como los servicios veterinarios para el cuidado de las mascotas. Referente a los gastos educativos, se contemplan diversos aspectos relacionados con la educación, como matrículas, mensualidades, útiles escolares y libros. En relación con el transporte, se encuentran exentos del pago del IVA el transporte público urbano e interurbano, así como los servicios de taxis y los peajes.

## **2.4 Devolución del Impuesto de Valor Agregado (IVA)**

La devolución del IVA constituye un beneficio que posibilita a determinados contribuyentes recuperar parte del impuesto abonado en sus compras. Según el SRI (2022), los beneficiarios de este proceso son los exportadores de servicios, ya sean personas naturales nacionales o extranjeras, así como personas jurídicas de carácter privado. Estos actores tienen el derecho de solicitar la devolución del IVA relacionado con sus actividades económicas. Esta medida busca fomentar la expansión de las exportaciones de servicios, impulsar el crecimiento económico y garantizar la equidad tributaria en Ecuador.

Esta devolución se ha implementado en varios países con el fin de contrarrestar la regresividad del IVA y generar un impacto en la pobreza y la equidad. Aunque la devolución del IVA reduce la carga sobre los hogares pobres, también plantea varios problemas, como el alto costo fiscal que genera para el Estado. Otro desafío común es la falta de focalización efectiva de estos beneficios, que según Rasteletti (2021), especialista líder del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 20% de los hogares más ricos de la población recibe una proporción considerablemente mayor de este beneficio en comparación con el 20% más pobre, que recibe menos del 10%.

Las políticas de compensación del IVA difieren notablemente entre los países, tanto en los montos de devolución como en los requisitos y trámites necesarios para acceder al beneficio. Cada país adapta su programa según las necesidades específicas de su población. En términos generales, estos programas tienen como objetivo aliviar la carga financiera de los grupos más vulnerables de la sociedad y mejorar su calidad de vida.

En América del Sur, Ecuador y Argentina tienen programas de devolución del IVA dirigidos a grupos específicos como personas con discapacidad, adultos mayores y jubilados. Bolivia, por su parte, devuelve hasta el 5% de las compras realizadas a personas de bajos ingresos, mientras que Uruguay ofrece una devolución total del IVA a hogares en extrema vulnerabilidad. En el caso particular de Colombia, el programa proporciona una compensación a hogares de bajos ingresos, sin tener en cuenta el consumo, asignando un monto específico. Estos detalles se presentan en la Tabla 4, donde se compara cada uno de los programas de devolución de cinco países de América del Sur que tienen vigentes políticas de reposición o compensación del IVA enfocadas en grupos vulnerables.

**Tabla 4:**  
Comparación de programas y políticas de devolución del IVA de varios países

	<b>Ecuador</b>	<b>Argentina</b>	<b>Bolivia</b>	<b>Colombia</b>	<b>Uruguay</b>
<b>Tipo de Programa</b>	Devolución	Devolución	Devolución	Compensación	Devolución
<b>Grupo Beneficiario</b>	Personas con discapacidad y adultos mayores.	Jubilados, pensionados y beneficiarios de ciertas asignaciones sociales	Personas con ingresos mensuales menores a 9.000 bolivianos (aprox. USD1.300)	Hogares de bajos ingresos. Beneficiarios registrados en Familias en <i>Acción y Colombia Mayor</i>	Hogares en extrema vulnerabilidad y beneficiarios del programa Asignaciones Familiares
<b>Número de beneficiarios</b>	Aprox. 321 mil personas	1,5 millones de jubilados y pensionados	No determinado	1 millón de hogares	Aprox. 200.000 hogares
<b>Compras elegibles de devolución</b>	Bienes y servicios de primera necesidad para los cuales se cuenta con factura	Aquellas pagadas con tarjeta de débito asociada a pensión o asignación social	Aquellas para las cuales se emitieron facturas por medios digitales	No aplica, ya que el beneficio no depende del consumo	Aquellas pagadas con Tarjeta Uruguay Social (TUS) o tarjeta BPS Prestaciones (BPSP)
<b>Monto del Beneficio</b>	Devolución total del IVA, máximo de \$102 al mes.	Devolución del 15% de compras, máximo mensual de 700 pesos (USD 8,5).	Hasta 5% de las compras realizadas	75.000 pesos bimensuales (USD22)	Totalidad del IVA pagando, pudiendo alcanzar un máximo de 582 pesos (USD13,7).
<b>Entidad de gobierno que administra el programa</b>	Servicio de Rentas Internas	Administración Federal de Ingresos Públicos	Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)	Departamento Nacional de Planeación	Coordinado entre Ministerio de Desarrollo Social, Banco de Previsión Social, y Dirección General Impositiva
<b>Trámites requeridos</b>	Presentar solicitud de reintegro, con facturas de sustento	Ninguno. Beneficio se deposita mensualmente a cuenta bancaria del beneficiario	Registro ante el SIN	Ninguno. Se deposita en cuenta de beneficiario o cobro en ciertas empresas de giros y pagos.	Ninguno. Comerciante no cobra impuesto al momento de pago.

*Nota: Los países considerados tienen vigente la compensación del IVA como política tributaria, Fuente: (Rasteletti, 2021)*

Según el portal web del SRI (2022), se identifican 16 tipos de devolución del IVA. Estas clasificaciones se han establecido con el fin de identificar las características específicas de cada tipo de devolución y facilitar la generación de procesos para su gestión. En la Tabla 5 se detallan cada uno de estos tipos de devolución con la descripción de sus particularidades.

**Tabla 5**

*Tipos de devolución de IVA en Ecuador*

N°	TIPOS DE DEVOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
1	A Personas adultas mayores	Personas mayores de 65 años.
2	A Personas con discapacidad	Las personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación del CONADIS*.
3	A Exportadores de bienes	Aplica a bienes, materias primas, activos fijos empleados en la fabricación y comercialización.
4	Proveedores directos de exportadores de bienes	Proveedores directos de exportadores de bienes.
5	Turistas extranjeros	Aplica para bienes producidos en el país y servicios de alojamiento.
6	GADs, Universidades y Escuelas politécnicas públicas	Las instituciones podrán retener directamente el 100% del IVA pagado por bienes y servicios.
7	Pagado por la adquisición local de chasis y carrocerías	Los servicios de transporte terrestre público de pasajeros en buses de servicio urbano al menos por un tiempo igual a cinco (5) años.
8	Pagado por aerolíneas por la adquisición de combustible.	Las aerolíneas que prestan el servicio de transporte aéreo de carga al extranjero.
9	Misiones diplomáticas consulados	Los valores pactados en los instrumentos diplomáticos pertinentes.
10	Operadores de Turismo Receptivo	Valores generados por la venta de paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país a personas que no residentes.
11	Retenciones en la Fuente	Dirigida a quienes hayan tenido retenciones superiores al IVA a pagar solicitar la devolución del excedente.
12	Ejecutores de Convenios Internacionales	Esto se logra a través de una solicitud y proceso de revisión para validar y devolver los montos correspondientes.
13	Exportadores de Servicios	Por gastos para comercialización de servicios que se exporten.
14	Pagado por sociedades en actividades de producciones audiovisuales, televisivas y cinematográficas	Pueden obtener el 50% de devolución del IVA en gastos de desarrollo, preproducción y post producción para programas de TV, películas y contenido en línea.
15	Por pago en exceso y reclamo de pago indebido	Reembolso de montos pagados en exceso o incorrectamente.
16	A las Sociedades y Personas Naturales que desarrollen proyectos de construcción de vivienda de interés social	Proyectos calificados por parte del ente rector en materia de vivienda.

**Nota:** Información recuperada de servicio de rentas internas (SRI). \*CONADIS (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades)

## **2.5 Devolución de IVA a personas Adultos mayores**

Según SRI (2022), se reconoce el derecho de las personas adultas mayores, al cumplir los 65 años, a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado en sus compras de bienes y servicios de primera necesidad destinados a su uso y consumo personal, respaldados con facturas autorizadas.

Esta medida está diseñada con el propósito de aliviar la carga fiscal de los adultos mayores y mejorar su calidad de vida, reafirmando el reconocimiento de su valioso aporte y experiencia en la sociedad. Al proporcionarles un alivio económico en sus gastos cotidianos, se pretende fortalecer su seguridad económica y promover una mayor inclusión social, contribuyendo así a un entorno más equitativo y solidario para todos los ciudadanos.

Esta devolución se orienta específicamente hacia gastos relacionados con aspectos vitales como vestimenta, vivienda, salud, alimentación, educación, comunicación, cultura, deportes, transporte y movilidad. Sin embargo, no se aplica a las adquisiciones de bienes y servicios destinados para actividades comerciales.

El monto máximo de devolución para los adultos mayores se determina al calcular el IVA correspondiente de dos salarios básicos unificados (SBU), cuyos valores se ajustan anualmente según las reformas pertinentes. Por ejemplo, en el año 2022, el SBU fue de USD 425 y el monto máximo de devolución fue de USD 102, es decir el 12% de USD 850 (dos salarios básicos).

Es importante recalcar que la solicitud de devolución puede realizarse hasta 5 años después de la fecha de la factura de compra. Los trámites son mensuales y es factible agrupar varios períodos en una sola solicitud. Además, se pueden presentar múltiples solicitudes mensuales, siempre y cuando incluyan nuevas facturas de compra no presentadas anteriormente y exista saldo disponible dentro del límite mensual establecido.

### **2.5.1 Base legal de devolución del IVA**

Las políticas que regulan la devolución del IVA a adultos mayores se fundamentan en varias leyes y reglamentos que son bases legales y que están diseñados para garantizar que los adultos mayores puedan acceder de manera efectiva a este beneficio tributario.

### ***2.5.1.1 Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores***

Esta ley en su artículo 14 define las exoneraciones relacionadas con la devolución del IVA que dice lo siguiente:

**Art. 14.-** Toda persona mayor de sesenta y cinco años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de cinco remuneraciones básicas unificadas o que tuviere un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas unificadas, estará exonerada del pago de impuestos fiscales y municipales.

### ***2.5.1.2 Ley de Régimen Tributario Interno***

El artículo enumerado a continuación del Artículo 74 establece el procedimiento y los criterios para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores. En esta ley se reconoce el derecho de lo adultos mayores a solicitar la devolución del IVA pagado por bienes y servicios considerados de primera necesidad y de uso personal.

Además, establece que la base imponible máxima mensual para esta devolución se calcula en función de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador. El reglamento detalla los límites y condiciones para este proceso. En caso de detectar devoluciones indebidas, se ordena el reintegro de los montos correspondientes y se establece una multa del 100% sobre los valores devueltos indebidamente, si estos no cumplen con los criterios establecidos. Esta multa puede ser compensada con futuras devoluciones.

### ***2.5.1.3 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno***

El artículo 181 de este reglamento establece el procedimiento y las condiciones para la devolución del IVA a las personas adultas mayores. Reconoce el derecho de estos ciudadanos a solicitar la devolución del IVA según lo establecido por la ley. Establece que la devolución se realiza mediante un acto administrativo emitido en un plazo máximo de sesenta días y que los valores a devolver se reintegran a través de acreditación en cuenta u otro medio de pago, sin generar intereses. De igual manera el monto máximo a devolver mensualmente se calcula en función de la tarifa de IVA vigente aplicada a la suma de dos salarios básicos unificados del trabajador al 1 de enero del año en que se realizó la adquisición.

En este reglamento resalta que el SRI tiene la facultad de verificar la congruencia entre los valores devueltos y los ingresos percibidos por el beneficiario, y que en el caso de detectar devoluciones indebidas por montos superiores a los correspondientes según la ley y

el reglamento, la Administración Tributaria puede cobrar estos valores con intereses o compensar con futuras devoluciones.

#### ***2.5.1.4 Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondiente a Impuestos Fiscales***

El artículo 4 de este reglamento resalta que, para acceder a la devolución del IVA, el interesado debe presentar al SRI una solicitud junto con las facturas originales que lo identifiquen completamente, incluyendo sus apellidos, nombres y número de cédula de ciudadanía. Estas facturas deben cumplir con todos los requisitos establecidos en el reglamento correspondiente.

#### ***2.5.1.5 Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios***

Este reglamento, publicado mediante el decreto ejecutivo 430 el 30 de julio de 2010, aborda varios aspectos relacionados con los documentos tributarios. Contiene disposiciones sobre los tipos de documentos, su vigencia, validez y suspensión, así como otros términos que especifican los documentos válidos que sustentan la aplicación de beneficios tributarios.

#### ***2.5.1.6 Resolución No. NAC-DGERCGC20-00000059***

Esta resolución, emitida el 30 de septiembre de 2020, establece las normas que regulan el procedimiento y los requisitos para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a personas adultas mayores. En ella se detallan los mecanismos de devolución por acto administrativo y por transacciones automáticas realizadas con comprobantes electrónicos. Además, se incluyen disposiciones aplicables a los contribuyentes que emiten comprobantes electrónicos con devolución automática del IVA.

#### ***2.5.1.7 Resolución NAC-DGERCGC16-00000152***

En esta resolución se realizó el 5 de abril del 2016, donde se establecen especificaciones para la entrega de información al Servicio de Rentas Internas (SRI) a través de medios magnéticos. Se detallan aspectos como la recepción de información, los tipos de documentos digitales aceptados, los métodos para ingresar la información digital, responsabilidades y validación de la información digital, entre otras definiciones importantes.

### **2.5.2 Procedimiento**

Según el SRI los adultos mayores pueden acceder a la devolución de IVA mediante tres canales; Presencial, Virtual y Canal automático.

El primer canal, que se lleva a cabo de manera presencial en las ventanillas de atención de las oficinas del SRI, se realiza en el caso de que los adultos mayores posean facturas físicas que hayan sido emitidas antes del de noviembre de 2022, ya que desde ese mes es obligatorio la facturación electrónica. El usuario debe seguir los siguientes pasos:

- Llenar el formato de solicitud de devolución y adjuntar los comprobantes de venta de emisión física que sustenten el derecho a la devolución.
- Presentar esta solicitud en las ventanillas de atención de las oficinas del SRI.
- La solicitud es validada por el personal del SRI y registrado los datos personales y cuenta bancaria.
- Después del trámite, el SRI emite una resolución con los montos aprobados, notificándola al contribuyente en un máximo de 60 días hábiles
- Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

También es posible llevar a cabo el trámite a través de un tercero de confianza. En este caso, la persona designada debe presentarse en las oficinas del SRI con el formulario de autorización a terceros. Además, es fundamental que el adulto mayor cuente con un usuario y contraseña para el portal web del SRI, los cuales se obtienen únicamente de manera presencial en dichas oficinas. La autorización debe estar firmada por el adulto mayor para ser válida. En ausencia de esta firma, el tercero debe contar con un poder especial que le habilite para actuar en nombre del adulto mayor.

El segundo canal virtual que desde octubre 2022 el SRI ha dispuesto que todas las solicitudes de devolución del IVA que sean de facturas electrónicas se lo realicen mediante este canal, el cual se accede mediante un navegador de internet al portal web ([www.srienlinea.sri.gob.ec](http://www.srienlinea.sri.gob.ec)) en el cual se debe iniciar sesión con el usuario y contraseña proporcionadas durante el registro en las oficinas (Ajila, 2023). Luego, debe dirigirse a la sección de Devolución de IVA adultos mayores, en donde primero debe registrar los datos de la cuenta bancaria en la que desea que se acrediten la devolución.

Una vez completado el paso anterior, el usuario será dirigido a una página donde deberá especificar el mes y año de las facturas para solicitar la devolución del IVA. Posteriormente, el sistema desplegará todas las facturas electrónicas emitidas a su nombre en ese período. Para cada factura elegida, se deberá ingresar el monto del IVA a devolver y hacer clic en la casilla de selección correspondiente. Es importante tener en cuenta que los decimales deben ser registrados con un punto en lugar de una coma. Además, se debe indicar

el tipo de gasto asociado a cada factura, como, por ejemplo, alimentación para un comprobante de almuerzo. Finalmente, debe hacer clic en "procesar facturas seleccionadas" y guardar la selección realizada.

Una vez completado el proceso de selección de las facturas se debe completar el proceso al dar clic en el botón "Envío de solicitud". Seguidamente, el sistema desplegará un resumen detallado que incluirá el número total de comprobantes seleccionados y el monto total del IVA que se pretende solicitar para su devolución. En este punto, el SRI enviará una notificación con el número de trámite correspondiente. Finalmente, solo quedará esperar a que el dinero sea acreditado en la cuenta designada.

Después de enviar la solicitud, se debe verificar en un plazo de 24 horas el número de trámite generado en el menú de Notificaciones Electrónicas o en el buzón del correo electrónico. Posteriormente, el Servicio de Rentas Internas (SRI) emitirá una resolución con los montos aprobados, la cual será notificada al contribuyente en un máximo de 60 días hábiles. Finalmente, se debe comprobar la acreditación de los fondos en la cuenta bancaria correspondiente.

Para configurar la cuenta bancaria donde se recibirán las devoluciones, el usuario debe acceder a la página web del SRI y seguir estos pasos:

- Seleccionar Trámites y Notificaciones.
- Dar clic en Ingresar Trámite.
- Seleccionar el servicio: Gestión de cuenta bancaria.
- Seleccionar el servicio relacionado a su petición: Actualización de cuenta bancaria.
- Se debe cargar el documento que respalde la información de cuenta en formato PDF.
- Luego se debe llenar el formulario con los datos solicitados (Número de trámite original, Numero de código de liquidación, tipo de cuenta, número de cuenta y el nombre de la institución financiera.)
- Detallar domicilio y medios de contacto para notificaciones.
- Finalmente se debe dar clic en Aceptar y finalizar.
- El estado del trámite podrá ser verificado por parte del contribuyente, en la “Consulta de Seguimiento de Trámites”.

La tercera opción de devolución automática se realiza al efectuar compras en establecimientos autorizados como Supermercados Santa María, La Bodega, locales de

Corporación Favorita (Supermaxi, Megamaxi, Akí, Gran Akí, Juguetón), Farmacias Cruz Azul y Pharmacys, así como Supermercados El Coral.

Para acceder a este beneficio, se debe presentar la solicitud firmada de registro del canal automático para la devolución del IVA y la generación del código de confirmación, descargable desde el portal web del SRI. Esta solicitud debe ser entregada en las oficinas del SRI junto con una copia de la cédula. El código para la devolución automática será notificado a través del buzón en el portal web y durante las compras el adulto mayor debe proporcionar el código al cajero de los establecimientos autorizados para aplicar la devolución automática.

Asimismo, para verificar el estado de los trámites, opcionalmente se puede hacer a través el canal telefónico que dispone de líneas fijas a nivel nacional (1700 774 774). Cabe señalar que este canal telefónico es exclusivo para consultas y no para el procesar la solicitud de devolución del IVA.

### **2.5.3 Requisitos**

Para obtener la devolución del IVA, el SRI ha establecido ciertos requisitos que deben cumplir los adultos

- Original y copia del formato de solicitud de devolución.
- Originales de los comprobantes de venta de emisión física que respalden el derecho a la devolución.

En el caso de realizar el trámite por internet, a través de las páginas oficiales del SRI, los adultos mayores deben contar con los siguientes requisitos previos:

- Haber presentado la primera solicitud de devolución por escrito en cualquiera de las agencias del SRI a nivel nacional (mientras se habilita la opción en el SRI en línea).
- Clave de acceso al portal del SRI en Línea, que se puede obtener en las oficinas del SRI presentando la cédula de identidad.
- Acuerdo de responsabilidad para el uso de medios electrónicos debidamente firmado.

Asimismo, si un familiar o tercera persona ayuda en el trámite, debe presentar los siguientes requisitos especiales en ventanilla:

- Copia del poder general o especial que faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.

En caso de que la solicitud sea firmada por la persona adulta mayor y la presentación la realice una tercera persona:

- Certificado de "Autorización a Terceros" generado en el portal web del SRI.
- Presentación del original del documento de identificación y certificado de votación, cuando sea aplicable, del tercero.

Para el canal automatizado, es necesario presentar una solicitud firmada de registro del canal automático para la devolución del IVA y la generación del código de confirmación.

## **CAPÍTULO III.**

### **3. Metodología**

#### **3.1 Método Investigación**

En este estudio se empleó un método hipotético-deductivo, ya que este método representa el camino lógico para abordar y resolver los problemas planteados en la investigación. Este método implica un movimiento desde lo más general y conocido hacia lo más particular, lo que permitió una comprensión profunda de las causas del problema en cuestión.

#### **3.2 Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo explicativa debido a que pretende comprender la relación de causa y efecto entre variables de estudio.

#### **3.3 Diseño de Investigación**

##### **3.3.1 Diseño no Experimental**

Se adoptó un diseño de investigación no experimental, ya que no se ha manipulado las variables en la investigación.

##### **3.3.2 Investigación de Campo**

La presente investigación se caracteriza por ser de campo, porque se llevó a cabo directamente en las fuentes primarias con los participantes.

#### **3.4 Enfoque de la Investigación**

En esta investigación se optó por un enfoque cuantitativo, porque facilitó la identificación de tendencias y patrones mediante un método matemático con la información recolectada.

#### **3.5 Población y muestra de Estudio**

##### **3.5.1 Población**

En esta investigación, la población objetivo está compuesta de todos los adultos mayores que residen en el cantón Lago Agrio, que según los datos del Distrito de Salud (2020), residen un total de 5 760 adultos mayores, distribuidos en varias parroquias.

**Tabla 6***Población de adultos mayores clasificados por parroquias del cantón Lago Agrio*

<b>Parroquias</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>	<b>% de Representatividad</b>
Nueva Loja	1659	2025	3684	63.96%
Pacayacu	245	299	544	9.44%
Santa Cecilia	178	217	395	6.86%
Gral. Farfán	162	197	359	6.23%
El Eno	133	162	295	5.12%
Jambelí	94	114	208	3.61%
Dureno	80	97	177	3.07%
10 de Agosto	44	54	98	1.7%
<b>Total</b>	<b>2560</b>	<b>3165</b>	<b>5760</b>	<b>100.0%</b>

*Nota: Se puede apreciar la cantidad de adultos mayores residentes en las parroquias del cantón Lago Agrio, ordenados de mayor a menor según su representatividad. Información recuperada del Distrito de Salud (2020)*

### 3.5.2 Muestra

Para determinar la muestra se consideró la población global de 5760 adultos mayores y mediante un muestreo estratificado se aplicó la siguiente fórmula, obteniendo como resultado 360 de adultos mayores a quienes se aplicó las encuestas:

n= Tamaño de la muestra

K= Valor crítico de la distribución-normal estándar (95%)

N= Población Total p= Probabilidad de éxito de encontrar una persona (0.5)

q= Probabilidad de no encontrar una persona (0.5)

e= error estimación (0.05) = 5%

$$n = \frac{K^2 * Npq}{e^2(N-1) + K^2pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(5.760)(0.5)(0.5)}{0.05^2(5.760 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{5531.90}{15.3579}$$

n = 360 adultos mayores

### 3.6 Técnica de Muestreo

#### 3.6.1 Muestreo Estratificado

La técnica de muestreo seleccionada para este estudio es el muestreo estratificado, de acuerdo con la definición de Roldán (2019). En el muestreo estratificado, la población de estudio se divide en diversos subgrupos o estratos. Una característica fundamental de la estratificación es que cada elemento de la población debe pertenecer a un solo estrato, lo que significa que los estratos son mutuamente excluyentes y no se superponen. En este contexto, se estratificó la muestra de una población total de 360 personas que serán encuestadas (ver Tabla 7).

**Tabla 7**

*Estratificación de la muestra*

<b>Parroquias</b>	<b>N° Adultos Mayores</b>	<b>Muestra estratificada</b>
Nueva Loja	3684	230
Pacayacu	544	34
Santa Cecilia	395	25
Gral. Farfán	359	22
El Eno	295	18
Jambelí	208	13
Dureno	177	11
10 de Agosto	98	6
<b>Total</b>	<b>5760</b>	<b>360</b>

### 3.7 Técnicas de recolección de datos

#### 3.7.1 Encuesta

La encuesta se aplicó directamente a los adultos mayores de las diversas parroquias del cantón Lago Agrio. Se optó por esta técnica de recolección de datos porque permite recabar información de manera sistemática y completa de una amplia muestra.

#### 3.7.2 Entrevista

Con el propósito de enriquecer la información recolectada para el análisis, se utilizó esta técnica de entrevista dirigida tanto a los adultos mayores como al personal especialista del distrito del SRI en Lago Agrio.

### 3.8 Instrumentos de recolección de datos

#### 3.8.1 Cuestionario

Se aplicó una escala de Likert, lo cual ayudó a identificar tendencias y patrones entre los participantes.

#### 3.8.2 Guía de entrevista

La guía de entrevista permitió estructurar las preguntas de manera sistemática, asegurando que se abordaran todos los temas relevantes de manera exhaustiva.

### 3.9 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la confiabilidad de la encuesta aplicada en la investigación, se llevó a cabo una prueba piloto con la participación de 50 individuos, en la cual se empleó el software SPSS para analizar el Coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente, según Duque et al (2018), es una métrica que se utiliza para medir la consistencia interna de una escala. Para que esta escala se considere confiable, es recomendable establecer un valor mínimo aceptable para el coeficiente de 0,7; cualquier puntuación por debajo de este umbral sugiere una falta de consistencia interna en la escala utilizada los cuales se presentan en la Tabla 8.

**Tabla 8**

*Criterios de Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Nivel de Fiabilidad	Valor del Alfa de Cronbach
Excelente	0.9, 1
Muy Bueno	0.7, 0.9
Bueno	0.5, 0.7
Regular	0.3, 0.5
Deficiente	0, 0.3

*Nota: Fuente* (Duque, Tuapanta, & Mena, 2018)

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, que dio como resultado un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,714 lo que representa un nivel de fiabilidad muy bueno, ya que está por encima del valor mínimo aceptable. Esta puntuación indica una notable coherencia en las respuestas proporcionadas por los participantes a las cuestiones planteadas en la encuesta. Es decir, las preguntas evaluadas en el instrumento están relacionadas y miden de manera consistente el mismo constructo o aspecto de interés. La alta coherencia

interna de las respuestas refuerza la validez y confiabilidad de la encuesta como un instrumento adecuado para la recopilación de datos en esta investigación.

### 3.10 Análisis e interpretación de datos

Se aplicaron encuestas a una muestra de 360 adultos mayores, enfatizando la confidencialidad y el anonimato para fomentar respuestas sinceras. Los datos se analizaron utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 21, y se elaboraron gráficas y tablas pertinentes en el software Excel para visualizar los resultados de manera clara. Estos elementos visuales ayudaron a resumir la información. Además, se llevó a cabo un análisis cuantitativo de los datos recopilados para extraer conclusiones y generar recomendaciones.

Por otro lado, se realizó un análisis detallado de las respuestas obtenidas en las entrevistas llevadas a cabo tanto con adultos mayores como con el personal del SRI. Se identificaron las respuestas más recurrentes a las preguntas planteadas, así como los factores que influyen en el acceso a la devolución del IVA y los motivos detrás de la poca concurrencia al solicitar las facturas. Estas respuestas han proporcionado una visión más amplia al estudio, aportando información cualitativa que ha enriquecido la investigación.

Para la verificación de la asociación que existe entre las variables del estudio se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. Este coeficiente, según la descripción de Hernández et al. (2018), evalúa la intensidad y la dirección de una relación lineal entre las variables, con un rango que oscila entre -1 y 1. Un valor próximo a 1 señala una correlación positiva significativa, en contraste, un valor cercano a 0 sugiere una correlación débil (Ver Tabla 9).

**Tabla 9**  
*Rango de valores coeficiente de correlación de Pearson*

<b>Valor del coeficiente de Pearson</b>	<b>Grado de correlación entre variables</b>
$-0.50 \leq r < -1$	Correlación negativa fuerte
$-0.30 \leq r < -0.50$	Correlación negativa moderada
$-0.10 \leq r < -0.30$	Correlación negativa débil
$0 \leq r < 0.10$	Ninguna correlación
$0.10 \leq r < 0.30$	Correlación positiva débil
$0.30 \leq r < 0.50$	Correlación positiva moderada
$0.50 \leq r < 1$	Correlación positiva fuerte

*Nota: Recuperada de (Hernández Lalinde, y otros, 2018)*

## CAPÍTULO IV.

### 4. Análisis y Discusión

#### 4.1 Proceso de devolución del IVA en el cantón Lago Agrio

El análisis del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para adultos mayores en el cantón Lago Agrio durante el período 2022 reveló una serie de aspectos relevantes que merecen ser discutidos detenidamente.

##### 4.1.1 Eficiencia

El proceso para obtener la devolución del IVA en el cantón Lago Agrio ha evidenciado ciertas deficiencias. Lo más relevante para quienes lo han realizado el trámite de solicitud de la devolución ha sido esperar mucho tiempo para que se procese su solicitud y el dinero llegue a sus cuentas bancarias. En algunos casos esto puede demorar varios meses lo que ha generado malestar entre los solicitantes.

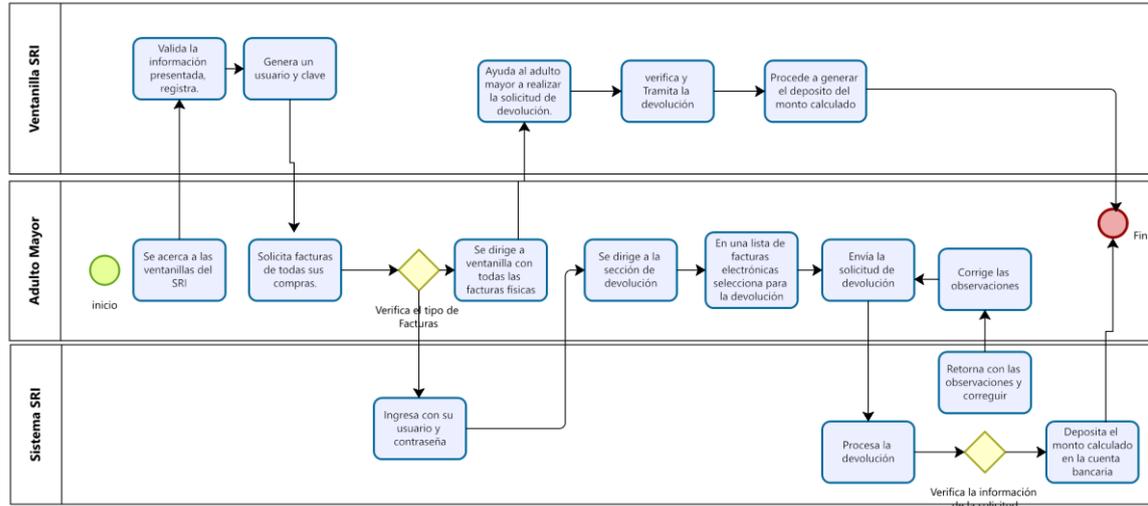
Además, durante las entrevistas, los adultos mayores expresaron preocupación por la falta de información y el cambio en el proceso de devolución del IVA. Debido a que, desde octubre del 2022, el SRI ha dispuesto que todas las solicitudes de devolución con facturas electrónicas se realicen únicamente a través del canal virtual, lo que ha generado dificultades para aquellos que carecen de acceso a la tecnología o desconocen cómo utilizarla. A pesar de ello, muchos han intentado adaptarse con la ayuda de sus familiares.

La funcionaria entrevistada del SRI (Ajila, 2022) en el cantón Lago Agrio mencionó que la difusión de información ha disminuido debido a la falta de capacidad operativa en la institución, aunque se están implementando medidas para garantizar el acceso a este derecho tributario. Además, explicó que esta disposición del SRI se ha implementado con la finalidad de mejorar la eficiencia en la devolución, ya que las facturas emitidas a nombre del beneficiario que realiza el trámite están disponibles automáticamente en el portal del SRI y que los beneficiarios solo tienen que elegir el período de devolución, seleccionar las facturas, indicar el monto a solicitar, especificar el tipo de gastos y enviar la solicitud de devolución.

El proceso de devolución del IVA sigue una secuencia de etapas que se detalla en la Figura 2, donde se describe la interacción con los canales presencial y digital a través del sistema del SRI en línea. Es importante destacar que este proceso se refiere al año 2022. Sin

embargo, como se mencionó anteriormente, se está implementando cambios hacia el uso exclusivo del canal digital.

**Figura 2**  
*Proceso de devolución del IVA 2022*



*Nota: Ilustración realizada en función a la información del portal SRI (2022)*

#### 4.1.2 Accesibilidad

Se han identificado múltiples barreras que impiden que ciertos adultos mayores solicitar la devolución del IVA. Durante las entrevistas, expresaron principalmente dificultades relacionadas con el analfabetismo, ya que la dificultad para leer fluidamente dificulta su comprensión de la información sobre el proceso y el no poder escribir correctamente les impide completar la solicitud de devolución para llevar a cabo el trámite. De hecho, un 70% de los adultos mayores encuestados manifestaron no tener ningún conocimiento sobre el proceso para acceder a la devolución del IVA.

Además, desde octubre de 2022, cuando el SRI estableció que la devolución del IVA se realice únicamente a través de medios digitales, muchos han enfrentado obstáculos adicionales debido a la falta de acceso a internet y a herramientas tecnológicas. En algunos casos, han podido recibir ayuda de sus familiares, pero aquellos que residen en áreas rurales del cantón Lago Agrio han enfrentado dificultades significativas para acceder al trámite.

Esto evidencia la necesidad de implementar medidas para mejorar la accesibilidad y garantizar que todos los adultos mayores puedan beneficiarse de manera equitativa, como la creación de asistencia especializada para aquellos con dificultades de lectura y escritura, así como la provisión de opciones de solicitud para aquellos que no tienen acceso a recursos tecnológicos.

### 4.1.3 Percepciones y experiencias

Las entrevistas realizadas con adultos mayores beneficiarios del programa proporcionaron una visión más detallada de sus percepciones y experiencias. Si bien muchos expresaron su gratitud por el beneficio económico que representa la devolución del IVA, también compartieron experiencias negativas relacionadas con la complejidad del proceso de solicitud y la falta de claridad en la información sobre las compras que son elegibles para la devolución, demoras en los pagos, dificultades con la facturación electrónica y la tecnología, así como la falta de acceso a internet y dispositivos necesarios para realizar el trámite.

Del reducido 16% de los adultos mayores encuestados que han accedido a la devolución del IVA, en su mayoría manifiesta un nivel de insatisfacción bastante alto. Un 47% de ellos expresan insatisfacción debido a diversas dificultades en el trámite. Además, la insatisfacción surge cuando las solicitudes son rechazadas debido a ciertas observaciones, lo que obliga a los adultos mayores a realizar nuevamente el trámite. También expresan que el monto recibido como devolución, que oscila entre USD 1 y USD 42, no compensa el esfuerzo y tiempo dedicado. Este monto es muy bajo con respecto a otras ciudades considerando el monto máximo de devolución de USD 102.

## 4.2 Resultados de la encuesta realizada a los adultos mayores

**Tabla 10:**

*Resultado consolidados de las encuestas aplicadas a los adultos mayores*

Pregunta	Resultado
1. Género	El 62% de los encuestados son de género masculino, mientras que el 38% pertenecen al género femenino
2. Edad	El 64% se encuentra en el grupo de edad de 65 a 70 años, el 18%, están entre los 71 a 75 años, un 10% tiene la edad en el rango de 76 a 80, un 6% tiene una edad entre 81-85 y un 2% tiene más de 86 años.
3. Nivel de instrucción	El 46% no tienen ningún tipo de educación, un 36% posee solo de educación primaria y un 18% ha alcanzado la educación secundaria, y ninguno de los encuestado ha respondido que ha cursado estudios de nivel superior.
4. ¿Cuenta con una fuente de ingreso económico permanente?	El 72% de los encuestados confirma que cuentan con ingresos permanentes, mientras que el 28% manifiesta no tener.
5. ¿Cuáles son sus fuentes de ingreso?	Un 34% de los encuestados dependen de un negocio propio, mientras que un 26% obtiene sus ingresos a través de apoyo familiar. Un 24%

	recibe ingresos de sus jubilaciones, y un 16% ha obtenido empleo bajo dependencia.
6. ¿Cuál es su nivel de ingresos económicos?	El 42% de los encuestados gana entre 100 y 200 dólares al mes, el 20% gana entre 200 y 400 dólares, el 12% gana entre 401 y 600 dólares, y solo el 6% gana más de 600 dólares.
7. ¿En qué zona se encuentra su residencia?	Un 64% de los encuestados residen en zonas urbanas, mientras que un 36% viven en sectores rurales.
8. ¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios?	El 38% tiene poco conocimiento, el 34% ninguno, el 20% conocimiento moderado, un 6% tiene bastante conocimiento y apenas el 2% está muy bien informado.
9. Al realizar una compra ¿Usted solicita una factura?	Un 44% menciona que rara vez pide factura, mientras que un 22% lo hace algunas veces. Un 18% casi nunca solicita factura y un pequeño, un 6% lo realiza casi siempre y un 2% siempre solicita facturas.
10. ¿Ha participado en actividades educativas o informativas sobre cultura tributaria en el cantón?	Un 78% de los encuestados no participa en estas actividades, mientras que un 22% si participa.
11. ¿Qué tanto conoce sobre la devolución del IVA?	Un 36% no tiene conocimiento, mientras que un 42% reconoce saber muy poco, un 14% tiene un conocimiento básico, y un modesto 8% manifiesta estar bien informado sobre la devolución del IVA.
12. ¿Conoce el proceso a realizar para la devolución del IVA a los adultos mayores?	Un 70% de los encuestados afirma no tener ningún conocimiento, mientras que un 18% dice conocer muy poco. Un modesto 8% tiene algún conocimiento, y solo un 4% afirma conocer bastante.
13. ¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA?	Un 86%, nunca realiza la solicitud de devolución del IVA, mientras que un 8% lo hace raras veces, y un 6% lo realiza algunas veces.
14. ¿Qué tan satisfecho/a está con el proceso de devolución del IVA?	El 4% de los encuestados está muy satisfecho con el proceso de devolución del IVA, el 6% está satisfecho, Sin embargo, el 10% expresan estas insatisfechos y un 36% muy insatisfechos. Mientras tanto, el 44% se mantiene neutral al respecto.
15. ¿Cree usted que una mayor cultura tributaria facilitaría el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores?	El 48%, considera que una mayor cultura tributaria facilitaría significativamente el proceso de devolución de IVA. Un 38% sostiene que esto sería bastante útil, mientras que un pequeño 6% opina que no ayudaría en absoluto.
16. ¿Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios?	Un 90% de los encuestados expresando un deseo claro de aprender más sobre el tema. Un 8% se muestra indeciso y tal vez esté interesado, mientras que solo un reducido 2% no muestra interés.
17. ¿Como considera que debería informar el SRI para garantizar este derecho tributario a todos los adultos mayores del Cantón Lago Agrio?	Esta pregunta de opción múltiple un 46% ha elegido las visitas a domicilio con respecto a las demás opciones, un 42% la difusión a través de radio y televisión tiene una preferencia, un 34% las capacitaciones continuas, un 22% la difusión en redes sociales y un 14% la difusión por medios impresos.

**Nota:** Estos resultados se presentan de manera resumida. El análisis e interpretación más amplia se encuentra en el anexo 4.

### 4.3 Discusión

Entre los principales hallazgos destacados de las encuestas a los adultos mayores es la falta de conocimiento sobre el IVA y su devolución. El 72% de los encuestados admitió tener un conocimiento limitado o nulo sobre el IVA, y el 78% afirmó lo mismo respecto a la devolución del IVA. Estos resultados coinciden con una investigación previa realizada por Quimis (2021) en la ciudad de Guayaquil, donde el 53% de sus encuestados han manifestado un desconocimiento sobre cómo obtener la devolución del IVA. Estos resultados similares sugieren una tendencia nacional, evidenciando que este patrón se repite en varias ciudades, no solo en el cantón Lago Agrio.

En el mismo contexto, el 62% de los adultos mayores mencionó que no suelen solicitar facturas al realizar sus compras. Al indagar sobre los motivos, varias respuestas coincidieron en que no consideraban importante solicitar facturas por desconocimiento de su utilidad. Además, muchos realizan sus compras en mercados populares donde muchos comerciantes son informales y no emiten facturas. Estos resultados señalan una falta de cultura tributaria, lo que concuerda con Almeida et al. (2022), que el escaso conocimiento impide que todos los posibles beneficiarios accedan a los beneficios tributarios.

Además, el 70% de los adultos mayores encuestados expresaron no tener ningún conocimiento sobre el proceso para acceder a la devolución del IVA, reflejando que un 86% nunca han realizado dicho trámite. Esto se atribuye en gran medida al analfabetismo, ya que el 46% de los encuestados indicaron no haber recibido ningún tipo de educación, y el 36% solo completó la educación primaria. Durante las entrevistas, muchos manifestaron tener dificultades para leer o escribir, lo que evidencia la importancia de garantizar que esta información sea inclusiva, accesible y comprensible para todos los adultos mayores.

En cuanto a la participación en actividades educativas o informativas sobre temas tributarios, un 78% manifestó que no ha participado en ninguna, sin embargo, el 90% de los encuestados expresó su interés en recibir más información sobre la devolución del IVA y los impuestos. Estos resultados coinciden con la observación de Tualombo y Figueroa (2023) sobre la falta de información accesible y comprensible de la devolución del IVA. Por lo cual el SRI deberá implementar estrategias de educación tributaria adaptada a los adultos mayores, considerando que el 46% de los encuestados prefiere visitas a domicilio, el 42% elige la difusión por medios tradicionales como radio y televisión, y el 34% desea capacitaciones regulares en las instalaciones del SRI.

#### 4.4 Análisis de la correlación

Este proceso inicio con la selección de preguntas pertinentes para evaluar las variables de estudio: con respecto a la variable independiente que es la cultura tributaria en adultos se consideró la pregunta "¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios?". Esta pregunta se enfoca en evaluar el conocimiento sobre impuestos y la comprensión de derechos y beneficios fiscales, es relevante para comprender el nivel de cultura tributaria.

Por otro lado, en relación con la variable dependiente, que se refiere a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), consideró la pregunta: "¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA?", que busca determinar la regularidad con la que los adultos mayores participan en el proceso de devolución del IVA.

**Tabla 11**  
*Resultados de la correlación de Pearson*

		¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA?
¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios?	Correlación de Pearson	0,448
	Sig. (bilateral)	0,001

*Nota: Las preguntas analizadas son en función a la variable independiente: cultura tributaria y variable dependiente: devolución del IVA.*

Mediante el análisis con el uso del software SPSS se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.448. Este valor se interpreta como una correlación positiva moderada (Ver Tabla 9). En otras palabras, el escaso conocimiento que tienen los adultos mayores sobre qué son los impuestos y sus beneficios, se asocia con la poca participación en las solicitudes de devolución del IVA. Sin embargo, al no ser una correlación fuerte, se interpreta que en algunos casos el tener conocimiento sobre los impuestos y sus beneficios no garantiza que realicen el proceso de solicitud, puede existir otros factores o razones de porque no realizar el proceso.

## **CAPÍTULO V.**

### **5. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

Se concluye que en el cantón Lago Agrio, durante el período 2022 ha existido un nivel moderado de cultura tributaria de los adultos mayores con la devolución del impuesto al valor agregado (IVA).

Con respecto al proceso de devolución del IVA de los adultos mayores en el cantón Lago Agrio, se evidencian notables falencias en términos de eficiencia, accesibilidad y satisfacción. Debido a las demoras en recibir los pagos, así como la falta de información clara sobre los cambios en el proceso de devolución del IVA implementados desde octubre de 2022 donde el SRI ha dispuesto que las solicitudes de devolución del IVA deben realizarse exclusivamente a través del canal digital. Esto dificulta aún más el acceso para muchos adultos mayores que enfrentan dificultades debido a los altos niveles de analfabetismo y el limitado acceso al uso de la tecnología.

Además, el estudio destaca una moderada asociación entre la cultura tributaria de los adultos mayores con la devolución del IVA, en el cantón Lago Agrio, durante el período 2022. En el análisis estadístico se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0.448, lo cual es una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. Esto indica que la poca participación en las solicitudes de devolución que se constató en la investigación está moderadamente relacionada con la escasa cultura tributaria de los adultos mayores. Así pues, aquellos adultos mayores con un mayor conocimiento y comprensión de los asuntos tributarios tienden a participar más activamente en los procesos de devolución del IVA, en contraste con quienes tienen poco conocimiento y no acceden a este derecho tributario.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda implementar estrategias de comunicación que permitan a los adultos mayores y otros grupos demográficos comprender la importancia de los impuestos para el bienestar colectivo. Esto implica proporcionar información clara y comprensible sobre asuntos tributarios, así como promover valores y comportamientos generalizados, como el manejo adecuado de facturas durante las compras y el pago de impuestos. Estas acciones deben tener un enfoque a largo plazo para involucrar a la sociedad en su conjunto.

Además, es crucial implementar mejoras en la accesibilidad y comprensión del proceso de devolución del IVA para adultos mayores en el cantón Lago Agrio, para lo cual se sugiere considerar la creación de un centro de ayuda especializado para brindar asistencia personalizada a aquellos adultos mayores con dudas sobre temas tributarios y los procesos de devolución del IVA. Además, se debería ofrecer capacitación sobre el uso de herramientas digitales básicas para aquellos que enfrentan dificultades con la tecnología, asegurando así que todos los adultos mayores puedan acceder y participar en el proceso de devolución del IVA de manera efectiva.

Para fortalecer los programas de educación tributaria dirigidos a adultos mayores en el cantón Lago Agrio, se pueden incorporar actividades interactivas como talleres y capacitaciones informativas, mediante la colaboración entre instituciones gubernamentales, Universidades y entidades privadas para proporcionar recursos y apoyo continuo a los adultos mayores en este aspecto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajila, M. (12 de 08 de 2023). Entrevista a la especialista Distrital SRI. (K. Acurio, Entrevistador)
- Almeida Blacio, J. H., Barona López, N. E., Tabares Burbano, I. P., & Pozo Hernández, F. M. (2022). Análisis social de la devolución del impuesto al valor agregado a los adultos mayores en el cantón de santo domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 595-602.
- Arias, G. R. (2022). Factores que afectan la cultura tributaria. *Convergencia Empresarial*, 8(1), 52-61.
- Arone, I. (2020). *Deducción de gastos y su efecto en el impuesto a la renta del trabajo de los estudiantes con experiencia laboral de una Universidad de Lima Norte año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c362129-a0b1-429e-aad3-bb2e7bd17712/content>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Montecristi.
- Banco Mundial. (11 de Junio de 2020). *Diversos estudios muestran que es más probable que los ciudadanos paguen impuestos si se lo pide de la forma adecuada*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/results/2020/06/11/studies-prove-citizens-are-more-likely-to-pay-taxes-if-asked-the-right-way>
- Bazán, N. C. (2020). *Responsabilidad Tributaria*. Obtenido de <https://www.afip.gob.ar/educacionTributaria/capacitacion-docente/secuencia-didactica/Responsabilidad-tributaria-en-el-aula-Bazan-Cecilia-Noemi.pdf>
- Castillo Galarza, J. M. (2023). La devolución del Impuesto al Valor Agregado como beneficio fiscal en las personas de la tercera edad en el Ecuador. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Cejas , M. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. Latacunga: Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-las-fuerzas-armadas-de-ecuador/metodologia-de-la-investigacion/cejias-magda-metodologiaa/16379613>
- Cruz, J. G. (2020). *Importancia de la Cultura Tributaria en Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5533/1/UPSE-TCA-2020-0070.pdf>
- Díaz Navarro, J. C., Cruz Vargas, B. G., & Castillo Castro, N. R. (2016). Cultura Tributaria. *Revista Publicando*, 3(9), 697-705.
- Duque, M. A., Tuapanta, J. V., & Mena, A. P. (2018). ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. *mktDESCUBRE11*, 1(10), 37 - 48.
- Ecuadorcertificados.com. (2022). *Tipos de impuestos en Ecuador: Conoce los diferentes tipos administrados por el SRI*. Obtenido de [https://ecuadorcertificados.com/tipos-impuestos-ecuador/#impuesto\\_de\\_alcabala\\_impuesto\\_municipal\\_](https://ecuadorcertificados.com/tipos-impuestos-ecuador/#impuesto_de_alcabala_impuesto_municipal_)
- Ecuadorianas, A. d. (2022). *Cantón Lago Agrio*. Obtenido de <https://ame.gob.ec/2010/05/20/canton-lago-agrio/>
- EL Universo. (22 de 08 de 2022). *La recaudación tributaria bruta alcanzó los \$ 10.490 millones hasta julio 2022; el 29,7 % más que a julio 2021*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/la-recaudacion-bruta-alcanzo-los-10490-millones-hasta-julio-2022-el-297-mas-que-a-julio-2021-nota/>

- Fondo Monetario Internacional. (2001). *La política tributaria en los países en desarrollo*. Washington: International Monetary Fund, Publication Service.
- GADM Lago Agrio. (2014). *Plan de ordenamiento y desarrollo 2014*.
- Galarza, C. R. (2020). Los alcances de una investigación.
- HelpAge International. (2020). *Índice Global de Envejecimiento*. Obtenido de <https://www.helpagela.org/queacutem-hacemos/ndice-global-de-envejecimiento/>
- Hernandez , Fernandez, & Baptista. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Hernández Ávila , C., & Carpio , N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. doi:: 10.5377/alerta.v2i1.7535
- Hernández Lalinde, J. D., Espinosa Castro, F., Rodríguez, J. E., Chacón Rangel, J. G., Toloza Sierra, C. A., Arenas Torrado, M. K., . . . Bermúdez Pirela, V. J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-601.
- Hernández Sampieri, R., Pilar Baptista , L., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, G. (2017). *Método Analítico*. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Hidalgo, J. (2023). *Impuestos en el Ecuador: sistema tributario y opciones para elevar los ingresos permanentes del fisco*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (abril de 2019).
- Martínez, R. H. (2019). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/>
- Morales, A. (2003). *Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía*. s.c.: Departamento de Investigación Facultad de Odontología. Obtenido de <http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- OCDE. (2023). *Revenue Statistics in Latin America and the Caribbean 2023*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/a7640683-en>
- OECD. (2022). *Moral tributaria II: Construir la confianza entre administraciones tributarias y grandes empresas*. Paris: OECD iLibrary. doi:<https://doi.org/10.1787/cb5637e7-es>
- Onofre , Z. R., Aguirre, R. C., & Murillo, T. K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Ciencias Administrativas*, Vol. 3, núm. 3, junio, 2017, pp. 3-23.
- Peiro, A. (2015). *Ranking de IVA en Latinoamérica*. Obtenido de <https://economipedia.com/latinoamerica/ranking-de-iva-en-latinoamerica.html>
- Prieto Castellanos , B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>

- Quimis, I. (2021). *Análisis de la devolución del impuesto al valor agregado para el adulto mayor, período 2015-2019*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rasteletti, A. (25 de Enero de 2021). *IVA Personalizado y la experiencia latinoamericana y su importancia para las administraciones tributarias*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/iva-personalizado-experiencia-latinoamericana-y-su-importancia-para-las-administraciones-tributarias/>
- Ruiz Callejas, J. M. (s.f.). *Glorario de términos de uso frecuente en la investigación*. México: Universidad de Colima. Obtenido de [https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario\\_terminos\\_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODOS%20HIPOT%C3%89TICOS%20DEDUCTIVOS%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n](https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODOS%20HIPOT%C3%89TICOS%20DEDUCTIVOS%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n).
- Salas, E. (2018). Devolución del IVA a personas de la tercera edad y su impacto económico período 2011-2017. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Sánchez, S., Cisneros, W., & Herrera, A. (Diciembre de 2021). Análisis de la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Hechos Contables. Revista de Investigación en Contabilidad*, 1(2), 4-17. Obtenido de Análisis de la cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias: una revisión sistemática de la literatura.
- Santa, H., & Martins, G. (2010). *Estudios de campo. Una nueva perspectiva*. Ediciones. Ruiz. Colombia. Obtenido de <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>
- SAT. (2023). *Cultura Tributaria*. Obtenido de Superintendencia de Administración Tributaria: <https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/>
- Silva, A. M. (2015). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>
- SRI. (2022). *Bienes y servicios gravados con tarifa 0% del IVA*.
- SRI. (28 de 12 de 2022). Boletín técnico anual informe de recaudación tributaria año 2022. 3-8. Obtenido de <https://ekosnegocios.com/articulo/impuestos-que-generan-mayor-recaudacion-en-ecuador-en-2021>
- SRI. (2023). *Boletín técnico anual Informe de recaudación tributaria Año 2023*.
- SRI. (s.f.). *DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/devolucion-impuestos>
- Tamayo y Tamayo. (2012). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa Noriega Editores. 4ta Edición. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156005/html/#redalyc\\_576861156005\\_ref20](https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156005/html/#redalyc_576861156005_ref20)
- Tobar-Pesántez, I., & Solano, S. (2020). LOS IMPUESTOS EN EL ECUADOR. *Notas de Economía Análisis de Coyuntura de la Carrera de Economía de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*. Cuenca.
- Torgler, B., & Murphy, K. (2005). Tax Morale in Australia: What Shapes it and Has it Changed over Time? *Journal of Australian Taxation*, 7.
- Tualombo, J. J., & Figueroa, M. L. (2023). ANÁLISIS DE LA DEVOLUCIÓN DE IVA PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CANTÓN PORTOVIEJO. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(6), 696-710.

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista

GUIA DE ENTREVISTA			
<b>Fecha:</b>		<b>Duración:</b>	
<b>Nombre entrevistado:</b>			
<b>Cargo:</b>			
<b>Institución:</b>			
<b>Correo:</b>			
<b>Teléfono:</b>			
<b>Entrevistador/a:</b>			
<b>Objetivo:</b> El siguiente estudio tiene como propósito analizar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, período 2022.			

### PREGUNTAS:

#### *//Información general*

De todos los beneficios de devolución del SRI ¿A cuáles tienen derecho los adultos mayores?

¿De manera breve podría explicar el proceso para la devolución del IVA a los adultos mayores?

#### *//Conocimiento*

¿Considera que los adultos mayores conocen sobre la devolución del IVA al que tienen por ley tienen derecho?

Actualmente el SRI, ¿Por qué canales informa sobre las obligaciones y derechos tributarios?

¿Considera que se informa adecuadamente a los adultos mayores del Cantón Lago Agrio sobre sus derechos tributarios?

#### *//Datos relevantes*

¿Cuál es la frecuencia de solicitudes de devolución del IVA en el cantón Lago Agrio?

¿Cuál es el número de beneficiarios de la devolución del IVA en el período 2022? Esto, ¿Cuánto representa en dólares?

¿Estos beneficiarios que canal (presencial y online) utilizan con mayor frecuencia/porcentaje?

¿Cree usted que este beneficio tributario (devolución del IVA) tiene un impacto económico (de los adultos mayores)? ¿nivel de impacto 1-10?

#### *//capacitaciones y cultura tributaria*

¿Considera que la cultura tributaria en la sociedad es importante?

¿Considera que en el Cantón Lago Agrio se tiene una buena cultura tributaria?

¿Cuáles serían los indicadores para medir el nivel de cultura tributaria?¿Cómo se mide la cultura tributaria de una sociedad?

¿La institución realiza capacitaciones sobre la devolución del IVA (beneficios y proceso)? ¿Razones?

¿Con que frecuencia realizan capacitaciones?

¿Cree usted que una mayor cultura tributaria facilitaría el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores?

¿Cuáles es su sugerencia para fomentar la cultura tributaria en los adultos mayores?

¿La institución dispone de un mecanismo para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de la devolución del IVA? ¿Cuál es la satisfacción que tienen estos usuarios?

¿Alguna sugerencia que desearía aportar?

**Figura 3:**  
*Entrevista a la especialista Distrital SRI*



**Figura 4**

Respuestas entrevista de la entrevista realizada en la investigación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

GUIA DE ENTREVISTA			
Fecha:	12/08/2023	Duración:	60 minutos.
Nombre entrevistado:	María Ajila.		
Cargo:	Especialista Distrital de Departamento Devol y Reclam		
Institución:	SRI		
Correo:	Marajila-81@hotmail.com		
Teléfono:	0939656561		
Entrevistador/a:	Estudiante Karol Acario		
<b>Objetivo:</b> El siguiente estudio tiene como propósito analizar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, periodo 2022.			

**PREGUNTAS:**

*//Información general*

De todos los beneficios de devolución del SRI ¿A cuáles tienen derecho los adultos mayores?

De todos los beneficios al que más acceden es la devolución del IVA por uso y consumo de bienes y servicios

---

¿De manera breve podría explicar el proceso para la devolución del IVA a los adultos mayores?

La persona contribuyente debe acceder a sacar una clave, con su respectiva cedula y firmar el acuerdo de responsabilidad para transferir con eso realiza el tramite en línea llevando una base con los comprobantes electrónicos y solicitan la devolución en línea.

*//Conocimiento*

¿Considera que los adultos mayores conocen sobre la devolución del IVA al que tienen por ley tienen derecho?

Considero que no todos los adultos mayores conocen sobre este derecho y el beneficio que les otorgan.

---

Actualmente el SRI, ¿Por qué canales informa sobre las obligaciones y derechos tributarios?

En la página Web del SRI  
Medios de Comunicación.



¿Considera que se informa adecuadamente a los adultos mayores del Cantón Lago Agrio sobre sus derechos tributarios?

Antes existía mayor difusión de la información, pero actualmente ha disminuido la información por la falta de capacidad operativa.

#### //Datos relevantes

¿Cuál es la frecuencia de solicitudes de devolución del IVA en el cantón Lago Agrio?

El ingreso de trámite de devolución es numeroso en el cantón.

¿Cuál es el número de beneficiarios de la devolución del IVA en el periodo 2022? Esto, ¿Cuánto representa en dólares?

¿Estos beneficiarios que canal (presencial o online) utilizan con mayor frecuencia/porcentaje?

Actualmente este trámite se lo realiza todo en línea, anteriormente se lo realizaba físicamente, pero ahora la modalidad ha cambiado.

¿Cree usted que este beneficio tributario (devolución del IVA) genera un impacto económico en los adultos mayores? ¿nivel de impacto 1-10?

Sí creo que es una ayuda que les permite solventar en algo los gastos que les incurren en su economía.  
El nivel de impacto estaría en 8 creo yo.

#### //capacitaciones y cultura tributaria

¿Considera que la cultura tributaria en la sociedad es importante?

Es muy importante yo considero que debería ser desde la infancia fomentando desde su inicio una buena cultura tributaria, con ello se fomentaría un cumplimiento voluntario respecto a las obligaciones.

¿Considera que en el Cantón Lago Agrio se tiene una buena cultura tributaria?

En nuestro cantón considero que no existe q: no existe una buena cultura tributaria, este problema se erradica creo yo que a nivel del país.



¿La institución realiza capacitaciones sobre la devolución del IVA (beneficios y proceso)? ¿Razones?

La Institución del SRI si realiza capacitaciones, dependiendo de la petición que el contribuyente genere interés. esto varia ya que puede ser por devoluciones, impuestos o el tema que genere desconocimiento.

¿Con que frecuencia realizan capacitaciones?

las capacitaciones se organizan para realizarlas cada 3 meses en distintos lugares del cantón, más se dan en zonas rurales.

¿Cree usted que una mayor cultura tributaria facilitaría el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores?

Facilitaría todos los procesos de forma general, por que teniendo una mayor cultura tributaria creamos personas responsables que pagan voluntariamente sus impuestos, sin generar procesos de control o forzosos para obligarlos a pagar.

¿Cuáles es su sugerencia para fomentar la cultura tributaria en los adultos mayores?

Considera que si se siembra desde el inicio una buena cultura tributaria esto facilitaría o ejerce demostrado nuestros valores para contribuir con nuestros impuestos en beneficio con la sociedad.

¿La institución dispone de un mecanismo para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de la devolución del IVA? ¿Cuál es la satisfacción que tienen estos usuarios?

Si disponen de mecanismos de satisfacción mediante encuestas a nuestros usuarios.

¿Alguna sugerencia que desearía aportar?

Que se implemente desde la educación escolar la parte tributaria generando conciencia el daño que se genera al país al evadir nuestros impuestos, tambien el mal uso de los comprobantes de venta genera una evasión tributaria que perjudica la devolución del impuesto de los adultos mayores.

## Anexo 2. Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADULTOS MAYORES			
<b>Formulario N°:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Encuestador:</b>			
<b>Objetivo:</b> El siguiente estudio tiene como propósito analizar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, período 2022.			

INSTRUCCIONES:
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toda la información que se derive de sus respuestas será directamente confidencial, por lo cual deben ser lo más objetivas posible; de igual forma el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.</li> <li>➤ Marque con una X su respuesta</li> </ul>

I. INFORMACION GENERAL				
<b>1. Identifique su sexo</b>				
<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Femenino		
<b>2. Seleccione su rango de edad</b>				
65-70	71-75	76-80	81-85	86 o más
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?</b>				
Primaria	Secundaria	Superior	Posgrado(Maestría)	PhD Doctorado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>4. ¿Cuenta con una fuente de ingresos económicos permanente</b>				
SI ( ) NO ( )				
<b>5. ¿Cuáles son sus fuentes de ingresos?</b>				
Jubilación	Negocio propio	Por familiares	Trabajo bajo dependencia	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>6. ¿Cuál es su nivel de ingresos económicos?</b>				
Menos de \$100	\$100 - \$200	\$201 - \$400	\$400 - \$600	Mas de \$600
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>7. ¿En qué zona se encuentra su residencia?</b>				
RURAL ( ) URBANA ( )				

## II. RESPECTO A LA DEVOLUCIÓN DEL IVA Y LA CULTURA TRIBUTARIA

**8. ¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios?**

No sé nada	sé poco	Moderadamente	Si, sé bastante	Si, sé mucho

**9. Al realizar una compra ¿Usted solicita una factura?**

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

**10. ¿Ha participado en actividades educativas o informativas sobre cultura tributaria en el cantón Lago Agrio?**

SI ( ) No ( )

**11. ¿Qué tanto conoce sobre la devolución del IVA?**

Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho

**12. ¿Conoce el proceso a realizar para la devolución del IVA a los adultos mayores?**

No, nada	Si, muy poco	Si, algo	Si, bastante	Si, Mucho

**13. ¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA?**

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

**14. ¿Qué tan satisfecho/a está con el proceso de devolución del IVA?**

Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Neutral	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	No he realizado el trámite

**15. ¿Cree usted que una mayor cultura tributaria facilitarían el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores?**

No facilita en absoluto	Facilita poco	Neutral	Facilita bastante	Facilita mucho

**16. ¿Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios?**

SI ( ) NO ( ) TAL VEZ ( )

**17. Como considera que debería informar el SRI para garantizar este derecho tributario a todos los adultos mayores del Cantón Lago Agrio.**

Con capacitaciones permanentes	Difusión por medios de comunicación (Radio, televisión)	Por medios impresos (trípticos, volantes o periódicos)	Difusión por redes sociales	Visitas a domicilio

## PREGUNTAS ABIERTAS DE OPINIÓN

1. ¿Qué dificultades presenta para acceder a la devolución del IVA?
2. ¿Por qué motivos no solicita facturas?

**Figura 5**

*Evidencia de las encuestas a los adultos mayores*



### Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Variables

<b>Objetivo:</b> Analizar el nivel de cultura tributaria de los adultos mayores en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA), cantón Lago Agrio, período 2022.				
<b>VARIABLES</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS/FUENTE</b>
Cultura tributaria	Andrade y Cevallos (2020) manifiestan que la cultura tributaria es una conducta que se manifiesta en el cumplimiento de los deberes y derechos tributarios.	Conocimiento sobre el sistema tributario.	-Nivel de conocimiento sobre el sistema tributario.	<b>Encuesta:</b> ¿Cuál es su nivel de instrucción? ¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios? <b>Entrevista:</b> ¿Considera que en el Cantón Lago Agrio se tiene una buena cultura tributaria?
		Actitud hacia las obligaciones tributarias	-Frecuencia solicitud de facturas -Otros	<b>Encuesta:</b> Al realizar una compra ¿Usted solicita una factura? <b>Entrevista:</b> ¿Cómo se mide la cultura tributaria de una sociedad?
		Participación en actividades educativas sobre cultura tributaria.	-Participación en capacitaciones	<b>Encuesta:</b> ¿Ha participado en actividades educativas o informativas sobre cultura tributaria en el cantón Lago Agrio? <b>Entrevista:</b> ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones?
		Conocimiento sobre la devolución.	-Nivel de conocimiento	<b>Encuesta:</b> ¿Qué tanto conoce sobre la devolución del IVA? ¿Conoce el proceso a realizar para la devolución del IVA a los adultos mayores?

Devolución del impuesto al valor agregado (IVA).	Según el SRI (2022) La devolución del IVA es un beneficio tributario previsto en la Ley, a favor de las personas por el cual se restituye el valor del IVA pagado en la adquisición local de bienes y servicios de primera necesidad.			<b>Entrevista:</b> ¿Considera que los adultos mayores conocen sobre la devolución del IVA al que tienen por ley tienen derecho?
		Frecuencia de devolución	-Frecuencia de solicitudes -Número de beneficiarios	<b>Encuesta:</b> ¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA? <b>Entrevista:</b> ¿Cuál es el número de beneficiarios de la devolución del IVA en el período 2022?
		Satisfacción con el proceso de devolución	-Satisfacción	<b>Encuesta:</b> ¿Qué tan satisfecho/a está con el proceso de devolución del IVA? <b>Entrevista:</b> ¿La institución dispone de un mecanismo para evaluar la satisfacción de los beneficiarios de la devolución del IVA?

## Anexo 4. Análisis de la encuesta a adultos mayores

### 1. Identifique su sexo

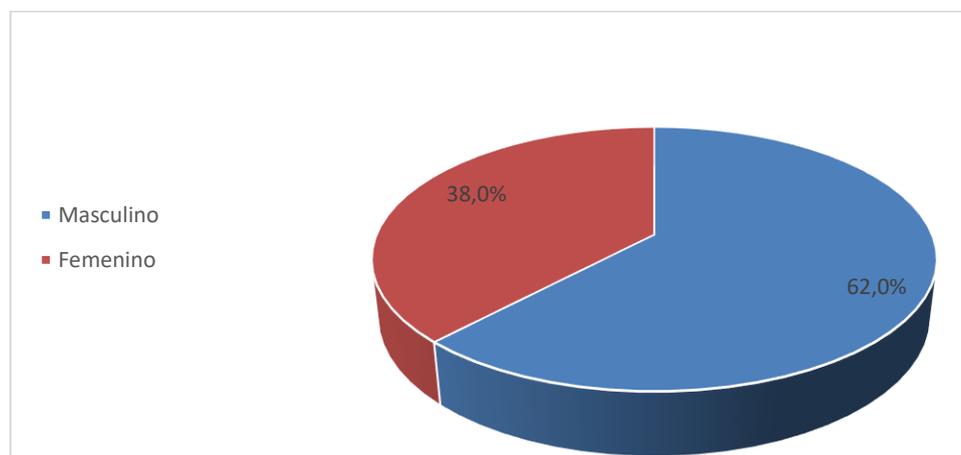
**Tabla 12**

*Pregunta 1 Género*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	223	62,0%
Femenino	137	38,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**

*Pregunta 1 Género*



#### **Análisis:**

Los resultados de la encuesta realizada a las personas de la tercera edad en el cantón Lago Agrio sobre la devolución del impuesto IVA han puesto de manifiesto cuestiones de género. El 62% de los encuestados son de género masculino, mientras que el 38% pertenecen al género femenino. Estos datos señalan una marcada participación masculina en las actividades relacionadas con la cultura tributaria en la parroquia. Este fenómeno podría estar relacionado con el papel fundamental que los hombres desempeñan en la preservación y transmisión de información sobre la devolución de IVA a las personas de la tercera edad. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar el enfoque de género en la promoción de la educación tributaria y la participación de la comunidad.

## 2. Rango de edad

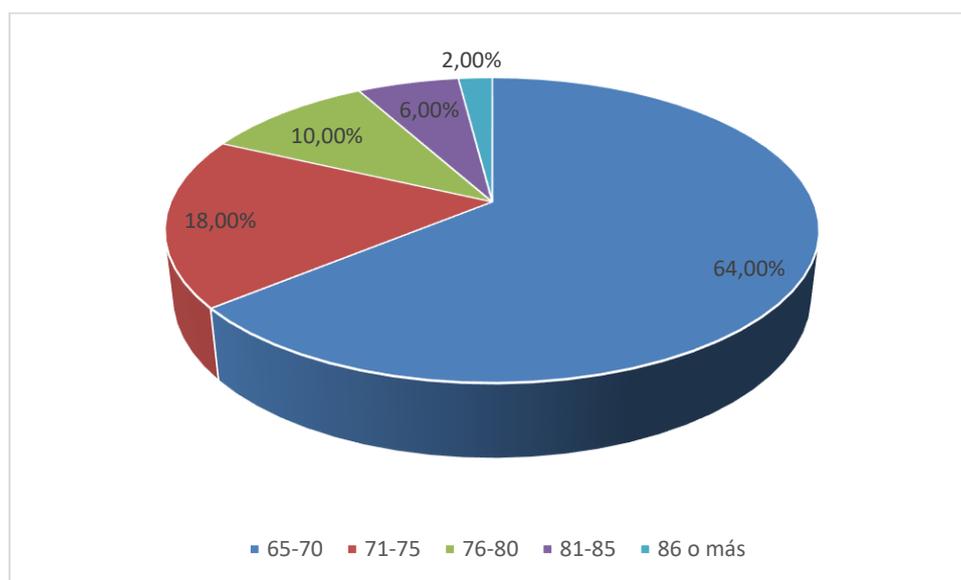
**Tabla 13**

*Pregunta 2 Rango edad*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
65-70	230	64,0%
71-75	65	18,0%
76-80	36	10,0%
81-85	22	6,0%
86 o más	7	2,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Pregunta 2 Rango de, edad.*



### **Análisis:**

Los datos recopilados de los encuestados muestran una diversidad en cuanto a las edades de los participantes, sin embargo, un considerable 64% se encuentra en el grupo de edades de 65 a 70 años, En contraste, se ha observado que una proporción más reducida, específicamente el 18%, pertenece al grupo de 71 a 75 años, un 10% tiene la edad en el rango de 76 a 80, un 6% tiene entre 81 a 85 años y un reducido 2% son mayores a 86 años.

### 3. Nivel de instrucción.

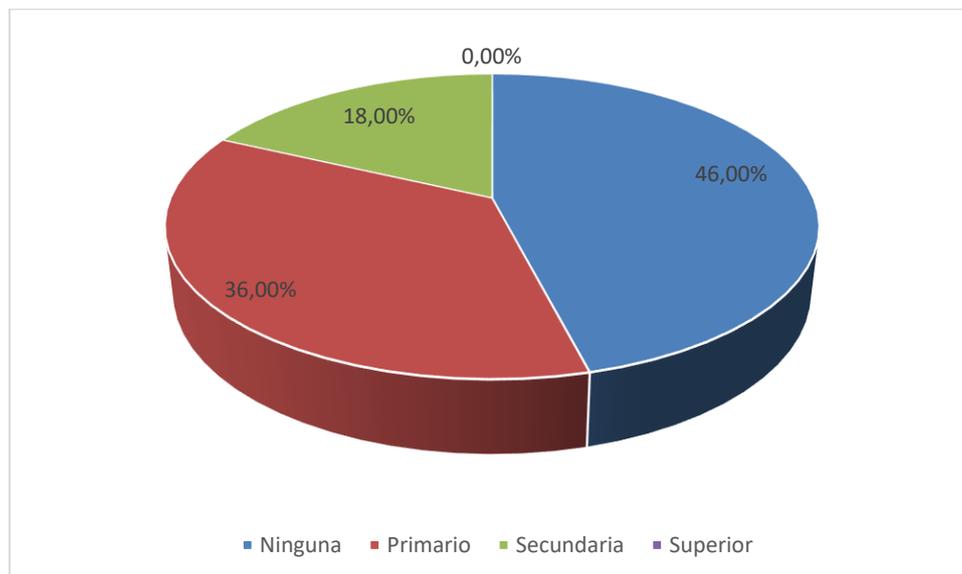
**Tabla 14**

*Pregunta 3 Nivel de instrucción.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	166	46,0%
Primario	130	36,0%
Secundaria	65	18,0%
Superior	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Pregunta 3, nivel de instrucción.*



#### **Análisis:**

Los resultados de la encuesta sobre el nivel educativo de adultos mayores. Se observa un significativo 46% no tienen ningún tipo de educación, un 36% posee educación primaria y un 18% ha alcanzado la educación secundaria. De los encuestados ninguno (0,0%) manifiesta que ha cursado estudios de nivel superior. Estos resultados representan que existe un gran analfabetismo por parte de los adultos mayores y por eso se les complica informarse de los derechos tributarios, los procesos para la devolución.

#### 4. ¿Cuenta con una fuente de ingreso económico permanente?

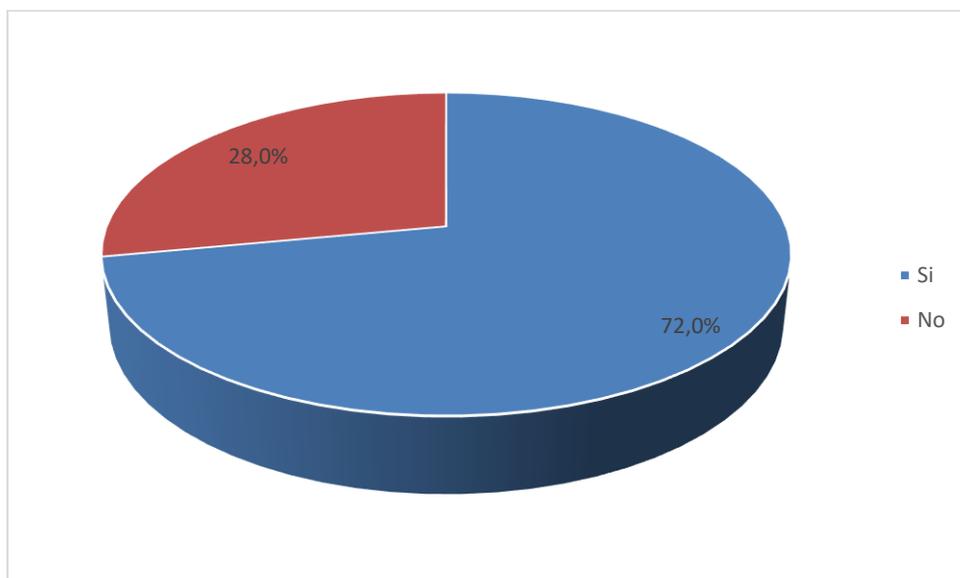
**Tabla 15**

*Pregunta 4, Fuente de ingreso económico.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	259	72,0%
No	101	28,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Pregunta 4, Fuente de ingreso económico*



#### **Análisis:**

Los resultados de la encuesta sobre la fuente de ingreso económico permanente son reveladores. Un alto 72% de los encuestados confirma que no cuentan con un ingreso permanente, lo que indica una falta de estabilidad financiera en esta población. Por otro lado, un 28% manifiesta tener un ingreso permanente. Estos datos resaltan la necesidad de abordar la seguridad económica de quienes carecen de ingresos constantes.

## 5. ¿Cuáles son sus fuentes de ingreso?

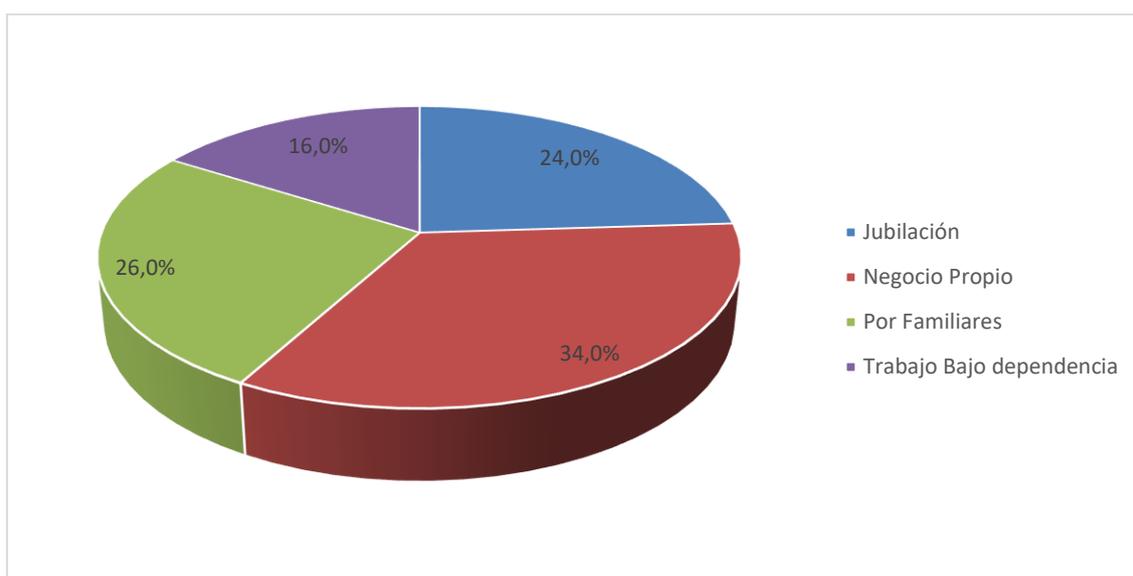
**Tabla 16**

*Pregunta 5, fuente de ingreso.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Jubilación	86	24,0%
Negocio Propio	122	34,0%
Por Familiares	94	26,0%
Trabajo Bajo dependencia	58	16,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*Pregunta 5, fuente de ingreso.*



### **Análisis:**

Durante la encuesta, se obtuvo información sobre las diversas fuentes de ingreso de las personas de la tercera edad. Los resultados muestran que un 34% de los encuestados dependen de un negocio propio, mientras que un 26% obtiene sus ingresos a través de apoyo familiar. Un 24% recibe ingresos de sus jubilaciones, y un 16% ha obtenido empleo bajo dependencia. Estos datos resaltan la variedad de fuentes de ingreso en este grupo demográfico.

## 6. ¿Cuál es su nivel de ingresos económicos?

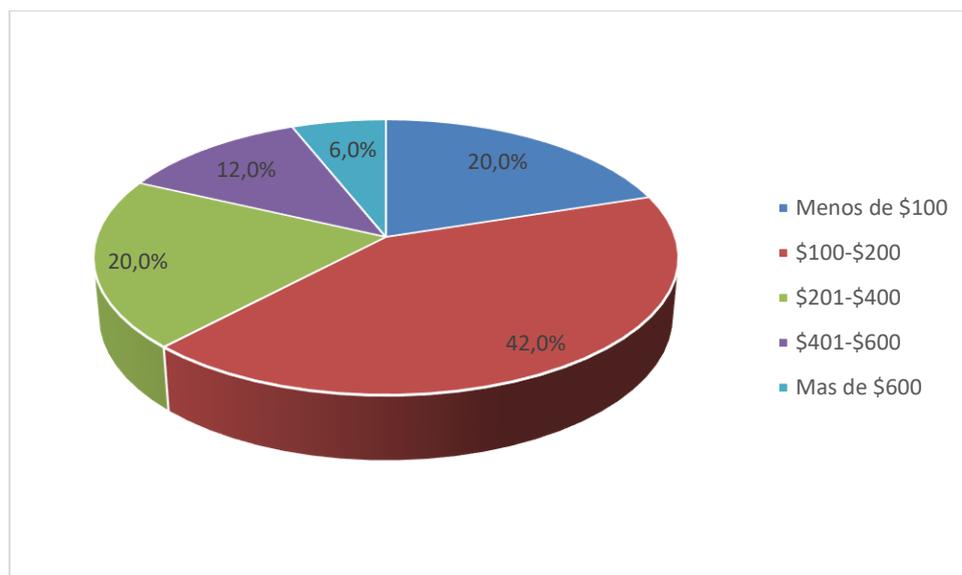
**Tabla 17**

*Pregunta 6, nivel de ingresos económicos.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$100	72	20,0%
\$100-\$200	151	42,0%
\$201-\$400	72	20,0%
\$401-\$600	43	12,0%
Mas de \$600	22	6,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**

*Pregunta 5 nivel, de ingresos económicos.*



### **Análisis:**

Los resultados de la Figura 6 de la encuesta sobre el nivel de ingreso económico de las personas de la tercera edad son notables. Un 42% de los encuestados reporta un ingreso mensual en el rango de 100 a 200 dólares. Además, un 20% tiene un ingreso que oscila entre 200 y 400 dólares, o incluso menos de 200 dólares. Un 12% disfruta de un ingreso de 401 a 600 dólares, mientras que un modesto 6% percibe un ingreso superior a los 600 dólares. Estos datos proporcionan información valiosa sobre la diversidad de niveles de ingreso en este grupo demográfico.

## 7. ¿En qué zona se encuentra su residencia?

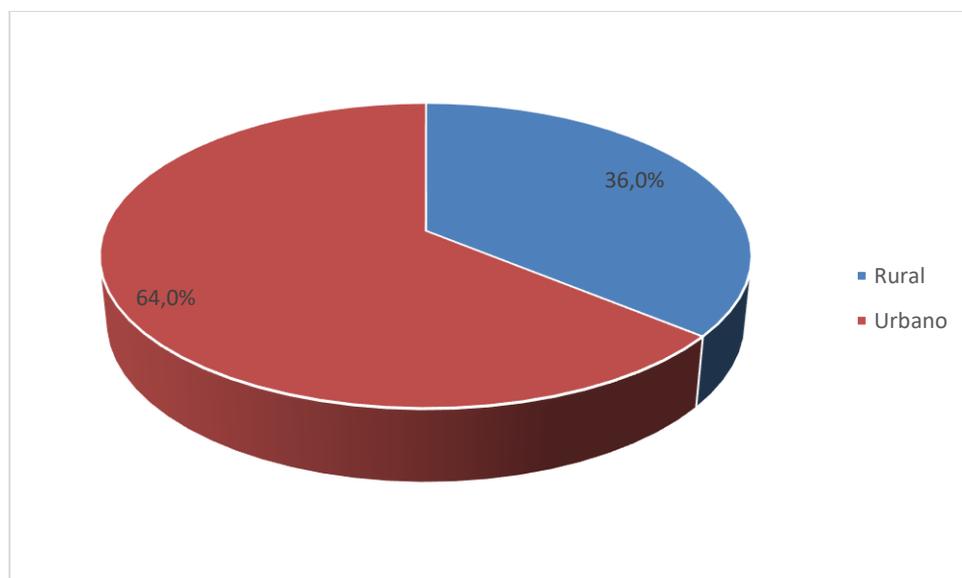
**Tabla 18**

*Pregunta 7, zona de residencia.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Rural	130	36,0%
Urbano	230	64,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Pregunta 7 Zona de residencia.*



### **Análisis:**

Los resultados de la encuesta sobre la zona de residencia de las personas adultas de la tercera edad que residen, un 64% de los encuestados residen en zonas urbanas, mientras que un 36% viven en áreas rurales. Estos datos ofrecen una visión clara de la distribución geográfica de este grupo demográfico en la encuesta, con una mayoría en áreas urbanas y una significativa presencia en zonas rurales.

## 8. ¿Sabe que son los impuestos y sus beneficios?

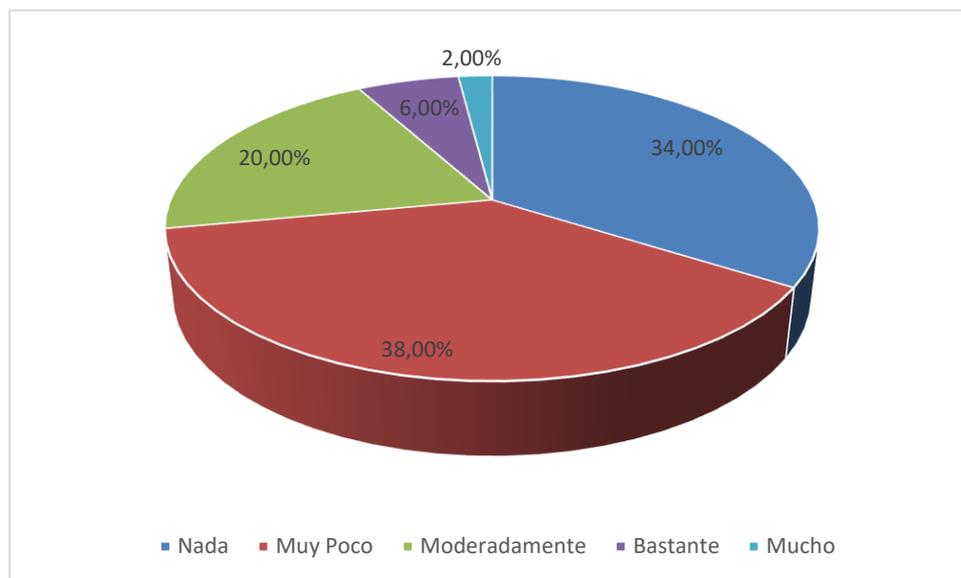
**Tabla 19:**

*Pregunta 8, conocimiento sobre los impuestos y sus beneficios*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nada	122	34,0%
Muy Poco	137	38,0%
Moderadamente	72	20,0%
Bastante	22	6,0%
Mucho	7	2,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 13:**

*Pregunta 8, Conocimiento sobre los impuestos y sus beneficios.*



### **Análisis:**

Los resultados de la Figura 8 de la encuesta sobre el conocimiento de los impuestos y sus beneficios muestran una falta de información significativa. Un 38% de los encuestados conocen muy poco, mientras que un 34% no tienen ningún conocimiento al respecto. Un 20% muestra un conocimiento moderado, y un 6% está bastante informado, mientras que un 2% parece estar muy bien informado sobre que son los impuestos y sus beneficios en la sociedad. Estos datos resaltan la necesidad de mejorar la educación tributaria y la conciencia sobre los impuestos y los beneficios que tienen para la sociedad.

## 9. Al realizar una compra ¿Usted solicita una factura?

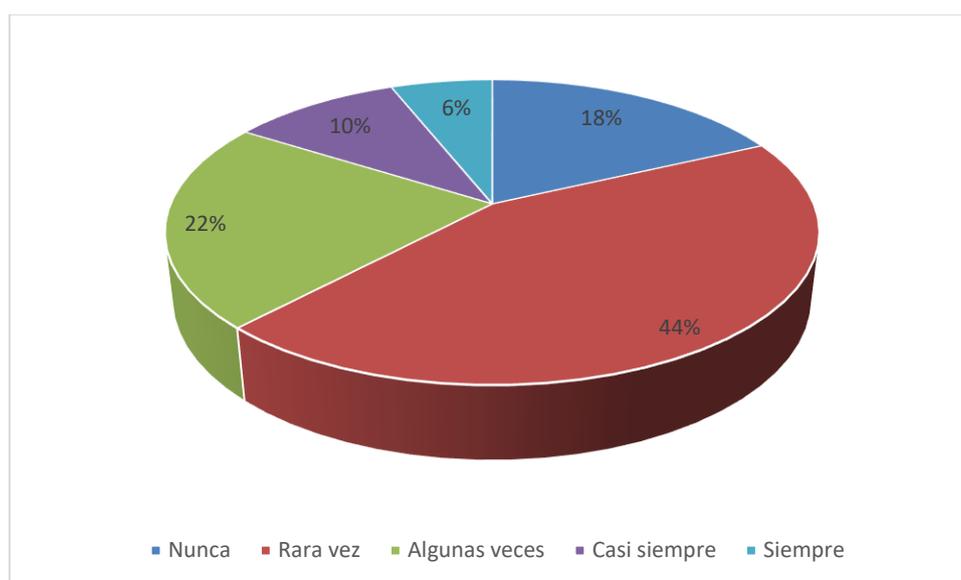
**Tabla 20**

*Pregunta 9, Concurrencia de solicitud de factura.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	65	18,0%
Rara vez	158	44,0%
Algunas veces	79	22,0%
Casi siempre	36	10,0%
Siempre	22	6,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Pregunta 9, concurrencia de solicitud de factura.*



### **Análisis:**

Los resultados de la Figura 9 de la encuesta sobre si las personas de tercera edad solicitan facturas al comprar son notables. Un 44% rara vez pide factura, mientras que un 22% lo hace algunas veces. Un 18% casi nunca solicita factura, lo que indica un patrón de comportamiento menos frecuente en esta práctica. Además, un 6% lo realiza casi siempre y un reducido 2% menciona que siempre solicita facturas en sus compras. Estos datos sugieren la necesidad de promover la solicitud de factura y mejorar la conciencia tributaria en este grupo demográfico.

**10. ¿Ha participado en actividades educativas o informativas sobre cultura tributaria en el cantón Lago Agrio?**

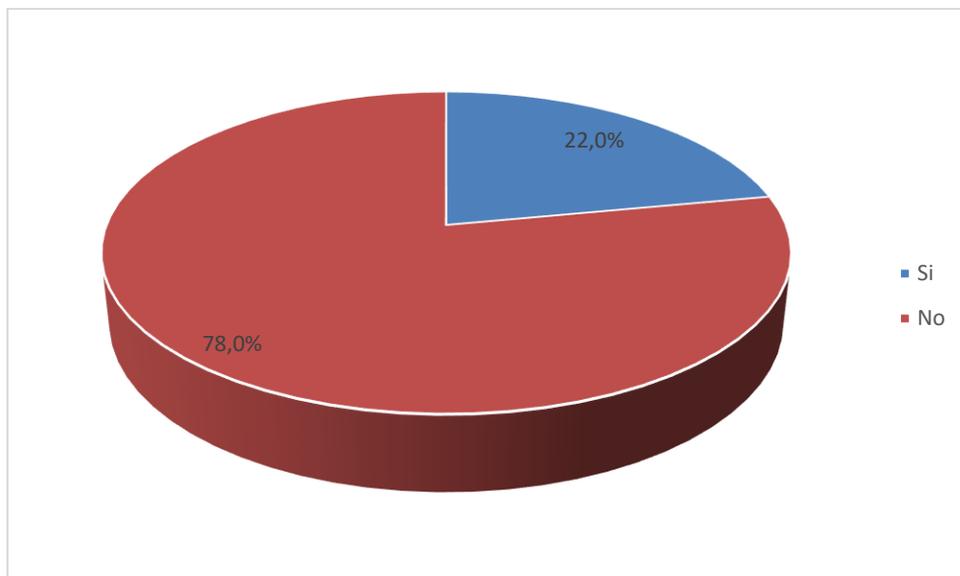
**Tabla 21**

*Pregunta 10, Participación en actividades de cultura tributaria.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	281	78,0%
No	79	22,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**

*Pregunta 10 Participación en actividades de cultura tributaria*



**Análisis:**

Los resultados de la encuesta acerca de la participación en actividades educativas o informativas sobre cultura tributaria en el cantón Lago Agrio son reveladores. Un alto 78% de los encuestados no participa en estas actividades, lo que plantea preocupaciones sobre el conocimiento de los adultos mayores en este tema. Sin embargo, es alentador ver que un 22% sí participa en dichas actividades, lo que sugiere una base inicial para la educación tributaria en la región, aunque se necesitarán esfuerzos adicionales para llegar a una audiencia más amplia.

## 11. ¿Qué tanto conoce sobre la devolución del IVA?

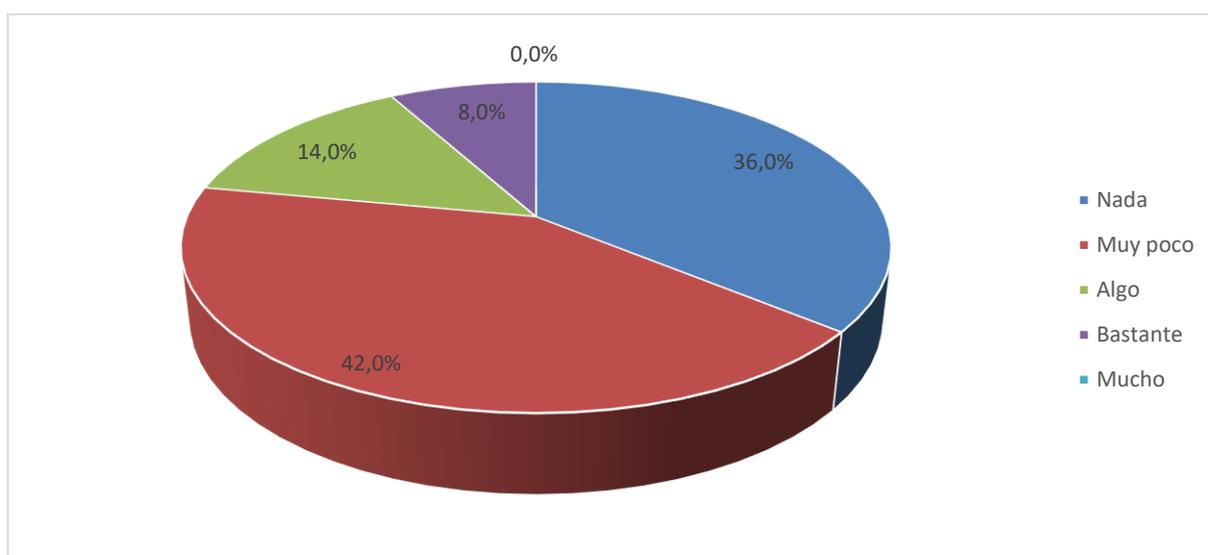
**Tabla 22**

*Pregunta 11, conocimiento sobre la devolución del IVA*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nada	130	36,0%
Muy poco	151	42,0%
Algo	50	14,0%
Bastante	29	8,0%
Mucho	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Pregunta 11, Conocimiento sobre la devolución del IVA.*



### **Análisis:**

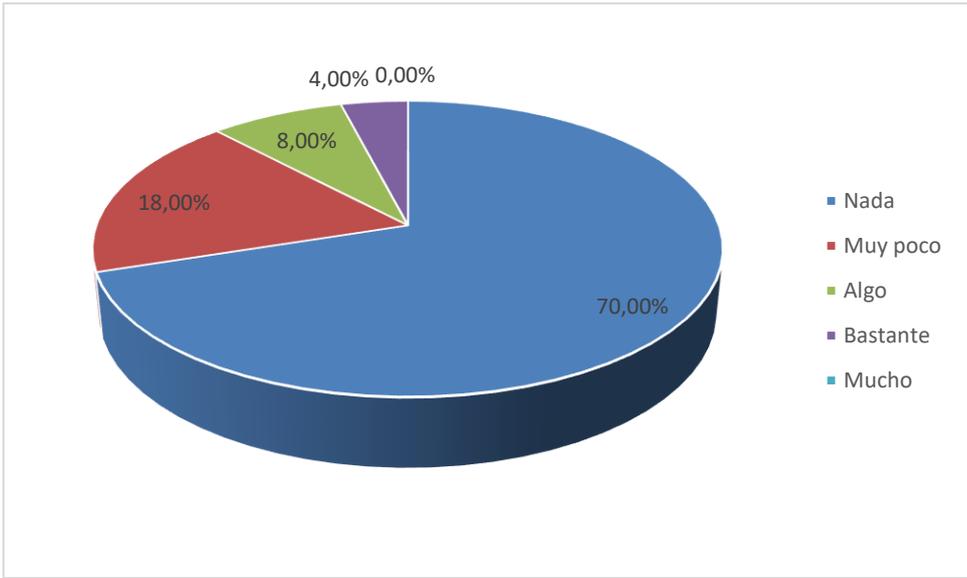
Los resultados de la Figura 11 de la encuesta revelan un nivel de conocimiento variado entre las personas de tercera edad sobre la devolución del IVA. Un considerable 36% no tiene conocimiento alguno sobre el tema, mientras que un 42% reconoce saber muy poco al respecto. Un 14% tiene un conocimiento básico, y un modesto 8% manifiesta estar bien informado sobre la devolución del impuesto IVA. Estos datos resaltan la importancia de proporcionar información y educación sobre este proceso a este grupo demográfico.

**12. ¿Conoce el proceso a realizar para la devolución del IVA a los adultos mayores?**

**Tabla 23**  
*Pregunta 12, conocimiento sobre proceso devolución de IVA.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nada	252	70,0%
Muy poco	65	18,0%
Algo	29	8,0%
Bastante	14	4,0%
Mucho	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**  
*Pregunta 12, conocimiento sobre proceso devolución del IVA.*



**Análisis:**

Los resultados de la Figura 12 de la encuesta muestran un panorama preocupante en cuanto al conocimiento sobre el proceso de devolución del IVA entre las personas de tercera edad. Un amplio 70% de los encuestados afirma no tener ningún conocimiento sobre el tema, mientras que un 18% dice conocer muy poco. Un modesto 8% tiene algún conocimiento, y solo un 4% afirma conocer bastante sobre la devolución del impuesto IVA. Estos datos subrayan la necesidad de brindar información y educación sobre este proceso a esta población.

### 13. ¿Con qué frecuencia realiza la solicitud de devolución del IVA?

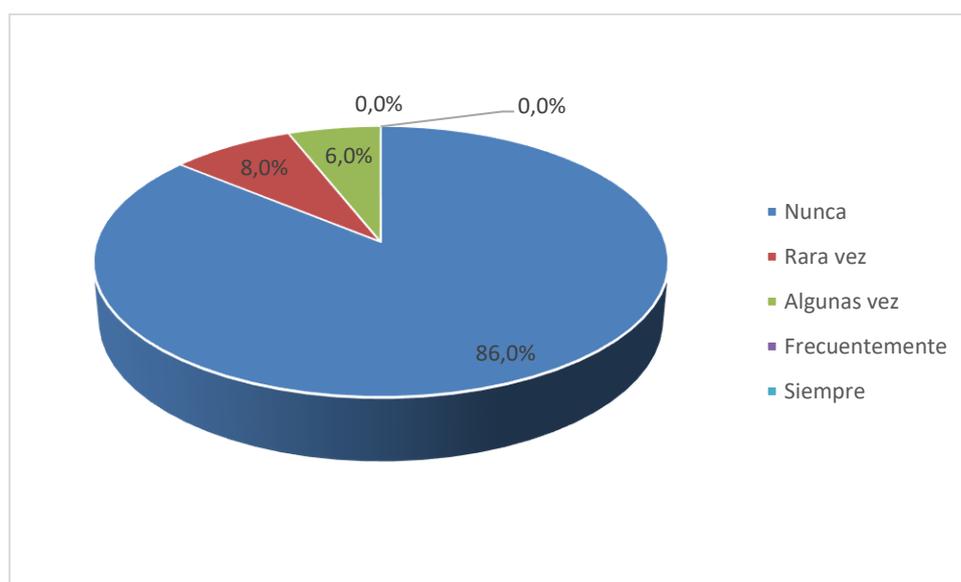
**Tabla 24**

*Pregunta 13, Frecuencia de relación del proceso de devolución de IVA.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	310	86,0%
Rara vez	28	8,0%
Algunas veces	22	6,0%
Frecuentemente	0	0,0%
Siempre	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 18**

*Pregunta 13, con qué frecuencia realizan la devolución de IVA*



#### **Análisis:**

Los resultados de la Figura 13 de la encuesta indican que la gran mayoría, un 86%, nunca realiza la solicitud de devolución del IVA. Un 8% lo hace raras veces, y un 6% lo realiza algunas veces. Estos datos reflejan una baja frecuencia en la solicitud de devolución del IVA por parte de la mayoría de los encuestados, lo que sugiere la necesidad de concienciar o mejorar el acceso a este proceso.

#### 14. ¿Qué tan satisfecho/a está con el proceso de devolución del IVA?

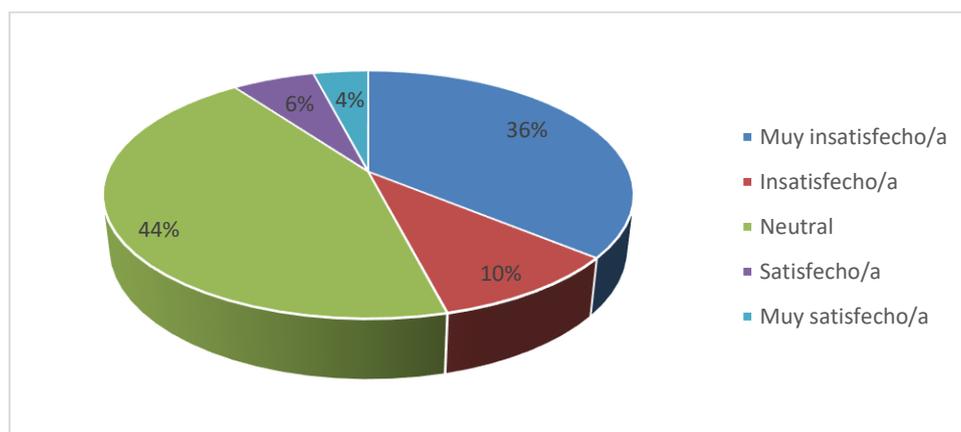
**Tabla 25**

*Pregunta 14, satisfacción con el proceso de la devolución de IVA.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho/a	18	36%
Insatisfecho/a	5	10%
Neutral	22	44%
Satisfecho/a	3	6%
Muy satisfecho/a	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*Pregunta 14, Satisfacción con el proceso de la devolución de IVA.*



#### **Análisis:**

En relación al nivel de satisfacción con el proceso de devolución del IVA, se ha tomado en cuenta el 14% de los encuestados que han señalado en la pregunta 13 que rara vez o algunas veces realizan dicho proceso que son 50 personas. Dentro de este grupo, se ha evaluado el nivel de satisfacción, encontrando que el 10% de los participantes manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho con el proceso de devolución del IVA. Por otro lado, el 10% y el 36% expresan estar insatisfechos y muy insatisfechos, respectivamente, mientras que el 44% de los demás encuestados se mantiene en una posición neutral. Estos resultados sugieren que existe una división significativa en las percepciones de los participantes con respecto al proceso de devolución del IVA. Es necesario profundizar en las razones subyacentes detrás de la insatisfacción expresada por algunos, así como entender mejor los motivos de la neutralidad de casi la mitad.

**15. ¿Cree usted que una mayor cultura tributaria facilitaría el proceso de devolución del IVA para los adultos mayores?**

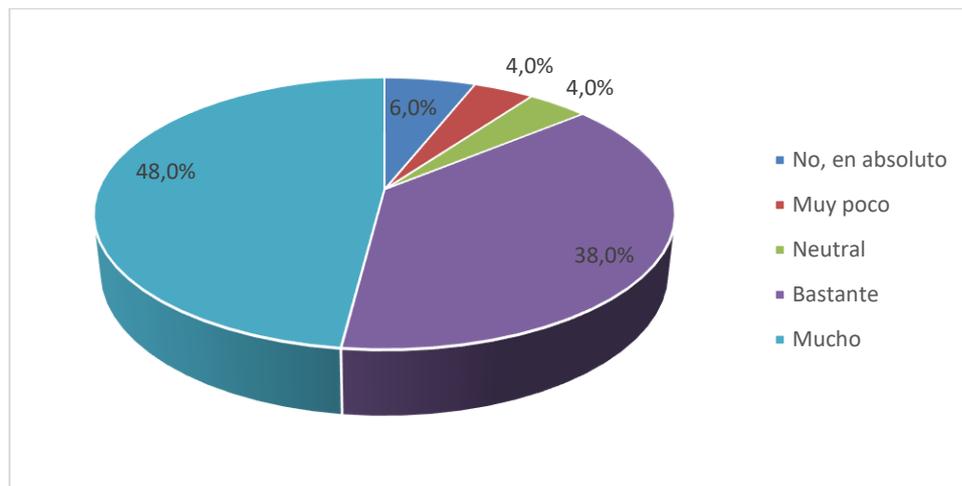
**Tabla 26**

*Pregunta 15, Una mayor cultura tributaria facilita el proceso de la devolución de IVA.*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
No, en absoluto	22	6,0%
Muy poco	14	4,0%
Neutral	14	4,0%
Bastante	137	38,0%
Mucho	173	48,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*Pregunta 15, percepción sobre si una mayor cultura tributaria facilita el proceso de la devolución de IVA.*



**Análisis:**

Los resultados de la Figura 20 de la encuesta indican que una gran parte de los encuestados, el 48%, considera que una mayor cultura tributaria facilitaría significativamente el proceso de devolución de IVA. Un 38% sostiene que esto sería bastante útil, mientras que un pequeño 6% opina que no ayudaría en absoluto. Además, un 4% se encuentra en una posición neutral o cree que podría ayudar un poco. Estos datos reflejan la percepción positiva de la relación entre la cultura tributaria y la eficiencia en el proceso de devolución del IVA por parte de la mayoría de los encuestados.

## 16. ¿Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios?

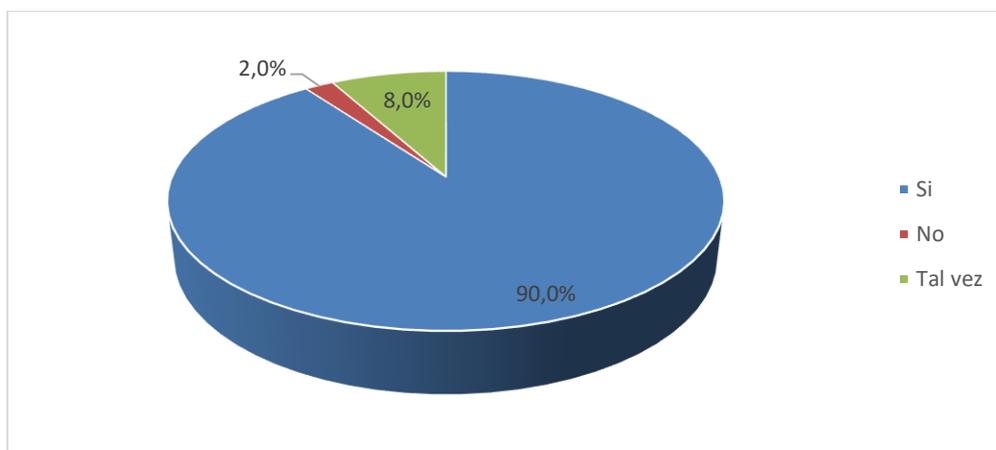
**Tabla 27**

*Pregunta 16, Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios.*

<b>Validación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	324	90,0%
No	7	2,0%
Tal vez	29	8,0%
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**

*Pregunta 16 Le gustaría recibir mayor información sobre sus derechos tributarios.*



### **Análisis:**

Los resultados de la encuesta muestran un alto interés en recibir información sobre derechos tributarios, con un 90% de los encuestados expresando un deseo claro de aprender más sobre el tema. Un 8% se muestra indeciso y tal vez esté interesado, mientras que solo un reducido 2% no muestra interés en recibir información relacionada con la cultura tributaria. Estos datos destacan la importancia de proporcionar educación y recursos sobre este tema a la mayoría de los encuestados.

**17. ¿Como considera que debería informar el SRI para garantizar este derecho tributario a todos los adultos mayores del Cantón Lago Agrio?**

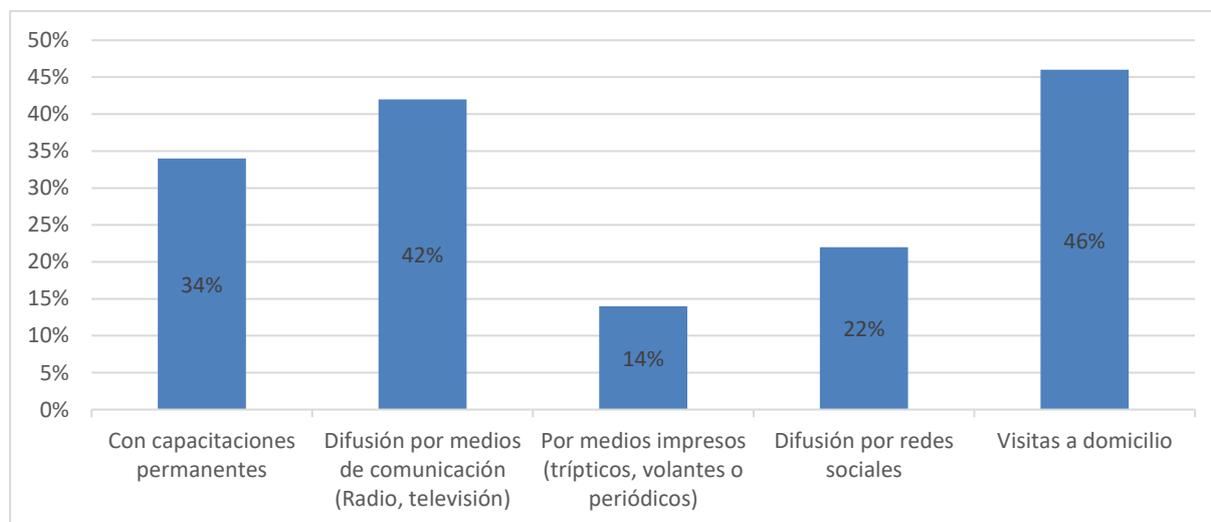
**Tabla 28**

*Pregunta 17, sugerencia de cómo debe informar SRI acerca de derechos tributarios.*

<b>Validación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje relativo</b>	<b>Porcentaje</b>
Con capacitaciones permanentes	122	34,0%	21%
Difusión por medios de comunicación (Radio, televisión)	151	42,0%	27%
Por medios impresos (trípticos, volantes o periódicos)	50	14,0%	9%
Difusión por redes sociales	79	22,0%	14%
Visitas a domicilio	166	46,0%	29%
<b>Total</b>	<b>568</b>	<b>158%</b>	<b>100%</b>

**Figura 22**

*Pregunta 17, sugerencia de cómo debe informar SRI acerca de derechos tributarios.*



**Análisis:**

Esta pregunta ha sido de opción múltiple donde los encuestados han elegido dos o más opciones de su preferencia donde la opción de visitas a domicilio tiene una preferencia del 46% con respecto a las demás opciones, del mismo modo la difusión a través de radio y televisión tiene una preferencia del 42%, mientras que las capacitaciones continuas tienen un 34% y la difusión en redes sociales un 22%, y finalmente la difusión por medios impresos alcanza un 14%.