

**ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS INNOVADORAS PARA
FORTALECIMIENTO DEL ACCESO A DEVOLUCIÓN IVA A ADULTOS
MAYORES BAHÍA DE CARAQUEZ**

***INNOVATIVE PEDAGOGICAL STRATEGIES TO STRENGTHEN
OLDER ADULTS' ACCESS TO VAT REFUND PROCEDURES IN BAHÍA DE
CARÁQUEZ***

Pedro Arturo Marazita Narváez¹

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Dirección de Postgrado – Ext. Sucre

<https://orcid.org/0009-0006-1211-6598>

Bahía de Caráquez, Ecuador

Emilia Melani Gautherot Hernández²

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Dirección de Postgrado – Ext. Sucre

<https://orcid.org/0000-0003-4907-8733>

Bahía de Caráquez, Ecuador

Resumen

El estudio aborda la brecha existente entre el conocimiento del beneficio tributario de devolución del IVA y la capacidad operativa real de las personas adultas mayores de Bahía de Caráquez para gestionar este trámite de manera autónoma; esta problemática se ha visto agravada por limitadas habilidades digitales, dificultades en el uso de plataformas oficiales y desconfianza frente a riesgos en línea. La finalidad de la investigación que se presenta a continuación fue la de ofrecer una propuesta de estrategias pedagógicas innovadoras basadas en micro aprendizaje (*microlearning*) y un diseño universal para el aprendizaje (DUA) a efectos de contribuir para fortalecer la autonomía y la seguridad en el proceso de devolución del IVA. Se llevó a cabo la

¹ Maestrante – Maestría en Educación con mención en Innovaciones Pedagógicas

² Docente tutor

investigación con un enfoque cuantitativo descriptivo, con componente documental propositivo y con diagnóstico aplicado a una muestra intencional de 70 adultos mayores que concurrieron al SRI en 2026, empleando un cuestionario de 10 ítems de escala Likert. Los resultados evidencian una alta conciencia sobre el beneficio, pero también un dominio limitado de los pasos del trámite, una baja autoeficacia digital y una acentuada dependencia de terceras personas; no obstante, refleja una gran disposición a aprender a través de materiales breves, de aplicación inmediata y guiados. Así se concluye en que la implementación de un modelo formativo microDUA, organizado en micromódulos, simulaciones del sistema, guías accesibles y un acompañamiento cercano, puede contribuir a un incremento significativo de la autonomía digital, una reducción de la carga cognitiva y a un reforzamiento de la seguridad en el manejo de plataformas del SRI, lo que contribuiría a un acceso más equitativo y seguro de la devolución del IVA para las personas adultas mayores.

Palabras clave: Adultos mayores, devolución del IVA, alfabetización digital, tecnología educativa, Microaprendizaje.

Abstract

The study addresses the gap between awareness of the VAT refund tax Benefit and the actual ability of older adults in Bahía de Caráquez to independently manage this process; this issue has been exacerbated by limited digital skills, difficulties in using official platforms, and mistrust regarding online risks. The objective of this research was to propose innovative pedagogical strategies based on microlearning and Universal Design for Learning (UDL) to strengthen autonomy and digital security in the VAT refund process. The research was conducted using a descriptive quantitative approach, involving a literature review and an assessment applied to a purposive sample of 70 older adults who visited the SRI in 2026, using a ten-item Likert-scale questionnaire. The results showed high awareness of the Benefit, but limited mastery of the steps in the process, low digital self-efficacy, and strong dependence on third parties, although with a high willingness to learn through brief, practical, and guided materials. It is concluded that the implementation of a MicroDUA training model structured around micro-modules, system simulations, accessible guides, and close support can significantly improve digital autonomy, reduce cognitive load, and enhance confidence in using SRI platforms, thereby contributing to more equitable and secure Access to the VAT refund Benefit for older adults.

Key words: Older Adults, VAT Refund, Digital Literacy, Educational Technology, Microlearning.

Introducción

En Latinoamérica, la brecha digital que enfrentan las personas mayores se vuelve más evidente a medida que los servicios públicos migran hacia formatos digitales. Este problema no se limita únicamente a la disponibilidad de internet, también incluye la capacidad de navegar plataformas, comprender instrucciones y completar trámites oficiales. Como señala Gonzalvez et al. (2025), esta brecha está estrechamente vinculada tanto a dificultades de conectividad como a la creciente digitalización de los servicios locales y a las necesidades de alfabetización digital, lo que evidencia la importancia de impulsar procesos formativos adaptados a este grupo poblacional.

El reembolso del IVA para personas adultas mayores representa en Ecuador un beneficio fiscal del que actualmente se puede hacer la reclamación presencialmente en una ventanilla de la administración tributaria. Sin embargo, el acceso a dicho derecho no siempre es sencillo, y tampoco entraña en su totalidad un proceso fácil de llevar a cabo ya que el mencionado procedimiento requiere la comprensión de la información oficial, la utilización de la clave de acceso de la manera estrictamente prevista y la verificación de los comprobantes electrónicos, actividades que pueden resultar difíciles para aquellas personas que tienen una capacidad tecnológica muy limitada. Diversos estudios sobre la aplicación de este beneficio tributario, señalan que, si bien la devolución del IVA tiene un impacto positivo, aún existen obstáculos y dificultades asociados a la falta de información clara y a la complejidad del trámite, lo que limita un acceso oportuno y verdaderamente autónomo por parte de los adultos mayores (Servicio de Rentas Internas, 2026).

En la provincia de Manabí, las proyecciones del INEC para el año 2024 mostraban una población de más de 1,69 millones de personas, con una clara dispersión entre áreas urbanas y rurales. Dicha estructura territorial presenta diversos retos para lograr el acceso a los servicios digitales, sobre todo para aquellos grupos que ya tienen problemas de conectividad o de formación digital (INEC, 2024).

La digitalización de los servicios y los procesos supone una forma de acceder a los derechos y los beneficios, pero con la población adulta mayor este paso a lo digital no siempre implica un acceso real; no vale con tener un teléfono o conexión a internet, se necesitan condiciones adicionales en forma de habilidades que permiten poder comprender, entender la información, moverse por las plataformas y actuar con confianza y con seguridad. Loaiza et al. (2025) destacan que, a pesar de que el acceso a tecnologías digitales ha aumentado en los últimos años, un número considerable de adultos mayores aún carece de las competencias necesarias para usarlas de manera efectiva. Este grupo prioritario enfrenta problemas tanto al entender la información digital como al interactuar con la plataforma en línea, debido a la persistente brecha digital que afecta su autonomía.

Diversas experiencias han evidenciado que existe cierta desconfianza hacia el uso de la tecnología, motivada principalmente por el miedo a ser víctima de estafa, sin embargo, también se observa una marcada disposición a aprender cuando los procesos de capacitación son cercanos, comprensibles y se ajustan a las necesidades de los adultos mayores (Erazo et al., 2025). Estudios y prácticas formativas con este grupo etario confirman esta realidad, muchas personas expresan su deseo de “hacer las cosas por sí mismas”, pero se enfrentan a dificultades técnicas como la falta de equipos adecuados o problemas de conectividad. Por ello, se vuelve imprescindible que el diseño pedagógico parta de su contexto real y cotidiano, respetando sus ritmos y condiciones de aprendizaje (Reina & Moya, 2022).

En el cantón Sucre, cabecera Bahía de Caráquez, la Parroquia Bahía de Caráquez, registra 27.284 habitantes; 2.813 (=10.3%) tienen más de 65 años (Censo 2022). En el caso de las zonas urbanas, el total de residentes es de 22.209, de los que 2.363 (10.6%) son mayores de 65 años, de ahí la necesidad de realizar intervenciones de alfabetización y acompañamiento digital (CityPopulation/INEC, 2024).

Para abordar esas barreras es adecuado el microaprendizaje, dada la organización de los contenidos en unidades de formación cortas, con cada unidad con un objetivo claro y ocupar de este modo una menor capacidad cognitiva y facilitar un aprendizaje gradual (García & Betancur, 2023). Además, se percibe que se necesita de modelos que son más integrales para llevar a cabo e implementar y evaluarlo en la educación, sobre todo cuando es aplicado en problemas concretos (Durán & Escudero, 2023). A la vez, el diseño universal para el aprendizaje (DUA) aporta un

marco para reducir barreras desde el diseño y adaptarlo al contexto real del estudiante (Sánchez, 2022).

El estudio se circunscribe al Cantón Sucre (Provincia de Manabí), con foco en la parroquia Bahía de Caráquez – donde el censo 2022 reporta 27.284 habitantes y 10.3% de personas mayores de 65 años, residentes con diversidad de escolaridad y experiencia digital, habilitadas o en proceso de habilitación para la devolución del IVA por canales oficiales (Servicio de Rentas Internas, 2006; INEC, 2022).

En Ecuador, la evidencia muestra que la brecha digital en este grupo se expresa en tres fuentes: acceso limitado a dispositivos y conectividad, baja habilidad digital y desconfianza, asociada con frecuencia al temor a estafas. Aún así, también se observa una alta disposición a aprender cuando la capacitación se adapta a sus necesidades (Erazo et al., 2025). En un estudio realizado con adultos mayores en Guayaquil se reportaron restricciones de internet, disponibilidad de dispositivos y conocimiento de aplicaciones condicionadas con factores económicos y por dependencia familiar, lo que reduce su participación digital (Ramírez et al., 2024).

Este tipo de condiciones cobra especial relevancia en una localidad como la de Bahía de Caráquez, donde la necesidad por mejorar el acceso de las personas adultas mayores a la devolución del IVA es tal que el procedimiento parece demasiado complejo o excesivamente digitalizado y, muchas veces, se decide delegar el mismo a otras personas, lo cual puede generar riesgos y vulnerabilidades. En este contexto, la intervención debe necesariamente tener en cuenta un enfoque formativo y práctico, orientado fundamentalmente a la autonomía y a la prevención de abusos. La literatura sobre el aprendizaje en adultos mayores destaca que, en entornos virtuales, los materiales y acompañamientos deben adaptarse a sus necesidades, intereses y experiencias para que el aprendizaje sea significativo y útil en su vida cotidiana (Ramírez, 2023). De hecho, experiencias de alfabetización digital muestran que una motivación recurrente es “no depender de otras personas”, mientras que las principales barreras aparecen en lo técnico (computador y conectividad), lo que obliga a diseñar estrategias diferenciales y cercanas a la realidad del participante (Reina & Moya, 2022).

La digitalización de trámites públicos ha hecho que muchas gestiones cotidianas dependan, en mayor o menor medida, de habilidades para buscar, comprender y usar información en entornos digitales. En el caso de las personas adultas mayores, no basta con disponer de un dispositivo,

también se requieren competencias para interpretar información y actuar con seguridad, especialmente frente a la desinformación y otros riesgos en línea (Loaiza et al., 2025). Adicionalmente, el diseño y justificación de la propuesta del modelo Micro DUA-Bahía (micro aprendizaje + DUA) se orienta a fortalecer la autonomía digital, la comprensión del procedimiento y la seguridad de SRI on line (Monib et al., 2025; Almeqdad et al., 2023); así mismo, el micro aprendizaje se ha señalado como una alternativa altamente apropiada, ya que significa organizar los contenidos en micro-unidades con objetivos concretos, lo que resulta idóneo para abordar temas introductorios. Este enfoque ayuda además a disminuir la carga cognitiva, al apoyarse en recurso breves y en verificaciones rápidas del aprendizaje (García y Betancur, 2023). La evidencia empírica respalda su eficacia, pues señala el uso de videos cortos dentro del micro aprendizaje se asocia con mejores niveles de rendimiento, así como con percepciones positivas de satisfacción y motivación por parte de los participantes, lo que refuerza su valor como estrategia instruccional eficaz y accesible (Salas & González, 2023). Se ha mencionado que se necesitan modelos integrales para su implementación y evaluar, lo que justificaría proponer una ruta estructurada para un problema concreto como el que nos ocupa (Durán & Escudero, 2023); y por último, el diseño universal para el aprendizaje (DUA) aporta un marco para prever la variabilidad del aprendiz para eliminar barreras desde el diseño; así pues, se investigó contextualizarlo al entorno y al acceso real a tecnología (Sánchez, 2022). En conjunto, la articulación del micro aprendizaje con el diseño universal para el aprendizaje (DUA) da lugar a una propuesta educativa progresiva y accesible, pensada para acompañar a los adultos mayores de Bahía de Caráquez en el desarrollo de habilidades que les permitan gestionar este beneficio de manera mas autónoma. Este enfoque no solo facilita la comprensión del proceso de devolución de IVA, si no que también contribuye a reducir la dependencia de intermediarios y a disminuir los riesgos asociados al uso de entornos digitales.

Las circunstancias anteriormente descritas en Bahía de Caráquez cobran aquí especial predicamento, puesto que, cuando existe el adecuado acompañamiento formativo, el proceso de devolución de IVA puede tornarse en un proceso de alta complejidad, lo que normalmente incrementa la dependencia. Ante esta realidad, surge la pregunta de investigación que da comienzo a nuestro trabajo: ¿Qué estrategias pedagógicas innovadoras en función del micro aprendizaje y el diseño universal para el aprendizaje (DUA), pueden fortalecer el acceso autónomo, seguro y confiable a la devolución del IVA por parte de los adultos mayores de Bahía de Caráquez?

En este marco, el objetivo del estudio consiste en proponer estrategias pedagógicas innovadoras que contribuyan a fortalecer el acceso a la devolución del IVA por parte de los adultos mayores de Bahía de Caráquez, a través de un modelo formativo sustentado en el micro aprendizaje y el diseño universal para el aprendizaje (DUA), durante el periodo 2025-2026.

Así mismo, se definieron objetivos específicos, orientados a: identificar las barreras existentes, el nivel de autoeficacia digital y el grado de conocimiento del proceso de devolución; diseñar micromódulos accesibles acompañados de evaluaciones breves, alineadas a los procedimientos del Servicio de Rentas Internas (SRI); implementar un pilotaje del modelo y evaluar su impacto mediante mediciones pre y pos intervención, utilizando una escala Likert de 1 a 5 y análisis estadísticos no paramétricos; y, finalmente, generar recomendaciones que permitan mejorar la claridad de los mensajes y los apoyos ofrecidos en los canales del SRI, así como facilitar el escalamiento comunitario de la propuesta en la provincia de Manabí (Xu et al., 2025; Cosley et al., 2021; Servicio de Rentas Internas, 2026; Monib et al., 2025).

Materiales y Métodos

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, el cual resulta pertinente cuando se pretende medir variables, describir características y analizar patrones presentes en una población específica sin manipular deliberadamente las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2022). El diseño contempló dos componentes: (1) componente documental-propositivo orientado a fundamentar la estrategia pedagógica basada en micro aprendizaje y diseño universal para el aprendizaje (DUA); y (2) un componente diagnóstico cuantitativo, mediante una encuesta transversal aplicada a adultos mayores que acuden a la oficina del SRI en Bahía de Caráquez (2026), con el propósito de describir su nivel de conocimiento, autoeficacia digital y barreras percibidas, así como analizar el efecto de una intervención educativa multicomponente sobre el acceso autónomo a la devolución del IVA.

La población está conformada por 2.363 personas, de las cuales se tomaron como muestra una muestra intensional de 70 adultos, intentando recoger variación por edades, escolaridad y experiencia digital. Ante la posibilidad de la dificultad de lectura-comprensión, se aplicaron encuestas aplicadas presencialmente. La duración estimada de la encuesta fue de 12 a 18 minutos. Se hizo hincapié en la confidencialidad y en no recoger información sensible (claves/datos bancarios).

La fase cuantitativa se desarrolló entre febrero y marzo de 2026 mediante encuestas aplicadas a los adultos mayores, antes y después de la intervención, con un cuestionario estructurado de 10 ítems en escala de Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo) que midió el conocimiento del proceso, autoeficacia digital, barreras percibidas y uso de canales del SRI.

El modelo MicroDUA-Bahía se diseñó con base en principios de micro aprendizaje y Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), con el fin de facilitar la comprensión y ejecución autónoma del proceso de devolución del IVA en personas adultas mayores. Se organizó la intervención en micromódulos de gran brevedad y secuenciados, los cuales se alinearon a actividades reales del SRI, con una duración aproximada desde 5 a 10 minutos.

Los micromódulos se enfocaron en aspectos prácticos y directamente relacionados con el trámite de devolución de IVA, como por ejemplo, el modo de reconocer el beneficio, el uso de las credenciales del SRI, la adecuada organización de las facturas, la simulación del proceso de solicitud y nociones elementales de seguridad digital. Se seleccionaron contenidos para los micromódulos por su inmediatez y cercanía a la práctica del trámite para el desempeño independiente de las personas participantes.

La evaluación del aprendizaje se realizó a partir de breves actividades de carácter práctico, cada una de las cuales estaba vinculada a los micromódulos, y centradas en la comprensión de los pasos del proceso y en la elección correcta de alternativas presentadas. Para este fin, se aplicó distintos pasos del proceso de devolución del IVA y en la elección correcta entre alternativas presentadas para cada caso. Para este propósito se aplicó una rúbrica simplificada que permitió valorar de manera clara la evolución hacia la propia autonomía digital sin generar sobrecarga cognitiva para las personas adultas mayores.

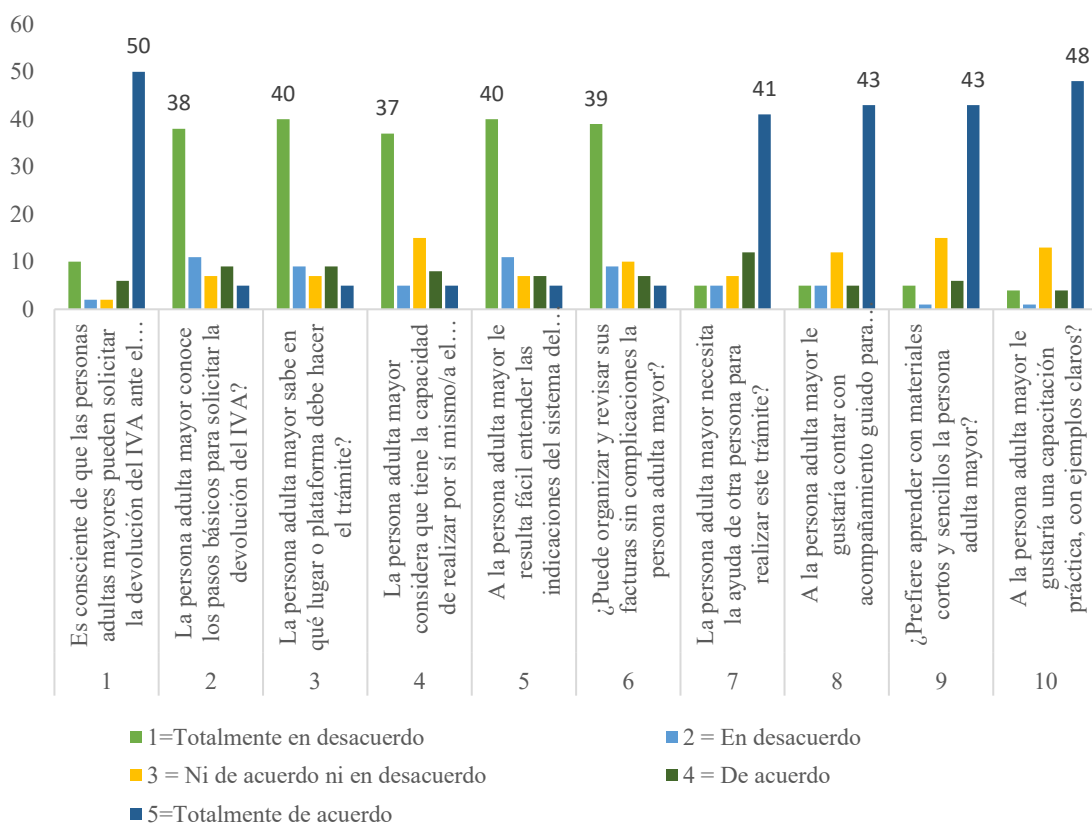
Los datos cuantitativos obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva y pruebas no paramétricas, utilizando los programas SPSS versión 31 y Microsoft Excel 2024. A partir de los resultados del diagnóstico, se realizaron ajustes al modelo microDUA-Bahía, priorizando micromódulos breves y recursos accesibles, en coherencia con los principios del micro aprendizaje y del diseño universal para el aprendizaje (DUA).

Resultados

Los resultados muestran una gran diferencia entre el alto e importante nivel de reconocimiento que tienen las personas adultas mayores sobre la existencia del beneficio y la baja capacidad para gestionarlos de manera independiente. Esta discrepancia se encuentra alineada con lo expuesto por la literatura reciente sobre la brecha digital en personas mayores, la cual remarca limitaciones en cuanto a la conectividad, al uso de plataformas digitales y a la alfabetización mediática, sin contar con un persistente miedo a posibles perjuicios. La elevada necesidad de apoyo reportada (Q7) resulta coherente con estas brechas y con estudios que muestran como la digitalización de los trámites, cuando no va acompañada de apoyos formativos suficientes, tiende a generar dependencias de terceros.

Gráfico 1

Ítems del cuestionario aplicado a adultos mayores – Bahía de Caráquez



Desde la perspectiva de política pública, el SRI reconoce el beneficio y canales de atención (presencial y en línea), pero su acceso efectivo exige comprensión de requisitos, uso de credenciales y manejo de comprobantes; en grupos con habilidades digitales limitadas, el proceso

se vuelve más difícil de gestionar, lo que puede restringir el ejercicio del derecho si no hay acompañamiento (SRI, 2026; Medranda-Medina et al., 2025). En los contextos provinciales con situaciones de dispersión urbano-rural y de variabilidad del acceso como es el caso de Manabí, las brechas pueden acentuarse y propiciar el reto de propuestas instruccionales adaptadas (INEC, 2022; INEC, 2024).

Frente a este panorama la actitud favorable hacia micro capacitaciones en formato práctico (Q8-Q10) refuerza el significado del micro aprendizaje como lo que posibilita la reducción de la carga cognitiva, el avance progresivo y la posterior validación de las habilidades relacionadas con las tareas del trámite. Desde el punto de vista del diseño pedagógico, la incorporación del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) permite anticipar la diversidad de los participantes-en aspectos como visión, audición, memoria de trabajo y experiencia digital- ofreciendo múltiples formas de presentar información, promover la acción y sostener la motivación (Almeqdad et al., 2023). Esta integración entre micro aprendizaje y DUA se alinea con revisiones recientes que recomiendan enfoques integrales y rutas operativas coherentes con las necesidades reales de los usuarios, especialmente en contexto de aprendizaje funcional y aplicado (Monib et al., 2025; Durán & Escudero, 2023).

En síntesis, los datos obtenidos a nivel local (N=70) respaldan la implementación de una intervención de una MicroDUA-Bahía basada en micromódulos prácticos, orientados a fortalecer habilidades claves como: (a) La creación y gestión del usuario y la clave de acceso, (b) el registro y validación de factura, (c) la simulación del proceso de solicitud de devolución, (d) la identificación de señales básicas de seguridad digital para prevenir fraudes y (e) la práctica guiada mediante ejemplos reales del sistema en línea del SRI. Esta ruta formativa se articula con el propósito del presente estudio y la evidencia citada, y aborda los déficits que emergen de las preguntas Q2-Q6, haciendo uso de la fuerte motivación recuperada en las preguntas Q8-Q10.

Discusión

Los resultados que se han podido obtener retratan la amplia brecha que existe en torno a la percepción del derecho a la devolución del IVA y de la capacidad operativa real de las personas adultas mayores para actuar de forma autónoma en el trámite. A pesar de que la mayoría sostiene que se tiene la conciencia del beneficio (media=4,20) los ítems de conocimiento del proceso, del manejo del sistema y de autoeficacia digital cuentan con valores bajos (medias entre 1,94 y 2,13)

revelan que la comprensión declarativa no se traduce en competencias procedimentales, lo que limita el acceso efectivo al beneficio. Este resultado pone de relieve que la mera existencia de normativa, de información oficial, de plataformas digitales, no es suficiente para poder asegurar la participación ciudadana efectiva. De hecho, la existencia de aquellos factores, sin acompañarlos de procesos formativos adaptados a las condiciones, experiencias y necesidades del colectivo destinatario no permite poder aprovechar realmente estos recursos.

Desde una perspectiva interpretativa, esta distancia pone de manifiesto que la autonomía digital se sigue configurando como un reto estructural para las personas adultas mayores que se enfrentan a diversas barreras, lógicas, si no, tecnológicas sino también limitaciones cognitivas y emocionales. El elevado porcentaje de participantes que manifiestan necesitar apoyo externo (media=4,13) evidencia una situación de dependencia tecnológica que no responde a una elección personal, si no que surge como consecuencia de una escasa alfabetización digital y del temor a cometer errores al interactuar con plataformas oficiales. Este resultado coincide con lo señalado por Loaiza et al. (2025), quienes sostienen que las dificultades en el uso de servicio en línea no se explican únicamente por el acceso a dispositivos, si no también por la comprensión digital, la navegación en entornos institucionales y el manejo seguro de las credenciales de acceso.

Este escenario se ve acentuado por parte de aquellos territorios que arrastran desigualdades en el acceso a los recursos, como es el caso de Bahía de Caráquez. La información poblacional más reciente pone de manifiesto una realidad determinada por la situación de dispersión urbano-rural y por una conectividad irregular que contrasta con el desarrollo progresivo de la digitalización de los trámites públicos. De acuerdo con la información que aporta el INEC (2024), estas condiciones permiten especular escenarios en los que determinados colectivos - y las personas adultas mayores- experimentan mayores dificultades para realizar gestiones administrativas que exigen el uso de plataformas digitales y esto incrementa el riesgo de exclusión.

Pese a las limitaciones expuestas, los sujetos muestran una elevada opción de aprender mediante materiales muy breves, con una media que varía entre un 4,09 y un 4,30. Esta predisposición positiva puede transformarse en una ventana hacia un diseño de propuestas educativas cercanas a las posibilidades de los adultos mayores. En este sentido, el micro aprendizaje resulta ser un formato idóneo ya que su brevedad y su enfoque se traducen en una gestión de la carga cognitiva menos exigente y en un aprovechamiento cuidadoso y significativo,

como apuestan García- Valcárcel & Betancur (2023). Asimismo, las pruebas ofrecidas en Salas & González (2023) corroboran que videos breves y actividades gamificadas aumentan tanto el rendimiento como la motivación, lo que puede ser de gran ayuda para personas que suelen estar poco habituadas a la tecnología.

De igual manera, el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) es esencial para asegurar que los materiales sean accesibles y se adapten a la variabilidad del grupo. Según Almeqdad et al. (2023), el DUA ofrece un patrón que pretende prever barreras de acceso -dificultades para la información visual, mermas en la memoria, ansiedad provocada por la tecnológica- ofreciendo diferentes modos de representación, acción y motivación. Esto se alinea con los resultados que indican la necesidad de acompañamiento guiado y ejemplos claros, pues estos elementos son justamente estrategias que reducen barreras y refuerzan la comprensión.

Cuando se contrasta estos resultados con estudios previos, también se evidencia que la desconfianza hacia la tecnología y el temor a estafas influyen directamente la autonomía digital de las personas mayores. Erazo et al. (2025) explican que, a pesar de que existe una clara voluntad de aprender, el miedo a equivocarse está presente y ese miedo puede dar respuesta a la razón por la cual, a pesar de que la ventaja es, a priori, del todo conocida, los participantes no se sienten cómodos y seguros gestionándola de manera autónoma. Este componente emocional es decisivo ya que impacta directamente en el modo de tomar decisiones y corroborar la necesidad de acciones formativas situadas, prácticas y personalizadas en el espacio cotidiano de los adultos mayores.

En conjunto los resultados del estudio ratifican la pertinencia del modelo MicroDUA - Bahía, planteado en la fundamentación teórica. La evidencia obtenida muestra que las personas adultas mayores necesitan una intervención educativa que combine micro contenidos claros, guías paso a paso, materiales presentados en diversos formatos, espacios de prácticas mediante simulaciones y un acompañamiento cercano y continuo, todo ello basado en principios de accesibilidad y progresión acorde a sus ritmos de aprendizaje. Solo a través de este enfoque integral será posible avanzar hacia una autonomía efectiva en el uso del sistema del SRI para la devolución del IVA, disminuyendo la dependencia de terceros y fortaleciendo la confianza y la seguridad digital de los participantes.

Conclusiones

El estudio pone en evidencia una brecha relevante entre el conocimiento general que tienen las personas adultas mayores sobre la devolución del IVA y las habilidades prácticas necesarias para realizar el trámite de manera autónoma. Si bien la mayoría identifica y reconoce este beneficio tributario, aún persisten dificultades relacionadas con la comprensión de los pasos del proceso, el manejo del sistema y la confianza en sus propias capacidades digitales, lo que limita de forma significativa su autonomía en la gestión del trámite.

Se evidenció que la elevada necesidad de apoyo externo refleja un patrón de dependencia tecnológica, vinculado a dificultades en la alfabetización digital, a la desconfianza hacia las plataformas en línea y al temor de cometer errores en trámites oficiales. Al mismo tiempo, la marcada disposición a participar en capacitaciones breves y de carácter práctico pone de manifiesto un escenario propicio para la implementación del modelo MicoDUA-Bahía que articula el micro aprendizaje con los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje, en favor de una formación más accesible y significativa.

En definitiva, una acción formativa que está fundamentada en micromódulos, con instrucciones claras y bien secuenciadas, como simulaciones del sistema del SRI y con un acompañamiento próximo guiado, puede ayudar a incrementar la autonomía y la seguridad digital de las personas adultas mayores, así como proporcionarles una mayor confianza en la ejecución del trámite por su propia cuenta.

Limitaciones de estudio: El uso de datos tabulados impidió ir más allá y realizar análisis psicométricos y pruebas inferenciales más profundas. Asimismo, el diseño transversal del estudio no permitió observar cambios en las competencias digitales de los participantes antes y después de la intervención. Finalmente, no se incorporaron variables relevantes como el nivel de conectividad, el tipo de dispositivo utilizado o la experiencia digital previa, las cuales podrían influir de manera significativa en los resultados obtenidos.

Referencias

Almeqdad, Q.I., Alodat, A.M., Alguraan, M.F., Mohaidat, M.A., & Al-Makhzoomy, A.K. (2023). La efectividad del Diseño Universal para el Aprendizaje: Una revisión sistemática de la literatura y metaanálisis. Educación Convigente, 10 (1), 2218191. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2218191>

Costley, J., Fanguy, M., Lange, C., & Baldwin, M. (2021). Los efectos de las estrategias de visualización de conferencias en video sobre la carga cognitiva. Revista de Informática en la educación Superior, 33, 19-38. <https://doi.org/10.1007/s12528-020-09254-y>

Durán Alcalá, M., & Escudero Nahón, A. (2023). Microaprendizaje en el entorno educativo. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 14, e1763. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v14i0.1763

Erazo Rivera, J. T., Villavicencio Santillán, J.O., & Viteri Espinoza, E. L. (2025). Estrategias para reducir la brecha digital en adultos mayores: Un estudio de caso en el Instituto Tecnológico Superior Rey David, cantón Daule. https://publicarciencia.itred.edu.ec/articulos_documentos/2025/Estrategias%20para%20Reducir%20la%20Brecha%20Digital_V1N1_2025.pdf

García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A., & Betancur Chicué, V. (2023). Características del diseño de estrategias de microaprendizaje en escenarios educativos: Revisión sistemática. RIED. <https://doi.org/10.5944/ried.26.1.34056>

Gonzálvez-Torralbo, H., Ortiz-Ruiz, F., & Bravo-Rojas, C. (2025). Brecha digital y personas mayores: miradas de las y los profesionales en Peñalolén (Santiago, Chile). Psykhe, 34. <https://doi.org/10.7764/psykhe.2022.54701>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C.P. (2022). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7.^a ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com.co/metodologia-de-la-investigacion-ebook-9786071520326-col>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). Censo de Población y Vivienda 2022: Resultados definitivos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda-2022/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2024). Estimaciones y proyecciones de población (Revisión 2024). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Loaiza Lima, E. V., Hernando Gómez, Á., García Rojas, A. D., & González Carrión, E. L. (2025). Acceso a tecnologías y alfabetización mediática en adultos mayores de Ecuador y Bolivia. *MLS Communication Journal*, 3 (1), 41-56. <https://doi.org/10.17013/risti.58.51-66>

Medranda-Medina, Y. A., Miranda-Montenegro, J. M., & Veloz-Jaramillo, M. (2025). Evaluación del impacto y accesibilidad del proceso de devolución del IVA en personas adultas mayores en el cantón Latacunga. *Revista sigma*, 12 (1), 38-52. <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.548>

Monib, W. K., Qazi, A., & Apong, R. A. (2025). Microaprendizaje más allá de los límites: Una revisión sistemática y un nuevo marco para mejorar los resultados del aprendizaje. *Heliyon*, 11, e41413. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e41413>

Ramírez Coello, K. J., Navarrete Vilatuña, V. H., Jiménez Campoverde, J. A., & Vera Alvarado, L. J. (2024). Herramientas digitales (correo, WhatsApp, Facebook, Youtube) en el proceso de enseñanza-aprendizaje de adultos mayores durante la pandemia. <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/539>

Ramírez Ramírez, A. (2023). ¿Cómo aprenden las personas adultas mayores? Experiencias en los cursos de cultura mexicana. *Decires*, 24 (31), 156-173. <https://doi.org/10.22201/cepe.14059134e.2023.24.31.397>

Reina Vanegas, F. C., & Moya Garzón, Y. P. (2022). Alfabetización digital: Una experiencia virtual con personas adultas mayores. *Transdigital*, 3 (5), 1-23. <https://doi.org/10.56162/transdigital84>

Salas-Díaz, F., & González-Bello, E. O. (2023). Preferencia por el microaprendizaje en estudiantes universitarios de México. *MAGIS, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 16, 1-22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m16.pmeu>

Sánchez fuentes, S. (2022). Diseño universal para el aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 16 (2), 17-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782022000200017>

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

<https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>

Xu, L., Ng, D. T. K., Lee, C. S. Y., Peng, P., & Chu, S. K. W. (2025). Una revisión sistemática de la alfabetización digital en el aprendizaje a lo largo de la vida para adultos mayores. *Investigación y Desarrollo en Tecnología Educativa*, 73*, 3627–3674.

<https://doi.org/10.1007/s11423-025-10530-w>