

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**TEMA:** DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES A TRAVÉS DE LA AGENCIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ AÑO 2015-2016

**AUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

MACÍAS TALLEDO CONSUELO MARÍA

**TUTOR:**

ABOGADO EDGAR SÁNCHEZ GARCÍA

MANTA- ECUADOR

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Manta, 29 de Agosto del 2016

Econ. Freddy Soledispa Lucas, MBA.

**DECANO DE LA FACULTAD DE AUDITORIA.**

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.**

Ciudad.

Señor Decano:

A través de la presente, informo a usted, sobre el contenido del Trabajo Final de Titulación: **“DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES A TRAVÉS DE LA AGENCIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ AÑO 2015-2016”** desarrollada por la egresada: Srta. MACÍAS TALLEDO CONSUELO MARÍA, aspirante a obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; y, como responsable de este trabajo final de titulación, doy fe del desarrollo del mismo, bajo las normas técnicas para la elaboración de una investigación, de cuyo análisis se desprende una amplia concepción teórica, dándole el carácter de originalidad propia de un trabajo académico universitario.

Considero que el documento contiene los elementos necesarios aplicables al caso investigado y demuestra un apropiado conocimiento del tema, el cual se lo expone con solvencia, cumpliendo con elementos técnicos y metodológicos exigidos por la Universidad.

Me permito dar a conocer la culminación de este trabajo investigativo, con mi aprobación y responsabilidad que el caso amerita.

Particular que comunico a usted para los fines legales pertinentes.

Atentamente:

**ABG. EDGAR SÁNCHEZ GARCÍA**

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Quien suscribe, CONSUELO MARÍA MACÍAS TALLEDO; libre y voluntariamente declaro que el presente tema de investigación: **“DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES A TRAVÉS DE LA AGENCIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ AÑO 2015-2016”** es original , autentico y personal.

En tal virtud si el contenido para los efectos legales y académicos que se desprenden del presente trabajo final de titulación es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académicas. Para respetar el derecho intelectual de los autores de la información secundaria utilizada a manera de bibliografía se muestra en el documento como pie de página.

La demás información recabada en este documento es el aporte intelectual y principalmente los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria.

Atentamente,

**MACÍAS TALLEDO CONSUELO MARA**

## **CESIÓN DE LOS DERECHOS**

Manta, 28 de Agosto del 2016

Quien suscribe, CONSUELO MARÍA MACÍAS TALLEDO; egresada de la facultad de contabilidad y auditoría manifiesta que es el autor intelectual del presente trabajo final de titulación bajo la dirección del Abg. EDGAR SÁNCHEZ GARCÍA y cede los derechos del trabajo que mantiene como tema de Investigación: **“DEVOLUCIÓN DEL IVA Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES A TRAVÉS DE LA AGENCIA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ AÑO 2015-2016”**. A la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para su difusión con fines académicos y de Investigación.

Atentamente,

**MACÍAS TALLEDO CONSUELO MARÍA**

# **APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN**

## **JURADO**

---

**Presidente del Tribunal**

---

**Miembro del Tribunal**

---

**Miembro del Tribunal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios ya que sin él nada sería posible y manera especial a mis Padres David Macías y Consuelo Talledo, por haber estado junto a mi durante todos estos años de estudios ya que son ellos el motor de mi existencia, a mi Novio Bryan Delgado por siempre darme fuerzas de seguir adelante ante cualquier adversidad, gracias a todo este apoyo he logrado culminar esta carrera; a pesar de no haber sido fácil esta etapa en mi vida y el trayecto de la misma; el contar con su inmensa comprensión ha permitido que hoy alcance esta gran meta.

**MACÍAS TALLEDO CONSUELO MARÍA.**

## **AGRADECIMIENTO**

Mis más sinceros agradecimientos son:

Para Dios por haberme dado la fortaleza y sabiduría para culminar mis estudios.

Para mis amores “Mi Familia y mi Amigos” por brindarme el apoyo necesario día a día para seguir adelante, ya que ustedes son el motor de mi existencia.

Para los docentes de la Facultad que supieron brindarme sus conocimientos y experiencias para hacer de mí un buen profesional.

Para mis compañeros de estudio y amigos, quienes compartieron conmigo su amistad en toda la carrera, sabiendo que este es un camino de resistencia y de ayuda mutua.

Para mi tutor el Abg. Edgar Sánchez García, quien me guió en el desarrollo del presente trabajo de investigación para poder culminarlo con éxitos.

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	III
CESIÓN DE LOS DERECHOS.....	IV
APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN .....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE .....	VIII
RESUMEN.....	1
Introducción .....	2
CAPITULO I.....	3
1. Marco Teórico.....	3
1.1. Devoluciones de IVA .....	3
1.1.2 Importancia de las devoluciones de IVA.....	3
1.1.3 Tipos de Devoluciones de IVA.....	3
1.1.4. Devolución de IVA a las Personas Adultas Mayores.....	4
1.1.5. Formato Para solicitudes por ventanilla .....	4
1.1.6. Formato Para solicitudes por internet.....	4
1.1.7 Procedimiento .....	4
1.1.8. Requisitos para solicitud presentada por ventanilla.....	6
1.1.9 Solicitud presentada por internet .....	7
1.1.10 Pasos para solicitar la Devolución por internet .....	7
1.1.11. Procedimiento para solicitar la devolución por internet:.....	8
1.1.12. Acreditación de Devoluciones .....	9
1.1.13. Otras Devoluciones de IVA .....	9
1.1.13.1. Devolución de IVA a Proveedores Directos de Exportadores de bienes	9
1.1.13.2. Devolución de IVA a Ejecutores de Convenios Internacionales. ....	10
1.1.13.3. Devolución de IVA a Instituciones descritas en el primer inciso del artículo 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno .....	10
1.1.13.4. Devolución de IVA a Misiones Diplomáticas.....	10
1.1.13.5. Devolución de IVA a las Personas con Discapacidad.....	11
1.1.13.6. Devolución de IVA a Proveedores del Sector Público.....	11
1.1.13.7. Devolución de IVA a Operadores de Turismo Receptivo .....	11



1.1.14. Bienestar .....	12
1.1.14.1. Características del Bienestar .....	12
1.1.14.2. Importancia del bienestar.....	13
1.1.14.3. Tipos de Bienestar .....	13
1.1.15. Adultos Mayores o senectud .....	14
1.1.15.1. ¿Quiénes son las Personas Adultas Mayores? .....	14
1.2. Fundamentación Legal .....	14
1.2.1. La Constitución de la Republica aprobada en el 2008.....	15
1.2.2. El Reglamento a La Ley Orgánica de Régimen tributario .....	15
1.2.3. El Código tributario Interno (Codificación No. 2005-09).....	15
1.2.4. La Ley del anciano .....	16
1.2.5. Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a Favor del Anciano.....	16
1.2.6. Otras Resoluciones .....	18
<b>CAPITULO II</b> .....	22
2. Diagnóstico del Objeto.....	22
2.1. Modalidad de la Investigación .....	22
2.1.1. Investigación de campo .....	22
2.1.2. Investigación bibliográfica-documental.....	22
2.2 Nivel de Investigación .....	22
2.2.1. Investigación explicativa.....	22
2.3. Población y Muestra .....	23
2.3.1. Población .....	23
2.3.2. Muestra .....	23
2.4. Fuentes para recolección de la Información.....	24
2.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....	24
2.5. Análisis de la Entrevista.....	25
2.6. Análisis de las Encuestas .....	28
2.7. Análisis de Resultados .....	32
<b>CAPÍTULO III</b> .....	33
3. Análisis del deber ser del Objeto o diseño de la propuesta .....	33
3.1. Tema .....	33
3.2. Institución Ejecutora .....	33
3.3. Beneficiarios.....	33
3.4. Ubicación.....	33

<b>3.5. Tiempo estimado para la ejecución.....</b>	<b>33</b>
<b>3.6. Costo para elaborar la propuesta .....</b>	<b>33</b>
<b>3.7. Antecedentes de la Propuesta.....</b>	<b>33</b>
<b>3.8. Objetivo General de la Propuesta .....</b>	<b>35</b>
<b>3.9. Objetivos Específicos de la Propuesta.....</b>	<b>35</b>
<b>3.10 Justificación .....</b>	<b>35</b>
<b>3.11. Fundamentación.....</b>	<b>36</b>
<b>3.11.1. La Constitución de la Republica.....</b>	<b>36</b>
<b>3.11.2. El Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen tributario .....</b>	<b>37</b>
<b>3.11.3. La Ley del anciano.....</b>	<b>37</b>
<b>3.12. Metodología, Modelo Operativo .....</b>	<b>38</b>
<b>3.13. Plan de Acción .....</b>	<b>39</b>
<b>4.14. Cronograma de trabajo.....</b>	<b>39</b>
<b>3.15. Administración.....</b>	<b>40</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>41</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>42</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO #1.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO# 2.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXO #3.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO #4.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO #5.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO #6.....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. Muestra involucrados en la investigación.....	23
Tabla 4. Encuesta 1.....	28
Tabla 5. Encuesta 2.....	29
Tabla 6. Encuesta 3.....	30
Tabla 7. Encuesta 4.....	31
Tabla 8. Modelo Operativo.....	38

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ....	28
Gráfico 2.....	29
Gráfico 3.....	30
Gráfico 4.....	31

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación pretende estudiar el aporte al bienestar que tiene la devolución de un beneficio tributario al cual que tienen derecho un sector vulnerable de la sociedad como son las personas Adultas Mayores, ya que en la actualidad no cuentan con ingresos fijos o sus ingresos son bajos lo que afecta su situación socio - económica, por lo que se busca difundir los beneficios tributarios de una manera práctica y gratuita, para que el adulto mayor pueda entenderla y aplicarla; para ello se detallara los parámetros a realizar en la devolución y el beneficio al bienestar de la misma, de la misma forma se especifica los requisitos, la forma de llenados de las solicitudes y de qué manera se otorga esta Devolución, de esta manera fomentar la cultura tributaria y al mismo tiempo aplicar los beneficios que por ley les corresponde al Adulto Mayor en contribución para su bienestar.

Descriptores: beneficios tributarios, personas Adultas Mayores, socio - económica, difundir, Bienestar, práctica.

## Introducción

Los derechos de las personas Adultas Mayores son poco conocidos y ejercidos en el país, por ejemplo, algunos adultos mayores de 65 años de edad desconocen que están exonerados de pagar el Impuesto del Valor Agregado (IVA), pago de facturas, descuentos en la cancelación de la matrícula del vehículo de su propiedad, los cuales deben ser restituidos a través del SRI.

El proyecto de reforma tributaria, denominado Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, que busca hacer frente a la caída de ingresos fiscales, incluye una reducción de los beneficios tributarios para el adulto mayor. El proyecto plantea bajar el monto máximo que una persona de la tercera edad puede pedir como devolución del impuesto al valor agregado (IVA).

Además, las rebajas especiales que tenía en la matriculación vehicular y el pago del impuesto a la renta también se verán alteradas. El impacto tributario hasta el 2017 de estos cambios en los beneficios que hoy percibe este segmento de la población es de USD 48,1 millones, según una proyección del Servicio de Rentas Internas (SRI). (COMERCIO, ABRIL)

Una persona de la tercera edad puede solicitar el retorno del IVA hasta por USD 219,6 mensuales (12% de hasta cinco remuneraciones por mes), pero con la propuesta del Gobierno ese límite bajará. De aprobarse el proyecto, el adulto mayor podrá acceder a una devolución de 87,84 al mes, que equivale al 12% de hasta dos remuneraciones. Estas reformas no son las primeras que enfrenta este segmento de la población. Desde enero del año pasado, con la Ley de incentivos a la producción y prevención del fraude fiscal, la devolución del IVA se limitó a la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad (vestimenta, vivienda, salud, etc.). (COMERCIO, ABRIL)

# CAPITULO I

## 1. Marco Teórico

### 1.1. Devoluciones de IVA

La devolución de IVA es un procedimiento mediante el cual el Servicio de Rentas Internas procede a efectuar la devolución del Impuesto al Valor Agregado a los beneficiarios cuyo derecho está establecido en la normativa legal correspondiente. (SRI, 2016)

#### 1.1.2 Importancia de las devoluciones de IVA

La devolución de IVA es importante ya que retribuye un porcentaje mensual a las personas Adultas Mayores por la adquisición de bienes o servicios que contribuyan al bienestar y buen vivir de primera necesidad de las personas al cumplir los 65 años de edad. (SRI, 2016)

#### 1.1.3 Tipos de Devoluciones de IVA

- ✚ Proveedores de exportadores
- ✚ Ejecutores de Convenios Internacionales
- ✚ Entidades del Sector Público y Empresas Públicas
- ✚ Entidades detalladas en el Art. 73 de la LRTI
- ✚ Misiones Diplomáticas
- ✚ Personas Adultas Mayores
- ✚ Personas con Discapacidad
- ✚ Proveedores del Sector Público
- ✚ Operadores de Turismo Receptivo

#### **1.1.4. Devolución de IVA a las Personas Adultas Mayores**

Las personas adultos mayores, al cumplir 65 años de edad, tienen derecho a la devolución de IVA e ICE pagado en la compra de bienes o servicios de primera necesidad adquiridos para su uso y consumo personal. (SRI, 2016)

Se consideran bienes y servicios de primera necesidad a: vestimenta, vivienda, salud, comunicación, alimentación, educación, cultura, deporte, movilidad y transporte. (SRI, 2016)

#### **1.1.5. Formato Para solicitudes por ventanilla**

- Formato de solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a adultos mayores.
- Listado de comprobantes (se adjunta a la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a adultos mayores).

#### **1.1.6. Formato Para solicitudes por internet**

- Listado de comprobantes para solicitudes por internet
- Guía para llenar y enviar el formato de registro de comprobantes de venta para solicitudes por internet

#### **1.1.7 Procedimiento**

1. Cuando presenta por primera vez la solicitud de Devolución de IVA debe entregarla en las oficinas del SRI. A partir de la segunda solicitud el beneficiario puede presentar el pedido por internet o en ventanilla.

2. El beneficio tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) se configura a partir del día y mes en el cual el beneficiario cumple los 65 años de edad.
3. El listado de comprobantes es parte de la solicitud, debe contener la información de los documentos válidos que sustentan la aplicación de beneficios tributarios. Es decir, deben ser autorizados por el SRI y cumplir los requisitos señalados en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, estar a nombre del beneficiario y corresponder a bienes de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal. En el documento debe constar el valor del IVA o ICE desglosado.
4. No serán documentos válidos para sustentar la solicitud de Devolución de IVA e ICE, los comprobantes de venta emitidos por los contribuyentes del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE); por su naturaleza jurídica se establece una suerte de exención del pago del IVA para los consumidores, por lo cual no existe derecho a crédito tributario de IVA a sus adquirentes o usuarios
5. No serán válidos para sustentar la solicitud de Devolución de IVA e ICE, los comprobantes de venta de adquisiciones hechas para las actividades económicas del beneficiario.
6. Se establece un monto máximo mensual de beneficio tributario, por cada período solicitado según se describe a continuación:



<b>PERÍODO SOLICITADO</b>	<b>MONTO MÁXIMO A DEVOLVER ICE</b>	<b>MONTO MÁXIMO A DEVOLVER IVA</b>
Hasta abril de 2016	5 Remuneraciones básicas unificadas X 15%	5 Remuneraciones básicas unificadas X 12%
A partir de mayo 2016	No aplica devolución	2 Remuneraciones básicas unificadas X Tarifa de IVA vigente (12% ó 14%)

7. Para las solicitudes de aplicación de beneficios tributarios, aplica la prescripción, es decir, que transcurridos más de 5 años desde la fecha de emisión del comprobante de venta, este ya no será devuelto.
8. El beneficiario informará en la misma solicitud de devolución, los datos de una cuenta bancaria para realizar la acreditación del valor correspondiente, de acuerdo a las políticas implementadas por el SRI. (SRI, 2016)

### **1.1.8. Requisitos para solicitud presentada por ventanilla**

La documentación se receipta en las oficinas del SRI a nivel nacional:

- Solicitud de aplicación de beneficios tributarios a adultos mayores (original y copia).
- Listado de comprobantes de venta (formato dispuesto por el SRI, debe adjuntarse a la solicitud).
- Cédula original de identidad o ciudadanía del beneficiario.
- Cuando la persona beneficiaria no pueda acercarse a las oficinas personalmente autorizará a otra persona para que realice el trámite, completando en la solicitud la autorización respectiva. Se adjuntará la copia

de la cédula del beneficiario y de la persona autorizada a realizar el trámite.  
(SRI, 2016)

### **1.1.9 Solicitud presentada por internet**

La información se recepta en la página web del SRI, en la opción 'Servicios en Línea':

- Obtener la clave electrónica en las ventanillas del SRI (una sola vez).
- Presentar la primera solicitud de forma manual y presencial.
- Firmar el "Acuerdo de uso de medios electrónicos" para la notificación electrónica (se despliega la primera vez que accede a la aplicación de devolución por internet).
- Llenar el listado de comprobantes para solicitudes por internet, en el que se registra la información de montos y períodos para la devolución. Se deberá colocar datos de los comprobantes de venta válidos que sustentan la aplicación del beneficio tributario, que estén emitidos a nombre del beneficiario y que correspondan a bienes de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal. (SRI, 2016)

### **1.1.10 Pasos para solicitar la Devolución por internet**

Con el objetivo de fortalecer los servicios virtuales, el Servicio de Rentas Internas ha implementado el proceso de solicitud de devolución de IVA por internet que tiene diversas ventajas como:

- ✓ La devolución se efectúa en tan solo 48 horas.
- ✓ No es necesario acercarse físicamente a efectuar la solicitud.
- ✓ No es necesario presentar los comprobantes físicos, sino únicamente un registro de los valores de IVA sumados y los datos de los proveedores.

La primera solicitud deberá ser siempre realizada por ventanilla, para que los funcionarios registren la cuenta bancaria, los datos personales y correo electrónico, en el cual recibirá notificaciones importantes.

Si por excepción es requerido el depósito en la cuenta de una tercera persona, se deberá presentar el poder general o especial correspondiente que habilite a esta persona a recibir en su cuenta los valores reconocidos, así como fotocopias de los documentos de identidad del beneficiario y de la tercera persona. (SRI, 2016)

#### **1.1.11. Procedimiento para solicitar la devolución por internet:**

- 1 Ingrese al portal [www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec)
  - 2 Haga clic en servicios en línea
  - 3 Ingrese el número de cédula y clave electrónica
  - 4 Elija la opción General, Devoluciones , Devolución de Tercera Edad
  - 5 En la pantalla que se despliega deberá ingresar nuevamente su cédula y clave
  - 6 Elija la ciudad y provincia de residencia
  - 7 En la página que se desplegara se deberá generar y cargar el archivo
  - 8 Guardar el archivo con nombres completos
  - 9 Cargar el archivo
  - 10 Confirmar carga
- 
- ✓ Las filas que queden vacía luego del ingreso del último registro, quedaran en blanco
  - ✓ El sistema validará si dispone de solicitudes presentadas previamente a través de ventanilla y que la persona solicitante haya cumplido la edad requerida para acceder al beneficio (65 años)

- ✓ De existir errores, el sistema indicará las inconsistencias presentadas en el archivo cargado. En este caso, la información deberá ser corregida y cargada nuevamente.
- ✓ No se podrá cargar un archivo de un periodo que se encuentra pendiente de atención en otra solicitud ingresada. (SRI, 2016)

### **1.1.12. Acreditación de Devoluciones**

La acreditación se realizará a la cuenta registrada en la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a adultos mayores.

Para acreditaciones en cuentas de terceras personas aplicará únicamente en casos excepcionales y se deberá presentar la siguiente documentación:

- Poder especial notariado que avale la transferencia a una tercera persona y explique claramente la circunstancia que impide al beneficiario abrir una cuenta propia.
- Copia de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte de la tercera persona a quien se le depositará el valor de devolución.
- Posesión efectiva notariada y partida de defunción (fotocopias), si aplica.
- Cualquier documento adicional que respalde un impedimento para la acreditación en una cuenta propia. (SRI, 2016)

### **1.1.13. Otras Devoluciones de IVA**

#### **1.1.13.1. Devolución de IVA a Proveedores Directos de Exportadores de bienes**

Los proveedores directos de exportadores de bienes pueden solicitar la devolución del IVA en la importación o adquisición local de bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos, siempre que las transferencias que efectúen al exportador estén gravadas con tarifa 0% del impuesto. (SRI, 2016)

### **1.1.13.2. Devolución de IVA a Ejecutores de Convenios Internacionales.**

Las agencias especializadas internacionales, organismos no gubernamentales y las personas jurídicas de derecho privado que hayan sido designadas ejecutoras en convenios internacionales, créditos de gobierno a gobierno o de organismos multilaterales podrán solicitar el reintegro del IVA, siempre que las importaciones o adquisiciones locales de bienes o servicios se realicen con cargo a los fondos provenientes de tales convenios o créditos para cumplir los propósitos expresados en dichos instrumentos. (SRI, 2016)

### **1.1.13.3. Devolución de IVA a Instituciones descritas en el primer inciso del artículo 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno**

Las instituciones descritas en el primer inciso del artículo 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno, entre ellas: la Junta de Beneficencia de Guayaquil, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Fe y Alegría, Sociedad de Lucha Contra el Cáncer -SOLCA-, Cruz Roja Ecuatoriana, Fundación Oswaldo Loor y las universidades y escuelas politécnicas privadas, solicitarán la verificación de valores del IVA pagado en la adquisición local o importación de bienes y demanda de servicios, que les será compensado vía transferencia presupuestaria de capital, con cargo al Presupuesto General del Estado. (SRI, 2016)

### **1.1.13.4. Devolución de IVA a Misiones Diplomáticas**

Las misiones diplomáticas, consulares, organismos internacionales y sus respectivos funcionarios acreditados en el estado ecuatoriano de nacionalidad extranjera son beneficiarios de la devolución del Impuesto al Valor Agregado de conformidad con lo expresado en las cláusulas establecidas en las respectivas notas revérsales, aceptadas por las respectivas representaciones internacionales en el país. (SRI, 2016)

#### **1.1.13.5. Devolución de IVA a las Personas con Discapacidad**

Las personas con discapacidad debidamente calificadas por el Organismo competente, tienen derecho a la devolución del IVA pagado en la compra de bienes o servicios de primera necesidad adquiridos para su uso y consumo personal, así como en la adquisición de los bienes establecidos en los números del 1 al 8 del Artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades. (SRI, 2016)

#### **1.1.13.6. Devolución de IVA a Proveedores del Sector Público**

El derecho a la devolución del IVA a los proveedores del sector público (instituciones del Estado y empresas públicas que percibían ingresos exentos de Impuesto a la Renta con anterioridad a la reforma establecida mediante la ley de empresas públicas vigente desde noviembre del año 2009) se configura por la declaración de ventas con tarifa 0% de IVA realizadas a instituciones del Estado y empresas públicas (cuyos ingresos eran exentos de Impuesto a la Renta con anterioridad a la reforma efectuada por la Ley Orgánica de Empresas Públicas) entre el 1ro de enero de 2008 y 31 de octubre de 2009. (SRI, 2016)

#### **1.1.13.7. Devolución de IVA a Operadores de Turismo Receptivo**

##### **Procedimiento aplicable desde enero del año 2010 (Solicitudes desde enero 2010)**

Los operadores de turismo receptivo que facturen paquetes de turismo receptivo dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador, tendrán derecho a crédito tributario por el IVA pagado y retenido en la adquisición local o el IVA pagado en la importación de: bienes, activos fijos, materias primas, insumos o servicios que integren el paquete de turismo receptivo facturado. (SRI, 2016)

### **1.1.14. Bienestar**

La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona, está íntimamente relacionado con las necesidades y los gustos de las personas. (Gardey., Publicado: 2009. Actualizado: 2013.)

Según Amortya Sen el bienestar es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar.. El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. (SEN, 2011)

#### **1.1.14.1. Características del Bienestar**

- La salud es un estado de absoluto bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedad. Tener buena salud no solo significa estar fuerte y sano y sentirse bien sino también estar libre de enfermedades prevenibles, tener un entorno físico saludable y acceso a energía, agua segura y aire limpio. Lo que se puede ser y hacer supone, entre otras cosas, la capacidad para mantenerse en una buena condición física, minimizar la preocupación por la salud y garantizar el acceso a atención sanitaria.

- Las necesidades materiales están relacionadas con el acceso a los bienes y servicios de los ecosistemas. La base material para tener una buena vida incluye medios de sustento asegurados y adecuados, suficientes alimentos y agua limpia

en todo momento, alojamiento, vestido, acceso a energía para calefacción y acondicionamiento de aire y acceso a bienes.

- La seguridad está relacionada con la seguridad personal y ambiental. Implica el acceso a recursos naturales y de otro tipo y estar libre de violencia, actividades delictivas y guerras (motivadas por fuerzas motrices ambientales), así como seguridad frente a catástrofes naturales y provocadas por la actividad humana.

- Las relaciones sociales hacen referencia a las características positivas que definen la interacción entre los individuos, como la cohesión social, la reciprocidad, el respeto mutuo, buenas relaciones de género y familiares y la capacidad para ayudar a los demás y mantener a los hijos. (SEN, 2011)

#### **1.1.14.2. Importancia del bienestar**

El bienestar es importante ya que es la función del acceso que tiene la persona a satisfactores materiales como son la alimentación, salud, vivienda, acceso a agua potable, disfrute de energía eléctrica, como los culturales que son el sentido de pertenencia a una comunidad o grupo social, lo que implica hábitos, costumbres y prácticas de vida colectivas que contribuyen a mejorar su vida cotidiana. (Perry, 1995)

#### **1.1.14.3. Tipos de Bienestar**

Vivienda.- Gastos destinados a un bien inmueble, a este rubro corresponden las adquisiciones, construcción, Mantenimiento, Arriendo, Pago por concepto de Agua, Gas, Electricidad, Teléfono, Convencional.

Educación.- Gastos destinados con la enseñanza que se recibe de una persona o instrucción por medio de la acción de un docente, dentro de estos gastos están la



Matricula, pensión, útiles Escolares, Equipos de Computación, Uniformes entre otros

Salud.- Incluye los Gastos Relacionados para el bienestar físico y Mental, son Considerados como gastos Medicamentos, Insumos Médicos, Primad de Seguro, Servicios de Salud entre otros.

Alimentación.- Incluye los gastos relacionados que el Ser humano ingiere para subsistir o para su nutrición, entre ellos Productos Naturales, Artificiales, compra de Alimentos Pensiones Alimenticias.

### **1.1.15. Adultos Mayores o senectud**

Es un término antropo-social que hace referencia a las últimas décadas de la vida, en la que uno se aproxima a la edad máxima que el ser humano puede vivir. En esta etapa del ciclo vital, se presenta un declive, con lo que se dan cambios a nivel físico, cognitivo, emocional y social. (Ziperovich, 2009)

#### **1.1.15.1. ¿Quiénes son las Personas Adultas Mayores?**

Las Naciones Unidas Considera a una persona Adulta Mayor a partir de los 60 años, mientras que en los países desarrollados, al igual que al nuestro, la diferencia se marca a los 65 años de edad. (La Nación , s.f.)

### **1.2. Fundamentación Legal**

Las leyes que rigen la actividad del SRI son los siguientes:

### **1.2.1. La Constitución de la Republica aprobada en el 2008**

El artículo 36 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las personas adultas mayores, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, considerándose adultos mayores, a aquellas personas que han cumplido los sesenta y cinco años de edad;

Que el artículo 37 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que el Estado garantizará a las personas adultas mayores, exenciones en el régimen tributario. (2015)

### **1.2.2. El Reglamento a La Ley Orgánica de Régimen tributario**

Que el artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno mencionado, determina: “Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución. Se reconocerán intereses si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado.- Para establecer el monto máximo mensual que corresponde a la devolución de IVA mensual se tomará en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas que corresponderá a las adquisiciones de bienes o prestación de servicios gravados con el impuesto” (SRI, s.f.)

### **1.2.3. El Código tributario Interno (Codificación No. 2005-09)**

Art. 123 Pago en exceso.- Señala que se considerará pago en exceso aquel que resulte en demasía en relación con el valor que debió pagarse al aplicar la tarifa prevista en la ley sobre la respectiva base imponible. La administración tributaria,

previa solicitud del contribuyente, procederá a la devolución de los saldos en favor de éste, que aparezcan como tales en sus registros, en los plazos y en las condiciones que la ley y el reglamento determinen, siempre y cuando el beneficiario de la devolución no haya manifestado su voluntad de compensar dichos saldos con similares obligaciones tributarias pendientes o futuras a su cargo. (SRI, s.f.)

#### **1.2.4. La Ley del anciano**

El Art 14, señala “toda persona mayor de 65 años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de cinco remuneraciones básicas unificadas, o que tuviera un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas unificadas, estará exonerada del pago de toda clase de impuestos fiscales y municipales”. (JURIDICO, s.f.)

Que la Disposición General Tercera del Reglamento General de la Ley del Anciano, publicado en el Registro Oficial No. 961 de 19 de junio de 1992, dice que la exoneración de los impuestos fiscales y municipales que prescribe el artículo 14 de su ley, se entenderá que procede en forma individual para cada cónyuge. (JURIDICO, s.f.)

#### **1.2.5. Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a Favor del Anciano.**

El Art. 1, correspondientes a Impuestos Fiscales, Decreto Ejecutivo No. 2823, publicado en el Registro Oficial No. 623 de 22 de julio de 2002, nos dice: “Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley del Anciano, es necesario que la persona natural haya cumplido los 65 años al momento de verificarse el hecho generador previsto por la ley. Para el cálculo de las remuneraciones básicas unificadas, se tendrá como fecha de su determinación el 1 de enero del respectivo ejercicio fiscal”; (JURIDICO, s.f.)

Que el artículo 4 del Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, correspondientes a Impuestos Fiscales, indica las condiciones que debe cumplir la persona adulta mayor para acceder al beneficio de devolución del Impuesto al Valor Agregado;

Que el Servicio de Rentas Internas emitió la Resolución No. NAC-DGER2008-0566, publicada en el Registro Oficial No. 342 de 21 de mayo de 2008, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Codificación de la Ley del Anciano y el Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, correspondientes a Impuestos Fiscales;

Que de acuerdo a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, las exoneraciones establecidas en la Ley del Anciano requieren de un desarrollo normativo que permita la aplicación de dichos beneficios sobre el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a los Consumos Especiales, bajo los principios constitucionales que rigen el sistema tributario del país; y,

Que es deber de la Administración Tributaria emitir las normas jurídicas necesarias para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución y la ley del Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano, correspondientes a Impuestos Fiscales, Decreto Ejecutivo No. 2823, publicado en el Registro Oficial No. 623 de 22 de julio de 2002, dice: "Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley del Anciano, es necesario que la persona natural haya cumplido los 65 años al momento de verificarse el hecho generador previsto por la ley. Para el cálculo de las remuneraciones básicas unificadas, se tendrá como fecha de su determinación el 1 de enero del respectivo ejercicio fiscal" (JURIDICO, s.f.)

### **1.2.6. Otras Resoluciones**

La resolución NAG-DGERCGC13-00636 nos indica lo siguiente:

Art. 1.- Alcance.- Se establece en la presente resolución, el procedimiento para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), pagados por las personas adultas mayores, al adquirir o importar bienes y servicios de primera necesidad para su uso y consumo.

Para acceder al derecho, el beneficiario debe haber cumplido sesenta y cinco (65) años de edad al momento de producirse la adquisición de bienes o servicios. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 2.- Periodicidad.- La solicitud de devolución se presentará por escrito ante el Servicio de Rentas Internas, por períodos mensuales. Se podrá acumular en una misma solicitud, hasta doce meses de un mismo año fiscal. Podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo período, siempre y cuando, se trate de nuevos comprobantes de venta no presentados anteriormente. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 3.- Límite a devolver.- El monto máximo mensual a devolverse, será el correspondiente al Impuesto al Valor Agregado y/o al Impuesto a los Consumos Especiales, calculados sobre una única base imponible máxima de consumo, de hasta cinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador, vigentes al primero de enero del año en que se efectuó la adquisición. Dichos valores deberán sustentarse en comprobantes de venta válidos o en una declaración aduanera de importación, emitidos a nombre del contribuyente, al adquirir o importar bienes o servicios, gravados con uno solo de estos impuestos o con ambos. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 4.- Devolución de impuestos en consumos de servicio telefónico.- El Servicio de Rentas Internas devolverá el saldo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, generado en servicios de telefonía fija, que no haya sido reintegrado automáticamente como un crédito directo en las facturas de consumo. En caso de

no haberse acreditado este valor en la forma indicada, el beneficiario podrá solicitar la devolución del total de dicho impuesto, sobre la base del correspondiente comprobante de venta, en la forma prevista en esta resolución. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 5.- De la Resolución de devolución.- El Servicio de Rentas Internas se pronunciará respecto de la solicitud de devolución a favor de personas adultas mayores, mediante acto administrativo debidamente motivado y acreditará los valores correspondientes, en la cuenta bancaria personal activa que el contribuyente mantenga en una institución financiera del país. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 6.- De la Notificación.- La notificación de la resolución del trámite se efectuará en el domicilio indicado en la respectiva solicitud. A falta de éste, si el peticionario tuviere RUC en estado activo, el acto administrativo, se notificará en el domicilio tributario que conste registrado. Se podrá notificar la resolución del trámite de devolución, a través de medios electrónicos, únicamente en caso de que el beneficiario haya aceptado y suscrito un "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos", cuyo formato se encuentra publicado en el portal web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 7.- Solicitudes físicas.- La solicitud de devolución podrá presentarse en las oficinas del Servicio de Rentas Internas, de acuerdo al formato publicado en el portal web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) o disponible en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional. A la solicitud se deberá adjuntar únicamente el listado de los comprobantes de venta físicos, electrónicos, o declaraciones aduaneras de importación; por lo tanto, no se requerirá la presentación física de dichos documentos. Para el efecto el Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de las personas adultas mayores el formato del listado en la página [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). (CARLOS MARX CARRASCO, 2013).

Art. 8.- Solicitudes electrónicas.- La solicitud de devolución podrá presentarse por internet, accediendo al portal web institucional del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), en la sección "SERVICIOS EN LÍNEA". Para ello, previamente se deberá obtener una clave de seguridad, aceptar y suscribir el "Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos". En estos casos, las notificaciones de los actos administrativos que emita la Administración Tributaria, se efectuarán únicamente a través del portal web institucional. De efectuarse la solicitud por internet, no se requerirá ingresar la documentación física mencionada en el artículo anterior, debiendo únicamente presentar la información requerida en los anexos definidos por la Administración Tributaria para el efecto, publicados en su portal web.

En todos los casos, la primera solicitud de devolución del IVA deberá ser presentada de manera física, en cualquiera de las oficinas a nivel nacional del Servicio de Rentas Internas, de acuerdo al artículo 7 de la presente Resolución. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 9.- Control posterior.- El Servicio de Rentas Internas verificará mediante procedimientos de control posterior, los montos reintegrados a favor de las personas adultas mayores. En caso de verificarse la devolución de valores superiores a los que corresponden de conformidad con la ley, la Administración Tributaria procederá a compensar automáticamente estos valores, incluyendo intereses, con futuras solicitudes de devolución que presenten dichos contribuyentes. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)

Art. 10.- De la responsabilidad por la solicitud.- Los datos que se encuentren registrados en la solicitud de devolución del IVA y sus documentos anexos, serán de exclusiva responsabilidad del sujeto pasivo. La información inexacta o falsa que cause perjuicio o induzca a error o engaño a la Administración Tributaria podrá ser sancionada de conformidad con la normativa tributaria vigente, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que pudieran iniciarse de conformidad con la ley. Art. 11.- Conservación de documentos.- Los comprobantes de venta

incluyendo las declaraciones aduaneras de importación por los cuales se solicite la devolución de impuestos, deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en normativa tributaria vigente. (CARLOS MARX CARRASCO, 2013)



## **CAPITULO II**

### **2. Diagnóstico del Objeto**

#### **2.1. Modalidad de la Investigación**

##### **2.1.1. Investigación de campo**

La cual sirvió para realizar encuestas a las personas Adultas Mayores y Entrevistas a los encargados del proceso de Devolución en el SRI.

##### **2.1.2. Investigación bibliográfica-documental**

La Investigación sirvió porque se tomó de textos, editoriales de periódicos de la localidad, tesis y proyectos anteriores, páginas web, etc... Nos ayudara a obtener información de otras investigaciones y publicaciones realizadas respecto a los beneficios de las personas Adultas Mayores.

#### **2.2 Nivel de Investigación**

##### **2.2.1. Investigación explicativa**

A través de este tipo de investigación podemos explicar y detallar claramente las causas que provocan los diferentes efectos al acogerse a la Devolución de IVA, y de esta forma comprobar la hipótesis planteada. Podremos plantear soluciones con la finalidad de aumentar la eficiencia del proceso de devolución y contribuir a un mejor beneficio y bienestar de los Adultos Mayores.

Utilizaremos la investigación explicativa ya que esta nos dará a entender la realidad del problema, explicando los sucesos que se han generado y en qué condiciones se ha realizado.

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

La población a ser estudiada en esta investigación son las personas Adultas Mayores de la Ciudad de Manta, El encargado de devoluciones en el SRI. (Anexo 4)

### 2.3.2. Muestra

#### INVOLUCRADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1. Muestra

PERSONAS	N	N	TIPOS DE MUESTREO	MÉTODOS Y TÉCNICAS
Encargada de Devoluciones	1	1	Total el Universo	Entrevista
Adultos Mayores	183	86	Muestreo Probabilístico	Encuesta
Total	184	87		

Autor: Consuelo Macías T.

Aplicando el muestreo probabilístico y estratificado, no proporcional, de acuerdo con lo cual cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. La muestra a ser analizada en nuestro estudio es de 86 personas Adultas Mayores. (Anexo 3)

## **2.4. Fuentes para recolección de la Información**

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes:

### **Fuentes Primarias**

- Encuestas: Aplicadas a los Adultos Mayores de la Ciudad de Manta
- Entrevista: Se la Realizo a la Encargada del proceso de devoluciones del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta

### **Fuentes Secundarias**

- Textos, prensa, documentos internet entre otros que suministraron información básica para la fundamentación teoría de la investigación.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

- Entrevista: Realizada a la Encargada del proceso de devolución. Como instrumento se utilizó una guía de preguntas para obtener información relevante del tema de estudio
- Encuesta: Dirigida a los Adultos Mayores. Para ellos se Utilizó un cuestionario estructurado con respuestas de alternativa múltiples.
- Fotografías: Sirvieron de verificación de las diferentes actividades que se realizaron durante la investigación.

## **2.5. Análisis de la Entrevista**

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
ENTREVISTA**

**Objetivo:** Determinar los factores generales en la devolución del IVA y su incidencia en el bienestar de los Adultos Mayores en el Servicio de Rentas internas de la Ciudad de Manta.

**Entrevistado:** Ing. María José Villegas

**Cargo:** Encargada del proceso de devoluciones

**1. ¿Cuáles son los Factores que inciden en la devolución de IVA en los Adultos Mayores en Servicio de Rentas Internas de la Ciudad de Manta?**

El principal factor de incidencia en la devolución de IVA a las personas Adultas Mayores es que haya cumplido los 65 años de edad que es lo estipulado en la ley y resoluciones que emite el Servicio de Rentas Internas, devolución que será equivalente al 12% de las adquisiciones de bienes y servicios de primera necesidad comprobables en comprobantes físicos y electrónicos siempre y cuando no sobrepase el valor aprobado por devolución mensual.

**2. ¿Cree Usted que incide favorablemente la devolución de IVA en el bienestar de los adultos Mayores en el SRI?**

Sí, El Servicio de Rentas Internas como ente recaudador de tributos retribuye a las personas Adultas Mayores lo que por ley le corresponde para aportar a su bienestar aunque es un valor mínimo es de gran utilidad y aporte para solventar sus gastos.

**3. ¿Conoce Usted cual es la relación existente entre la devolución de IVA y el bienestar de los Adultos Mayores en el SRI?**

La relación que existe entre estos dos es el aporte que se da a su bienestar mediante la devolución de un valor por la adquisición de bienes y servicios.

**4. ¿Cómo se realiza la tramitación y acreditación de la devolución de IVA a los Adultos Mayores en el SRI?**

El primer trámite que realicen las personas adultas Mayores debe ingresarse por ventanilla adjuntando los comprobantes físicos o del caso electrónicos impresos más la copia de cedula papeleta de votación y un certificado bancario del lugar en el que desea que le realicen la acreditación; seguido de esto la debida solicitud de devolución, una vez se verifique la veracidad de las facturas se procede a emitir la resolución que será enviada a través de su página web en la opción notificaciones emitidas electrónicamente y en un plazo no mayor a 120 días se efectuara la devolución, dentro del pazo en que haya fondos asignados por el Ministerio de Finanzas.

Del segundo trámite en adelante se realizara a través del portal de SRI adjuntando el listado de comprobantes en el formato que lo estipula el manual de devoluciones por internet.

**Análisis**

En la entrevista que se le realizo a la Ing. María José Villegas Encargada de devoluciones en el Servicio de Rentas Internas se llegó a la conclusión que se realizan las devoluciones acorde al plazo a pesar de que en estos últimos meses se ha retrasado debido a que no han existido fondos en el ministerio de finanzas para efectuar la acreditación, y con el aumento del impuesto en un 2% se han establecido mejoras en el sistema para la tramitación mediante su página lo que ha originado tardanza en la aprobación de los mismos; sin embargo nos acotaba

que si es de gran ayuda al bienestar de los Adultos Mayores y que proporciona una contribución aunque es mínima pero que aporta a solventar ciertos gastos. La devolución se tramita de acuerdo a los parámetros establecidos en la página del Servicio de Rentas Internas y una vez cumplido los 65 años de edad con los cuales se consideran Adultos Mayores.

## 2.6. Análisis de las Encuestas

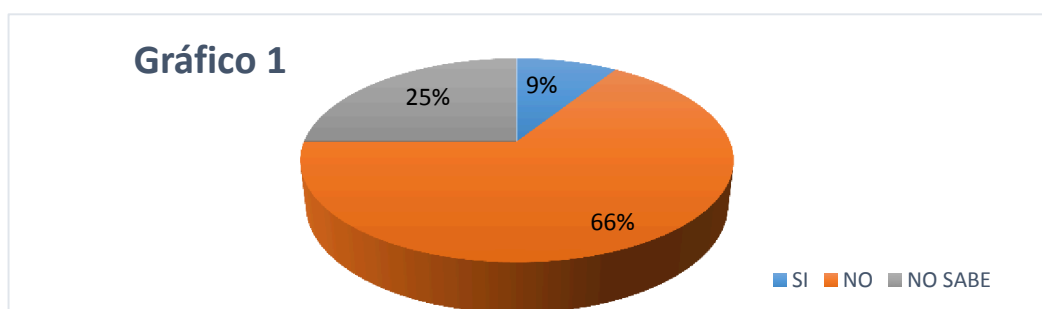
### 1. ¿Cree Usted que La tramitación y acreditación de la devolución de IVA se efectúa de manera rápida y acorde al plazo establecido por el Servicio de Rentas Internas?

Tabla 2. Encuesta 1

Respuesta	Total	%
Sí	8	9%
No	57	66%
No Sabe	21	25%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuentes de Datos: Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Consuelo María Macías Talledo



**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la primera pregunta se establece en su gran Mayoría que los Adultos Mayores no están de acuerdo que la devolución se realice de manera rápida y acorde a los plazos establecidos por el Servicio de Rentas Internas.

**Interpretación:** Esta pregunta se la realizo para conocer qué porcentaje de Adultos Mayores está de acuerdo con los plazos y la realización de su devolución de lo cual el 66% nos indica no estar de acuerdo el 9% si estarlo y el 25% no estar de acuerdo esto nos indica una inconformidad del Adulto Mayor hacia el procedimiento él ya que según se expresó existe un tardanza en la aprobación de los trámites y en la consignación de los valores.

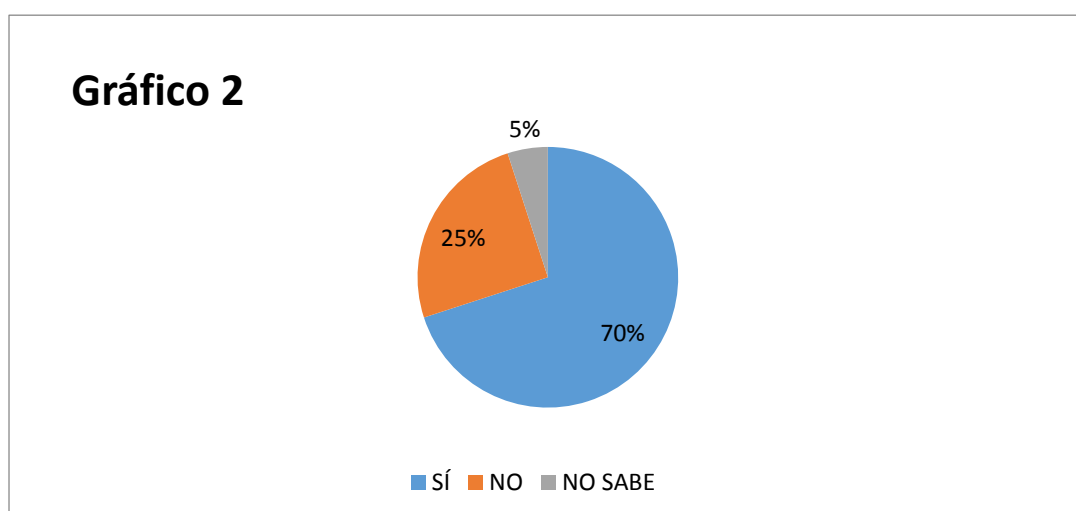
**2. ¿Cree Usted que La devolución de IVA ejecutado por el Sri incide en el bienestar de las personas Adultas Mayores?**

**Tabla 3. Encuesta 2**

Respuesta	Total	%
Sí	60	70%
No	22	25%
No Sabe	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuentes de Datos: Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Consuelo María Macías Talledo



**Análisis:** La mayoría de los Adultos Mayores encuestados consideran que la devolución de IVA que ejecuta el Sri aporta a su bienestar

**Interpretación:** El 60% de los Adultos Mayores indican que la devolución de IVA incide en su bienestar ya que es un valor retribuable por sus adquisiciones, el cual utilizan para solventar gastos varios que aporten a su buen vivir; el 25% no estuvo de acuerdo un mínimo porcentaje del 5% indicó no saber.



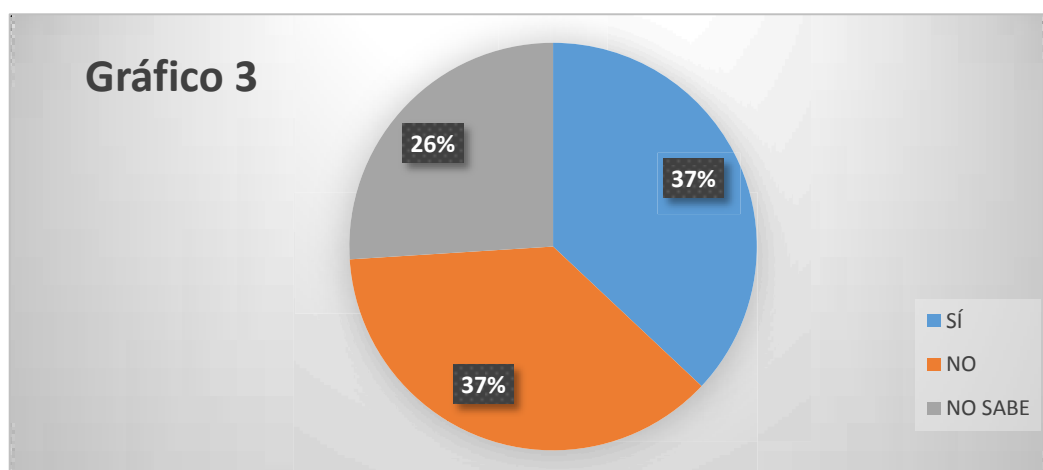
3. ¿Se puede establecer una relación entre la devolución de IVA y el Bienestar de los adultos Mayores?

Tabla 4. Encuesta 3

Respuesta	Total	%
Sí	32	37%
No	32	37%
No Sabe	22	26%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuentes de Datos: Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Consuelo María Macías Talledo



**Análisis:** Casi la mitad de los encuestados coincidió en dos respuestas en que puede o no establecer una relación de la devolución de IVA y los Adultos Mayores.

**Interpretación:** Un 37% de los Encuestados coincidió en que si se puede establecer una relación y otro 37% que no esto nos indica un desacuerdo razonable ya que al momento de la encuesta se plantaban no establecerse una relación porque consideran debería ser mayor el beneficio otorgado a ello.

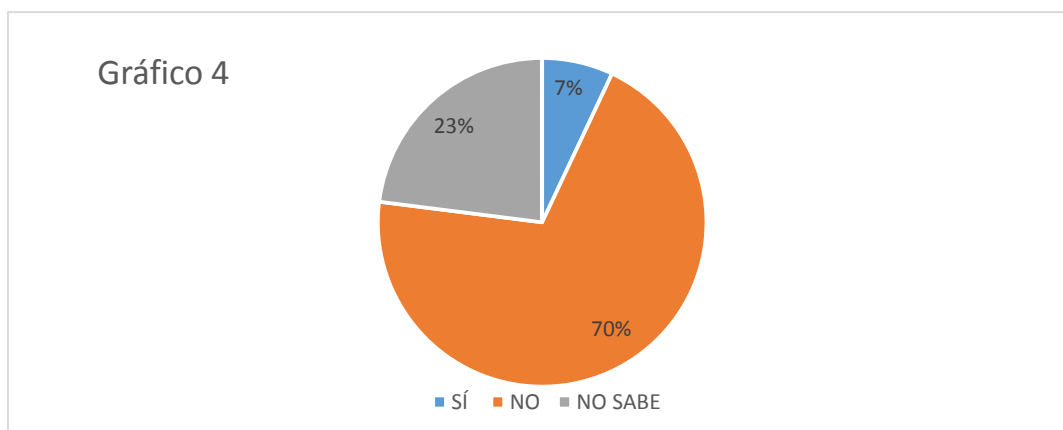
**4. ¿Considera usted que el monto como límite otorgado en las devoluciones es el adecuado para aportar al bienestar de los Adultos Mayores?**

**Tabla 5. Encuesta 4**

Respuesta	Total	%
Sí	6	7%
No	60	70%
No Sabe	20	23%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuentes de Datos: Tabulados de la Encuesta

Elaborado por: Consuelo María Macías Talledo



**Análisis:** Muchos Adultos Mayores no están de acuerdo con el valor que se les asigna como límite para cada devolución ni consideran que este sea el adecuado para influir en su bienestar.

**Interpretación:** El 70% de las personas Adultas Mayores no están de acuerdo a el valor devuelto nos indicaban que ese valor no les alcanza para cubrir sus gastos que es una ayuda pero en mínima proporción que consideran que en la mayoría pasaron años prestando sus servicios favoreciendo al progreso de su ciudad y que al llegar a su edad Adulta se le debería otorgar mayor beneficio de su devolución aunque un 25% nos único que si está de acuerdo debido a que la situación del país por estos momentos no es la mejor.

## **2.7. Análisis de Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas las Personas Adultas Mayores presentan una inconformidad en la tramitación y sus plazos de consignación valores, por lo que es necesario agilizar los procesos de tramitación y consignación en un plazo específico ya que en ocasiones acuden innecesariamente a las agencia bancarias en respuesta a la consignación de valores lo que representa para ellos una pérdida de tiempo.

De igual manera se considera que el valor devuelto establecido como límite no ayuda en lo que debería a solventar sus gastos ya que es un valor mínimo y en los actuales momentos se pretende bajar el porcentaje de devolución a las personas Adultas Mayores; se considera hacer un análisis encontrando un valor estimativo de devolución de favorezca al Adulto Mayor y no lo perjudique para que tengan un estilo de vida acorde a sus necesidades.

Se debería programar los días de devolución en el Servicio de Rentas Internas tomando en cuenta el noveno el dígito de su número de cedula para que los tramites tengan una fecha aproximada a ser aprobados; llevando sincronizadamente el proceso de devolución.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Análisis del deber ser del Objeto o diseño de la propuesta**

#### **3.1. Tema**

Diseño de un programa de capacitación y difusión sobre la devolución de IVA a las personas Adultas Mayores A través de la Agencia del Servicio de Rentas Internas de en la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

#### **3.2. Institución Ejecutora**

El ejecutor de este proyecto será el Servicio de Rentas Internas de la Ciudad de Manta.

#### **3.3. Beneficiarios**

Serán los beneficiarios los Adultos Mayores de la Ciudad de Manta.

#### **3.4. Ubicación**

Ciudad de Manta

#### **3.5. Tiempo estimado para la ejecución**

3 Meses

#### **3.6. Costo para elaborar la propuesta**

Para elaborar las charlas no se necesita presupuesto solo la preparación del personal con conocimientos en el tema.

#### **3.7. Antecedentes de la Propuesta**

De acuerdo a la que establece Constitución Política del Ecuador, las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia.

El Estado garantizará a las personas adultas mayores exenciones en el régimen tributario.

El Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno indica: “Las personas Adultas Mayores tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución”.

Las personas Adultas Mayores no tienen un conocimiento adecuado sobre el beneficio de devolución de acuerdo a lo que establece la normativa vigente en el Ecuador...

En este sentido para fortalecer el conocimiento del sistema tributario ecuatoriano de las personas Adultas Mayores en la ciudad de Manta, dando cumplimiento a lo que establece la constitución y demás leyes a favor del anciano es necesario que se encuentren los medios para difundir y dar a conocer estos beneficios, siendo un pilar importante el contar con un talento humano que se encuentre capacitado para dar a conocer de una manera práctica los beneficios tributarios a las personas Adultas Mayores.

Las actividades o fuentes de ingresos de las personas Adultas Mayores en la mayoría son provenientes de la jubilación, ayuda de los hijos, actividad comercial o trabajo en relación de dependencia y las personas que tienen conocimiento de la devolución de IVA le consideran a este rubro también como un ingreso.

No existe un programa de capacitación sobre este tipo de beneficio lo cual genera insatisfacción por parte de las personas que solicitan su devolución.

Por lo que se propone elaborar un programa de capacitación en el que se proporcionen la información necesaria para acceder a la devolución.

### **3.8. Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar un programa de capacitación para las personas Adultas Mayores en el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manta, con el fin de proporcionar información necesaria para acceder al beneficio tributario de devolución al que tiene derecho y contribuir al mejoramiento de su nivel socio- económico.

### **3.9. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Elaborar un cronograma de capacitación para los Adultos Mayores en el Servicio de Rentas Internas.
- Realizar la selección de los temas relevantes a tratar en las capacitaciones de los Adultos Mayores en el Servicio de Rentas Internas.
- Proporcionar al encargado de la ejecución de las capacitaciones todos los instrumentos necesarios para el desarrollo de la misma.

### **3.10 Justificación**

Esta propuesta es original ya que en el Servicio de Rentas Internas no se brindan programas de capacitación que abarquen el tema de devoluciones de IVA a los Adultos Mayores.

Es beneficiosa para las personas Adultas Mayores porque deben conocer sus derechos ya que el Estado a través de la Constitución otorga beneficios a este sector vulnerable de la sociedad.

Es factible ya que es necesario proporcionar toda la información referente a la devolución de IVA mediante un programa de capacitación que se efectuara de forma gratuita, para evitar así que los Adultos Mayores tengan que acudir a

las diferentes asesorías contables u profesionales, lo cual les incurriría un costo adicional.

Es importante ya que se darán a conocer los requisitos que deben presentar y la manera de ingresar el trámite para poderlos atender de una manera más rápida, lo que significa que el Adulto Mayor recibirá respuesta de su trámite en un tiempo menor.

De acuerdo a lo mencionado se concluye que la elaboración de un programa de capacitación dirigida a las personas Adultas Mayores es la mejor opción de difusión ya que se puede abarcar a un mayor número de oyentes.

Para el debido programa se contara con funcionarios capacitados en el área de devoluciones, también se dispondrán computadoras proyectores y demás recursos materiales que ayuden a la capacitación que se impartirá a las personas Adultas Mayores.

### **3.11. Fundamentación**

La propuesta se fundamenta bajo los siguientes artículos

#### **3.11.1. La Constitución de la Republica**

En el artículo 36 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las personas adultas mayores, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, considerándose adultos mayores, a aquellas personas que han cumplido los sesenta y cinco años de edad;

De la misma manera en el artículo 37 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que el Estado garantizará a las personas adultas mayores, exenciones en el régimen tributario.

### **3.11.2. El Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen tributario**

El artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno mencionado, determina: “Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera

### **3.11.3. La Ley del anciano**

El Art 14, señala “toda persona mayor de 65 años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de cinco remuneraciones básicas unificadas, o que tuviera un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas unificadas, estará exonerada del pago de toda clase de impuestos fiscales y municipales”.



### 3.12. Metodología, Modelo Operativo

Tabla 6. Modelo Operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Inicial	Socialización	Socialización del programa de capacitación con los funcionarios del área de devoluciones de IVA.  Presentar la propuesta a las autoridades del SRI.	Presentación.  Socialización. Discusión del proyecto Diálogos abiertos y sugerencias de los funcionarios de las áreas involucradas.	Diseño del Proyecto de la Factibilidad de la Propuesta.  Diseño preliminar del programa de Capacitación.	Encargada de Devoluciones	Septiembre año 2016
	Planificación	Establecer el plan operativo a cumplir para la ejecución del programa de capacitación.	Elaboración del Cronograma de Actividades.	Diseño del programa de capacitación, computador, proyector, internet	Encargada de Devoluciones	Octubre año 2016
Final	Implementación	Ejecutar un cronograma de actividades planificadas para la realización del proyecto.	Presentación de la Propuesta, Análisis de Riesgos	Materiales de oficina, Computador, Internet	Encargada de Devoluciones	Noviembre año 2016

Elaborado por: Consuelo María Macías Talledo

### 3.13. Plan de Acción

Este punto se llevaría a cabo reuniendo a las personas Adultas Mayores y, o a su vez a los familiares de los mismos los cuales también serían factible que estén informados de los temas de devolución por la razón que ellos como familiares pueden hacer uso de los beneficios a los que tienen derechos las personas adultas mayores en un lugar que se definirá cuando se lleve a cabo esta propuesta, se realizara con la ayuda de los funcionarios del Servicio de Rentas Internas que estarán preparados en los temas a tratar para poder aclarar dudas y ayudar a informar sobre este beneficio tributario al que puede acceder este grupo de personas.

### 4.14. Cronograma de trabajo

Nº	ACTIVIDADES	MESES											
		SEPTIEMBRE				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Ejecución												
1	Estrategias												
2	Planificación de la Capacitación												
3	Implementación												

### **3.15. Administración**

La presente propuesta puede ser manejada por el área de capacitaciones del Servicio de Rentas Internas, por el área de devoluciones de IVA ya que son los principales interesados en dar el conocimiento a este sector para la correcta aplicación de las solicitudes del beneficio tributario.

Temas a tratar:

- Beneficiarios de la devolución
- Leyes vigentes referente a la devolución de IVA de Adultos Mayores
- Tipos de Devolución
- Requisitos de Devolución
- Devolución de IVA por Ventanilla
- Devolución de IVA por Internet
- Llenado de formatos para devolución
- Plazos de devolución
- Reclamos Administrativos por inconformidad en devoluciones
- Derechos Tributarios aplicables a los Adultos Mayores

## Conclusiones

Una vez realizada investigación referente a la “Devolución de IVA de las Personas Adultas Mayores en el Servicio de Rentas Internas en la Ciudad de Manta” se llegó a las siguientes conclusiones.

- De acuerdo al estudio se pudo evaluar el impacto de aplicar de forma más adecuada los beneficios tributarios en el sector de los Adultos Mayores , el cual afecta de manera positiva su situación social y económica ya que constituye una fuente adicional de ingresos o ahorro si los aplican, al mismo tiempo se sienten integrados a la sociedad.
- Las Personas Adultas Mayores no se sienten incluidos en la sociedad ya que piensan que tienen un trato menor a las personas jóvenes que tienen trabajo y estabilidad económica y la mayoría de ellos no cuentan con un trabajo e ingreso fijo y consideran que el valor devuelto debería ser acorde a las necesidades, acotando que se dan más prioridades a demás tramites entregados al Servicio de Rentas Internas que a los solicitados por ellos, parte de ellos no cuenta con una debida instrucción tributaria sobre sus beneficios, tramitación y acreditación por lo cual aumenta su inconformidad.
- Los Adultos Mayores sienten que son los perjudicados actuales ya que el valor de la devolución asignada por el Servicio de Rentas Internas bajara debido a los cambios económicos en el país por los últimos acontecimientos, acotan que influye a esta decisión el mal manejo de la devolución utilizada por personas que no son las beneficiarias directas de la devolución.

## **Recomendaciones**

- Promover programas de capacitación sobre devolución de IVA para Adultos Mayores, en el que se dé a conocer los beneficios y la influencia en su bienestar para ayudar a entender la mejora que tiene este beneficio en su nivel socio- económico; Fomentando una cultura tributaria por medio de capacitaciones efectuadas dando a conocer la importancia de pedir el comprobante de venta al realizar la compra de un bien o servicios para luego solicitarlo como devolución sin mayor inconveniente.
- Las instituciones de bienestar social deben crear programas de difusión para que se haga conocer este beneficio a toda la población mayor de 65 años, El SRI debe facilitar este trámite y atenderlo como prioridad ya que es un beneficio creado mediante Ley que debe ser cumplido con eficacia
- El estado aunque se vea afectado con una disminución de los ingresos generados por las recaudaciones de IVA, al promover actualmente el “Buen Vivir” debe procurar considerar un porcentaje representativo que beneficien a los adultos mayores por un derecho que por ley les corresponde

## Bibliografía

- (21 de DICIEMBRE de 2015). Obtenido de [http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/constitucion\\_21\\_de\\_diciembre\\_2015.pdf](http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/constitucion_21_de_diciembre_2015.pdf)
- CARLOS MARX CARRASCO, S. (7 de OCTUBRE de 2013). Recuperado el AGOSTO de 2016, de [www.sri.gob.ec/.../descargar/.../Resolucio%27n+No.+NAC-DGERCGC13-00636.pdf](http://www.sri.gob.ec/.../descargar/.../Resolucio%27n+No.+NAC-DGERCGC13-00636.pdf)
- COMERCIO, D. E. (2916 de ABRIL). Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/proyecto-reduce-beneficios-adulto-mayor.html>
- Gardey., A. J. (Publicado: 2009. Actualizado: 2013.).  
*JURIDICO.* (s.f.). Obtenido de [http://www.juridicaoni.com/docs/Ley\\_del\\_Anciano\\_y\\_Reglamento\\_a\\_la\\_Ley.pdf](http://www.juridicaoni.com/docs/Ley_del_Anciano_y_Reglamento_a_la_Ley.pdf)
- La Nación* . (s.f.). Obtenido de [http://www.nacion.com/archivo/importancia-adultos-mayores\\_0\\_1270273146.html](http://www.nacion.com/archivo/importancia-adultos-mayores_0_1270273146.html)
- OTRA, L. (7 de abril de 2016). Obtenido de <http://www.laotra.com.ec/el-sri-desembolso-6076-millones-por-devolucion-del-iva-a-las-personas-con-discapacidad/>
- Perry, F. y. (1995). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos57/bienestar-humano/bienestar-humano2.shtml>
- SEN, A. (17 de 7 de 2011). Obtenido de <http://vforcitizens.blogspot.com/2011/07/el-bienestar-humano-segun-amartya-sen.html>
- SRI. (s.f.). Obtenido de [www.sri.gob.ec/.../descargar/.../Reglamento+para+la+Aplicaci%27n+de+la+Ley+de+R%29gimen](http://www.sri.gob.ec/.../descargar/.../Reglamento+para+la+Aplicaci%27n+de+la+Ley+de+R%29gimen)

SRI. (s.f.). Obtenido de  
[www.sri.gob.ec/.../CÓDIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley  
+0+Re..](http://www.sri.gob.ec/.../CÓDIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley+0+Re..)

SRI. (s.f.). Obtenido de  
[www.sri.gob.ec/.../CÓDIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley  
+0+Re..](http://www.sri.gob.ec/.../CÓDIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley+0+Re..)

SRI. (Junio de 2016). Obtenido de [www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-de-impuestos](http://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-de-impuestos)

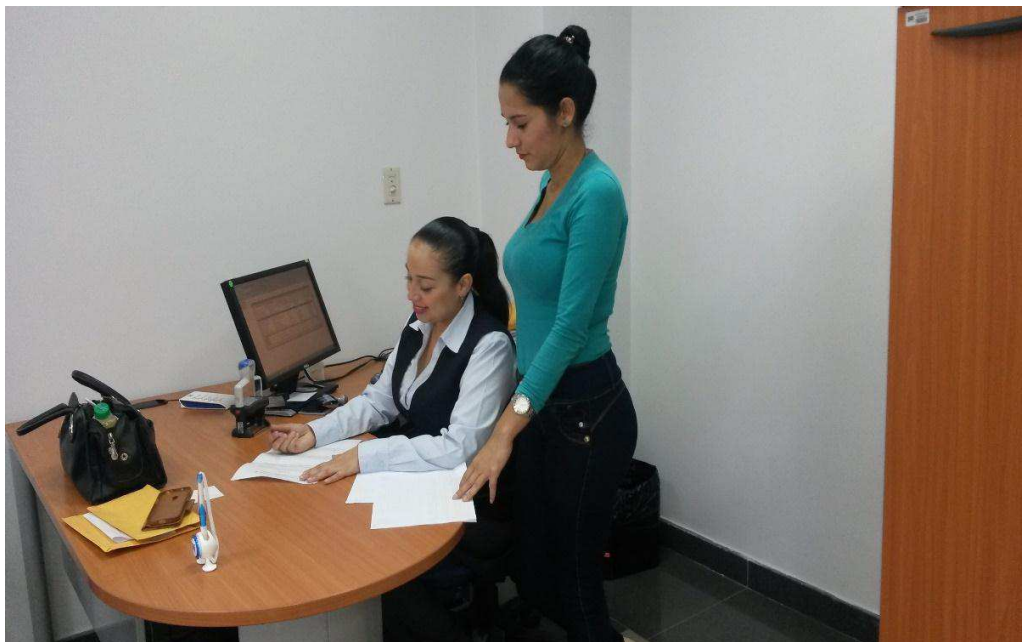
Ziperovich, P. C. (2009). *V Congreso Internacional de Creatividad e Innovación (2009)*.

# ANEXOS

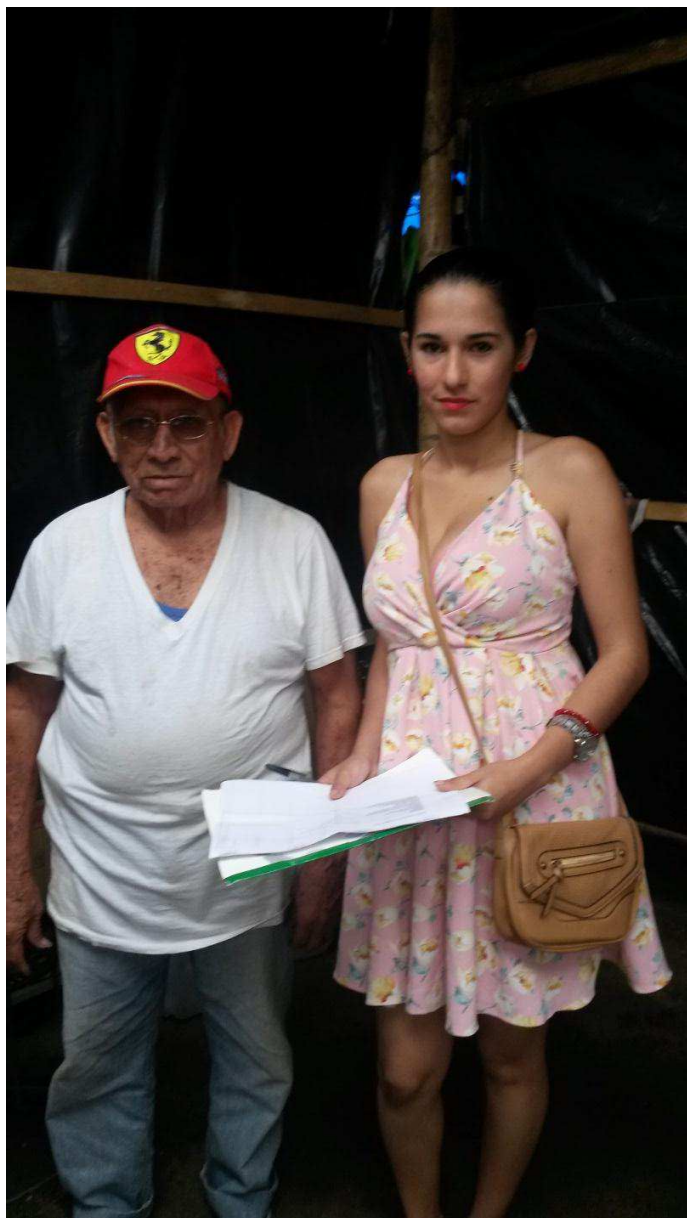


**ANEXO #1**

**Entrevista persona encargada del proceso de devolución de Impuestos.**



**ANEXO# 2**  
**Realización de Encuesta a Adultos Mayores.**



### **ANEXO #3**

#### **Formula de Muestreo Aplicada; Probabilístico**

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizara la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p q N}{Ne^2 + Z^2 p q}$$

N = universo

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

e = error de estimación

p = probabilidad de que suceda

q = probabilidad de que no suceda

Se eligió el nivel de confianza del 95%, en vista que toda la población cumple con similares condiciones, así que un margen de error del 5% es razonable. (1,96 según la tabla de distribución normal para el 95% de confianza).

En universo es el total de habitantes que cumplan la condición: mayores o igual a 65 años y que hayan realizado la devolución en el mes de junio es de 192

El error de estimación es del 8%, el cual se lo utiliza para estimar la precisión necesaria y para determinar el tamaño de la muestra más adecuado.

La probabilidad de que suceda (p) o de que no suceda (q), se debe estimar de acuerdo al fenómeno investigado, para ello se debe determinar la probabilidad de que se realiza el evento (p) o la de que no se realice (q), como no podemos suficiente información de la probabilidad dl evento, asignaremos entonces los máximos valores.

p= 0,5 q= 0,5; la suma de p + q siempre será igual a 1

$$n = \frac{z^2 p q N}{Ne^2 + Z^2 p q}$$

<b>N=</b>	$\frac{1.96 \times 0.5 \times 0.5 \times 192}{192 \times 0.08 + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$
<b>N=</b>	$\frac{1.843.968}{2,1504}$
<b>N=</b>	85,75

Aplicando el muestreo probabilístico y estratificado, no proporcional, de acuerdo con lo cual cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser incluido en la muestra. La muestra a ser analizada en nuestro estudio es de 86 personas Adultas Mayores.

**ANEXO #4**  
**Población**



**DIRECCION ZONA 4 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**DETALLE DE SOLICITUDES RECPETADAS**

**MES DE JUNIO 2016**

N°	DATOS SOLICITANTE	IDENTIFICACION	FECHA	N° TRÁMITE
1	ACERO RUEDA MARINA	1312646019	10	113012016RDEV007414
2	ALARCON OCHOA VINICIO ORLANDO	1308168416	10	113012016RDEV037504
3	ANDRADE CRESPO CARLOS LUIS	1704354313	10	113012016RDEV006234
4	BORRERO ZAMORA RICHARD GLEDIS	912079514001	10	113012016RDEV006284
5	CARREÑO IVARRA GLORIA MARGARITA	1308604600	10	113012016RDEV006232
6	CEVALLOS DELA BLANCHI	1307461218	10	113012016RDEV013332
7	FERNANDEZ ALAVA FERNANDO DANIEL	1306687813	10	113012016RDEV004510
8	GARCIA AVILA SONIA MARIA	1309625216001	10	113012016RDEV006244
9	GARCIA VELEZ HECTOR AUGUSTO	1310955412	10	113012016RDEV001015
10	MENDOZA MOREIRA EDWIN MARCELO	1311341414001	10	113012016RDEV016155
11	MENDOZA SOLORZANO LULLY HERNAN	1310672611	10	113012016RDEV005168
12	MERA ZAMBRANO OLGA LUZMILA	1300979810	10	113012016RDEV016160
13	MONTOYA ZULUAGA SANDRO GEOVANNY	1391779917	10	113012016RDEV006164
14	MOREIRA ZAMBRANO DILIA JANETH	1305296418001	10	113012016RDEV017168
15	RAMIREZ ECHEVERRY GUSTAVO	1391784511001	10	113012016RDEV007207
16	REYES PICO PABLO ESTUARDO	1306220615	10	113012016RDEV007211
17	VALENCIA SANCHEZ FABIAN	1313252213	10	113012016RDEV007236
18	ALCIVAR CANDELA EDUARDO ARTURO	1304535527001	12	113012016RDEV006264
19	ALCIVAR OCHOA GINA SHIRLEY	13078439280	12	113082016RDEV000383
20	BALCAZAR BALCAZAR FREDDY ROLANDO	1312785924001	12	113012016RDEV006215
21	BARRETO RIVERA TANIA MARIBEL	1308447427	12	113012016RDEV012234
22	CAJAS INTRIAGO WINSTON RAFAEL	1302557226001	12	113012016RDEV006254
23	CHAVEZ SOLEDISPA MARIANA DEL JESUS	1308292927	12	113012016RDEV012030
24	CUENCA BARRETO JESSENIA MONSERRATE	1311342727001	12	113012016RDEV006580
25	GARCIA MACIAS BETTY ALEXANDRA	1311666125	12	113012016RDEV016222
26	GARCIA MACIAS GABRIEL ALEJANDRO	1311753121001	12	113012016RDEV018132
27	GUZMAN ARANGO OCTAVIO	1001973823	12	113012016RDEV016276
28	LOOR CAÑARTE ERIC CAYETANO	1300517727	12	113012016RDEV003143
29	MORALES MOREIRA MARIA AGUSTINA	1310417520	12	113012016RDEV011166
30	PERDOMO RODRIGUEZ JOSE CANDIDO	802924621001	12	113012016RDEV015116
31	PIN ESPINEL ERWIN CARLOS	1350170625001	12	113012016RDEV018191
32	PINTAG POMAQUERO ANGEL FERNANDO	1716935323001	12	113012016RDEV001645
33	SALAZAR ALZATE OVIDIO	925907826001	12	113012016RDEV007222
34	PALACIOS RIVERA CARLOS DEMETRIO	1305385237	14	113012016RDEV012505
35	ALARCON OCHOA OSCAR OMAR	1307960136	14	113012016RDEV021693
36	CEDEÑO QUIROZ WILMER MANUEL	1306374834	14	113012016RDEV006287

37	CUENCA BARRETO LILY	1312311135	14	113012016RDEV001421
38	CUMBAL MALDONADO CARLOS	1715405732	14	113012016RDEV006262
39	GILCES DIANA	1306320035	14	113012016RDEV001418
40	GONZALEZ DAZA JUAN CARLOS	1304118035	14	113012016RDEV006117
41	LEON BARREZUETA ISIS	1309952735	14	113012016RDEV015136
42	LEON SANTOS JULIO CESAR	1305984831	14	113012016RDEV012112
43	LOPEZ MERO JORGE MAURO	1312178062	14	113012016RDEV018137
44	LOPEZ MORALES LUIS EDUARDO	1312450735	14	113012016RDEV018143
45	MENDOZA SOLORZANO GLIBER MONTALVO	1308483435	14	113012016RDEV004153
46	NUÑEZ CASTRO LUIS FELIPE	90872983	14	113012016RDEV007171
47	PAZ SANTANA JAIME AGUILES	1302518038	14	113012016RDEV016180
48	PEÑA HIDALGO NARCISA	1303501033	14	113012016RDEV007196
49	PINTAG ARAGADREAY LUIS ANTONIO	1708459233	14	113012016RDEV018196
50	QUIROZ NAVARRETE ANGEL RODOLFO	1306168335	14	113012016RDEV007206
51	RINCON MONTOYA LUIS FERNANDO	1391769539	14	113012016RDEV007215
52	ROSADO GARCIA JENNY CATERINE	1311385932	14	113012016RDEV007218
53	SOLEDISPA RIVERA AMPARITO MANUELITA	1307317139	14	113012016RDEV007228
54	TIPAN CRUZ HECTOR GONZALO	1705075131	14	113012016RDEV007232
55	TORO MENENDEZ IRIS PAMELA	1309748430	14	113012016RDEV007234
56	URBANO FELIPE ANGULO JARA	1311113334	14	113012016RDEV007235
57	BAILON ANCHUNDIA JOHNNY LEONARDO	1310499049	16	113012016RDEV006216
58	CAMPOS CEDEÑO LUIS HUMBERTO	1302428741	16	113012016RDEV006248
59	CANTOS MENENDEZ MIGUEL VICENTE	1311405847	16	113012016RDEV006254
60	FRANCO CEDEO JORGE WALTER	1300125943	16	113012016RDEV018234
61	GILCES MACIAS LIDER OSWALDO	1306320043	16	113012016RDEV006124
62	INTRIAGO ROQUE DAGOBERTO	1301383848	16	113012016RDEV017136
63	LEON OCHOA MARIA JOSE	1707180749	16	113012016RDEV019138
64	LUNA HIDALGO DEISI YOFANY	702597543	16	113012016RDEV016144
65	PIN CEDEÑO MAURO RAMON	1306447747	16	113012016RDEV004520
66	PONCE RODRIGUEZ NASTACIA HERMELINDA	1302243041	16	113012016RDEV007601
67	POSADA RAMIREZ ARNULFO DE JESUS	931051445001	16	113012016RDEV015601
68	RUEDA MUÑOZ IRALDA DE LAS MERCEDES	1000991149	16	113012016RDEV007219
69	YOUSSEF DANY MORCHED	1310095748	16	113012016RDEV007243
70	ZAMBRANO MERA CESAR ANTONIO	1303993248	16	113012016RDEV007247
71	ZAMBRANO VALENCIA LAURO ANTONIO	1705055745	16	113012016RDEV007251
72	ALAVA CALDERON JULIO VIDAL	1302060650	18	113012016RDEV013254
73	ALONZO CASTILLO MERCEDES	1300393350	18	113012016RDEV006134
74	CARREÑO GILER YOFRE IVAN	1309373452	18	113012016RDEV006234
75	CEDEÑO INTRIAGO HENRY STALYN	1311773475	18	113012016RDEV006333
76	CONSTANTE MOREIRA KELVIN	1312249350	18	113012016RDEV007215
77	CYTYMANTA	1391800754001	18	113012016RDEV001640
78	DELGADO DELGADO DANIEL EPIFANIO	1306449057001	18	113012016RDEV001431
79	DELGADO TRIVIÑO JOSE PEDRO	1303709651	18	113012016RDEV007816



80	FERNANDEZ ALAVA WELLINGTON LEONARDO	1306167659001	18	113012016RDEV016231
81	GARCIA CABAL SHIRLEY	929065555001	18	113012016RDEV017805
82	GUEVARA DELA ZOILA ISABEL	915063853001	18	113012016RDEV007129
83	INTRIAGO ROSADO FELIPE	1307497956	18	113012016RDEV008136
84	MARCILLO MARCILLO DEMETRIO	1304069857	18	113012016RDEV012146
85	MEJIA ZAMBRANO WILLIAM EDGAR	1304749953	18	113012016RDEV007150
86	MENDOZA CEDEÑO JACINTO ANTONIO	1301953350	18	113012016RDEV0069151
87	MONTES DELGADO JOSE TITO	1304094459	18	113012016RDEV007164
88	MORA SAEZ MARIA NARCISA	923793053001	18	113012016RDEV008165
89	PERDOMO RODRIGUEZ YAJAIRA CAROLINA	802285452	18	113012016RDEV014112
90	PEREZ MARIN JAIME	930287453001	18	113012016RDEV018183
91	RESTREPO LOAIZA JULIAN ANDRES	1313588152	18	113012016RDEV007210
92	SALAZAR NOREÑA HECTOR ELY	1391831455001	18	113012016RDEV007221
93	VERA CARREÑO DARWIN JOSE	1713776050	18	113012016RDEV007242
94	ALCIVAR ARTEAGA MARIA TERESA	1310225360	20	113012016RDEV024867
95	ALONZO INTRIAGO ERICK	1308077963	20	113012016RDEV006238
96	BAILON MENDOZA LUIS EDUARDO	1308258167	20	113012016RDEV006241
97	CUENCA MACIAS RAMON JACINTO	1301779268	20	113012016RDEV007940
98	GOMEZ CASTAÑO LUIS EFREN	1313697565	20	113012016RDEV006125
99	GUALTERO ÑUNGO DIEGO	1391778163001	20	113012016RDEV007128
100	MEDRANDA SALVADOR CARLOS ROMAN	1305701268	20	113012016RDEV018141
101	MENDOZA MACIAS JENNIFER LISBETH	13139314020	20	113012016RDEV015146
102	MENDOZA MENDOZA NUBIA ARELIZA	1300154760001	20	113012016RDEV014151
103	OCHOA SANCHEZ EUSEBIO JAVIER	1305253369	20	113012016RDEV007173
104	ORTEGA ALCIVAR TOBIAS ENRIQUE	1300417167	20	113012016RDEV007175
105	ORTIZ VELEZ JOSE LUIS	1303401069	20	113012016RDEV007177
106	PALMA CEDEÑO AMADO FABIAN	1309666962	20	113012016RDEV014411
107	PERALTA QUILLIGANA RENE FRANCISCO	1306308469	20	113012016RDEV007186
108	QUIMIZ PALMA NANCY KARINA	1309992665	20	113012016RDEV012502
109	VELASQUEZ MERO MANUEL LEONARDO	1311817165	20	113012016RDEV007239
110	VELEZ MENDOZA JORGE NECTALI	1303380164	20	113012016RDEV007241
111	VELEZ MONTESDEOCA ALFREDO ANTONIO	1305719963	20	113012016RDEV007237
112	ZAMBRANO MENDOZA MAYRA	1311367260	20	113012016RDEV007245
113	ZAMBRANO MURILLO LEONELA MONICA	1308928165	20	113012016RDEV007246
114	BERMELLO SANCHEZ VICTOR FRANCISCO	1305767871	22	113012016RDEV006245
115	CHIRAU LEMA REBECA	1714843172	22	113012016RDEV012510
116	CHUMO CUENCA TATIANA CAROLINA	1312316175	22	113012016RDEV006215
117	GARCIA GARCIA GEOVANNY GABRIEL	1303370579	22	113012016RDEV005230
118	GOMEZ MEZA MARIA JESSENIA	1306323278	22	113012016RDEV006126
119	LOPEZ MORALES JULIO CESAR	1311980773	22	113012016RDEV007142
120	MARTINEZ DUQUE JAVIER ANTONIO	1391778279	22	113012016RDEV015147
121	MENDOZA MACIAS ISIDRO MACARIO	1304697277	22	113012016RDEV018153
122	MENDOZA VELEZ JOSE ALEXIS	1304064577	22	113012016RDEV012615

123	MORAN POZO ANGEL PATRICIO	1717575870	22	113012016RDEV007167
124	ORTIZ GARCIA WILLIAM LIZANDRO	1311541773	22	113012016RDEV007176
125	PEÑAFIEL ALAVA DORIS RAQUEL	1311343774	22	113012016RDEV007184
126	PINCAY CEVALLOS JESSICA MARIBEL	1309032173	22	113012016RDEV016192
127	PINTAG YUQUILEMA ROBERTO CARLOS	1311645673	22	113012016RDEV007297
128	POMAINA PILAMUNGA FABIOLA	920361078	22	113012016RDEV007512
129	RODRIGUEZ CABAL ROBINSON	1391785070	22	113012016RDEV007216
130	ROMERO VERA FANNY MARIA	1306534973	22	113012016RDEV007217
131	SANCHEZ PONCE PEDRO NOLASCO	1302914971	22	113012016RDEV007227
132	SANCHEZ RIOS JOHAN	959159773	22	113012016RDEV007226
133	ALCIVAR ARTEAGA NELLY CELESTE	1307311587	24	113082016RDEV001230
134	BAILON MENDOZA HUMBERTO REINALDO	1303670580	24	113012016RDEV006412
135	BALCAZAR DUARTE JUAN COLON	700999881	24	113012016RDEV013266
136	BOCANEDES TUMBACO MICHELLE YAJAIRA	1311510489	24	113012016RDEV006224
137	CALDERON MOREIRA ROSA MARIA	1307930782	24	113012016RDEV006276
138	CEVALLOS DELA JORGE WALTER	1307712180	24	113012016RDEV013234
139	CHAVEZ BRIONES DIMAS ANIBAL	1312968785	24	113012016RDEV006234
140	CUENCA ESPINOZA ALEXANDER	1391758286	24	113012016RDEV007610
141	DELA MEZA ZOILA MODESTA	1301305981	24	113012016RDEV001684
142	MARCILLO ALAY FERNANDO	1309954186	24	113012016RDEV014145
143	MONTALVAN GUILLEN ERICKA	1304505686	24	113012016RDEV007263
144	MONTES SANTANDER GISELLA	1310106586	24	113012016RDEV007323
145	NARANJO BUSTOS BLANCA ELIZABETH	1307762888	24	113012016RDEV012169
146	NUÑEZ BARRETO ESTHELA MARINA	1311409492	24	113012016RDEV015170
147	PEÑARIETA PEÑARIETA OLGA JACIENTA	1305793182	24	113012016RDEV007212
148	PINTAG POMAQUERO DARWIN KLEBER	604090183001	24	113012016RDEV017850
149	PLUAS CARDENAS MERCY EMERITA	1302022783	24	113012016RDEV007298
150	POSADA PAVAS HENRY ALEXANDER	927821389001	24	113012016RDEV007304
151	TIPAN YAPO PEDRO PATRICIO	1708213382	24	113012016RDEV007233
152	ALARCON OCHOA EUSTORGIO SALOMON	913649497001	26	113012016RDEV013255
153	BOWEN DELGADO MIGUEL EDUARDO	1303615296	26	113012016RDEV006254
154	BUITRIAGO NIETO LUIS ALEJANDRO	955888896	26	113012016RDEV006274
155	CARREÑO IVARRA LIBORIO AGUSTIN	1306805290	26	113012016RDEV006264
156	CEDEÑO PICO OSCAR LEONIDAS	1305724997	26	113012016RDEV006241
157	CHAVEZ MEZA MARIA DEL CARMEN	1304573296	26	113012016RDEV012126
160	MENDOZA VELEZ MARIA ELENA	1303702599	26	113012016RDEV012159
161	OCAMPO ZAPATA FERNANDO	1313669994	26	113012016RDEV007172
162	OHOA SANCHEZ CARMEN MARCELA	1309538399001	26	113012016RDEV007174
163	PERALTA QUILLIGANA LAURA RUTH	1307543494	26	113012016RDEV007136
164	PICO ULLAURI EDWIN DAVID	1310648694001	26	113012016RDEV015179
165	PILOSO RODRIGUEZ ILEANA ZORAIDA	921898193001	26	113012016RDEV012860



166	PINTAG YUQUILEMA MARIA VERONICA	604824797001	26	113012016RDEV017199
167	RICARTE MOREIRA RAUL REINERIO	1704927696	26	113012016RDEV007213
168	RIGOCO S.A	1391774397	26	113012016RDEV007214
169	SANCAN BAQUE SERGIO	1309837894	26	113012016RDEV007223
170	TERAN MONTALVAN KIKA	1309533790	26	113012016RDEV007231
171	VELEZ BASURTO LELIS FABIAN	1308526696	26	113012016RDEV007238
172	YOUSSEF FADI MORCHED	1309053799	26	113012016RDEV007244
173	ZAMBRANO PAZMIÑO LISSETT ALEXANDRA	930234695	26	113012016RDEV007248
174	ZAMBRANO PAZMIÑO LUIS ANGEL	922785498	26	113012016RDEV007249
175	ZAMBRANO PAZMIÑO LUIS ANGEL	922785498	26	113012016RDEV007250
176	ZAMORA BAILON EDISON MEDARDO	1305893099	26	113012016RDEV007252
177	ZAMORA PINARGOTE WILIAN ROLANDO	1308052594	26	113012016RDEV007254
178	DELGADO TRIVIÑO ROMULO CESAR	1307909307	28	113012016RDEV001781
179	GUILLEN ROBLES EDWIN VICENTE	1712381704	28	113012016RDEV016130
180	INTRIAGO ALONZO GEOVANNY	1308587409	28	113012016RDEV018121
181	LOOR ANCHUNDIA DEXI MARIA	1310281108	28	113012016RDEV016240
182	MENDOZA GARCIA JORGE GREGORIO	1305986109	28	113012016RDEV016152
183	PILOZO PILLIGUA JOSE GEORGE	1300958806	28	113012016RDEV013802
184	ROBLES RIVADENEIRA SARA	1301467922	28	113012016RDEV007209
185	RODRIGUEZ CHAVEZ RUDDY	1307910909001	28	113012016RDEV007608
186	SAEZ CARANQUI MIGUEL ANGEL	1715668800	28	113012016RDEV007220
187	SANCHEZ CARLOS HUMBERTO	1391807309001	28	113012016RDEV007224
188	SANCHEZ GOMEZ HUGO DIEGO	1708715709	28	113012016RDEV007225
189	SORNOZA GOMEZ JAZMIN MARGARITA	1311964405	28	113012016RDEV007349
190	TERAN MONTALVAN ERNESTO	1311369787	28	113012016RDEV007230
191	VELEZ CEDEÑO HECTOR RAMON	1309377909	28	113012016RDEV007640
192	ZAMORA PINARGOTE EDGAR AURELIO	912079506	28	113012016RDEV007253



GARRIDO ANDRADE JORGE MANUEL  
DIRECTOR ZONAL  
DOCUMENTO FIRMADO Y NOTIFICADO ELECTRÓNICAMENTE  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

## ANEXO #5 Formato de Encuesta



### UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ" FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENCUESTAS

**Objetivo:** Determinar los factores generales en la devolución del IVA y su incidencia en el bienestar de los Adultos Mayores en el Servicio de Rentas internas de la Ciudad de Manta.

1. ¿Cree Usted que La tramitación y acreditación de la devolución de IVA se efectúa de manera rápida y acorde al plazo establecido por el Servicio de Rentas Internas?  
Sí  No  No Sabe
2. ¿Cree Usted que La devolución de IVA ejecutado por el Sri incide en el bienestar de las personas Adultas Mayores?  
Sí  No  No Sabe
3. ¿Se puede establecer una relación entre la devolución de IVA y el Bienestar de los adultos Mayores?  
Sí  No  No Sabe
4. ¿Considera usted que el monto como límite otorgado en las devoluciones es el adecuado para aportar al bienestar de los Adultos Mayores?  
Sí  No  No Sabe

**ANEXO #6**  
**Formato de Entrevista**



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENTREVISTA**

**Objetivo:** Determinar los factores generales en la devolución del IVA y su incidencia en el bienestar de los Adultos Mayores en el Servicio de Rentas internas de la Ciudad de Manta.

**Entrevistado:**

**Cargo:**

1. ¿Cuáles son los Factores que inciden en la devolución de IVA en los Adultos Mayores en Servicio de Rentas Internas de la Ciudad de Manta?

.....  
.....

2. ¿Cree Usted que incide favorablemente la devolución de IVA en el bienestar de los Adultos Mayores en el SRI?

.....  
.....

3. ¿Conoce Usted cual es la relación existente entre la devolución de IVA y el bienestar de los Adultos Mayores en el SRI?

.....  
.....

4. ¿Cómo se realiza la tramitación y acreditación de la devolución de IVA a los Adultos Mayores en el SRI?

.....  
.....