



# Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Cultura tributaria y su incidencia en la devolución del IVA a personas con discapacidad registradas en el GAD Sucre.

**Autora:**

Jennifer Janet Solórzano Fariás

**Extensión Sucre 1016e01 – Bahía De Caráquez**

**Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**

**Enero 2025, Bahía de Caráquez**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la extensión Sucre 1016E01-Bahia de Caráquez, de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de la estudiante **Solorzano Farias Jennifer Janet**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, periodo académico 2024-2025 cumpliendo el total de 384 horas cuyo tema del proyecto es "**Cultura tributaria y su incidencia en la devolución del IVA a personas con discapacidad registradas en el GAD Sucre**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, de enero del 2025

Lo certifico,



Econ Jenifer Doris Pisco Garcia

**Docente Tutora**

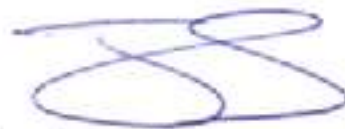
**Área: Administración y contable**

## **DECLARATORIA DE AUDITORIA**

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E01-Bahía de Caráquez.

**La autora**



**Jennifer Janet Solorzano Farias**

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

CALIFICACIÓN

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

CALIFICACIÓN

---

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor  
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a los seres que siempre estuvieron presente en todas las facetas de mi desarrollo profesional, mis padres, la señora Mercy Farias Farias y Luis Solórzano Bazarro, a mis hijas Eileen Koré y Khloe Sofia, quienes han sido la inspiración para visualizar mi desarrollo profesional, a ellas dedico esta investigación.

## RECONOCIMIENTO

Agradezco al ser supremo que está en todas las áreas de mi vida, Dios, a mis padres, a mis hijas, amigos y demás personas que de una u otra manera me incentivaron a realizar este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Sucre por abrirme las puertas durante mi camino como profesional. A cada uno de los profesores que compartieron sus conocimientos y un

reconocimiento especial a la Ing. Elizabeth Ormaza y la Econ. Jenifer Pisco quienes con base a su experiencia, conocimientos y orientación fueron fundamental para el desarrollo de este proyecto.

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....   | II  |
| APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....  | IV  |
| DEDICATORIA.....  | V   |
| RECONOCIMIENTO.....   | VI  |
| ÍNDICE.....   | VII |
| ÍNDICE DE FIGURA.....   | IX  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | IX  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....   | IX  |
| RESUMEN .....   | XI  |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1   |
| CAPÍTULO I .....  | 3   |
| 1. Marco teórico.....   | 3   |
| 1.1. Cultura tributaria.....  | 3   |
| 1.1.1. Sistema tributario en el Ecuador.....                                      | 3   |
| 1.1.2. Tributos.....  | 4   |
| 1.1.3. Principales tributos .....   | 4   |
| 1.1.4. Conciencia tributaria.....   | 6   |
| 1.1.5. Educación fiscal.....  | 6   |
| 1.2. Devolución del impuesto al valor agregado .....                              | 7   |
| 1.2.1. Personas con discapacidad- Ley orgánica de discapacidades.....             | 7   |
| 1.2.2. Beneficios tributarios de personas con discapacidades .....                | 8   |
| 1.2.3. Devolución de IVA a personas con discapacidad .....                        | 9   |
| 1.2.4. Forma de solicitud de devolución del IVA a personas con discapacidad ..... | 9   |
| 1.2.5. Devolución del IVA por internet.....                                       | 10  |
| 1.2.6. Canal presencial ventanillas .....   | 11  |
| 1.2.7. Devolución automática del IVA.....   | 11  |
| 1.2.8. Evasión tributaria.....  | 12  |
| CAPITULO II.....  | 13  |
| 2. Diseño metodológico.....   | 13  |
| 2.1. Población y muestra.....   | 13  |
| 2.1.1. Población .....  | 13  |
| 1.1.1. Muestra.....   | 13  |
| 2.2. Métodos teóricos.....  | 13  |

|                       |  |    |
|-----------------------|--|----|
| 2.2.1.                | Métodos históricos lógicos .....   | 13 |
| 2.2.2.                | Método descriptivo .....   | 14 |
| 2.3.                  | Métodos empíricos .....  | 14 |
| 2.3.1.                | Encuesta.....  | 14 |
| 2.3.2.                | Instrumento.....   | 14 |
| 2.4.                  | Análisis de resultados .....   | 15 |
| 2.4.1.                | Análisis de fiabilidad .....   | 15 |
| 2.4.2.                | Interpretación y análisis de resultados.....                                   | 15 |
| 2.5.                  | Análisis cruzado de la información .....                                       | 20 |
| CAPITULO III.....     |  | 21 |
| 3.                    | Diseño de la propuesta.....  | 21 |
| 3.1.                  | Tema de la propuesta.....  | 21 |
| 3.2.                  | Antecedentes.....  | 21 |
| 3.3.                  | Justificación.....   | 22 |
| 3.4.                  | Objetivos.....   | 22 |
| 3.4.1.                | Objetivo general .....   | 22 |
| 3.4.2.                | Objetivos específicos.....   | 22 |
| 3.5.                  | Desarrollo de la propuesta .....   | 23 |
| 3.6.                  | Evaluar el plan de acción de acuerdo con las necesidades de capacitación ..... | 24 |
| 3.6.1.                | Definir los objetivos .....  | 24 |
| 3.6.2.                | Acciones .....   | 25 |
| 3.6.3.                | Modelos de evaluación .....  | 25 |
| 3.6.4.                | Perfil del capacitador.....  | 25 |
| 3.7.                  | Cronograma del plan de capacitación de asistencia con contenido en el manejo   | 26 |
| 3.8.                  | Ejecutar el programa de acción .....   | 27 |
| 3.9.                  | Flyers de devolución de IVA a personas con discapacidad .....                  | 28 |
| 3.10.                 | Presupuesto.....   | 29 |
| Conclusiones.....     |  | 30 |
| Recomendaciones ..... |  | 30 |
| Bibliografía .....    |  | 31 |
| Anexos .....          |  | 35 |



## ÍNDICE DE FIGURA

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Devolución del IVA por internet.....                           | 10 |
| Figura 2 Canal presencial de ventanillas .....                          | 11 |
| Figura 3 Devolución de IVA automática.....                              | 11 |
| Figura 4 Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA..... | 23 |
| Figura 5 Objetivos .....  | 25 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Proporción al grado de discapacidad según el SRI.....                     | 9  |
| Tabla 2 Análisis de fiabilidad.....   | 15 |
| Tabla 3 Temas de capacitación a personas con discapacidad .....                   | 24 |
| Tabla 4 Plan de capacitación.....   | 26 |
| Tabla 5 Presupuesto .....   | 29 |
| Tabla 6 Nivel de conocimiento sobre la devolución del IVA .....                   | 35 |
| Tabla 7 Conocimiento de la devolución de IVA a personas con discapacidad .....    | 35 |
| Tabla 8 Conocimiento sobre la solicitud de la devolución de IVA.....              | 36 |
| Tabla 9 Conoce de los gasto que aplican para la devolución de IVA .....           | 36 |
| Tabla 10 Tramite de devolución de IVA lo hace usted.....                          | 37 |
| Tabla 11 Tramite de devolución de IVA lo hace un familiar.....                    | 37 |
| Tabla 12 Tramite de devolución IVA, lo hace un tercero.....                       | 38 |
| Tabla 13 Capacitación para la solicitud de la devolución de IVA .....             | 38 |
| Tabla 14 La información sobre la devolución de IVA accesible y comprensible ..... | 39 |
| Tabla 15 Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA .....          | 39 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráficos 1 Nivel de conocimiento sobre la devolución del IVA .....                | 35 |
| Gráficos 2 Conocimiento de la devolución de IVA a personas con discapacidad ..... | 35 |
| Gráficos 3 Conocimiento sobre la solicitud de la devolución de IVA .....          | 36 |
| Gráficos 4 Conoce de los gasto que aplican para la devolución de IVA .....        | 36 |
| Gráficos 5 Tramite de devolución de IVA lo hace usted.....                        | 37 |

|   |    |
|---|----|
| Gráficos 6 Trámite de devolución de IVA lo hace un familiar .....                   | 37 |
| Gráficos 7 Trámite de devolución IVA, lo hace un tercero.....                       | 38 |
| Gráficos 8 Capacitación para la solicitud de la devolución de IVA .....             | 38 |
| Gráficos 9 La información sobre la devolución de IVA accesible y comprensible ..... | 39 |
| Gráficos 10 Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA .....         | 39 |

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue examinar el nivel de conocimiento de cultura tributaria y como incide en la devolución del impuesto al valor agregado a las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Sucre. La investigación también examinó las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a este beneficio, identificando si existe problemas de información, procesos complejos o falta de recursos para solicitar la devolución.

Se concluyó que la falta de solicitud de devolución de IVA de las personas con discapacidad se debe al desconocimiento, lo que refleja una deficiente cultura tributaria en este grupo. Con base en estos hallazgos, se sugiere presentar una propuesta para aumentar el conocimiento tributario de las personas con discapacidad con respecto a la devolución del impuesto al valor agregado (IVA).

La investigación utilizó el marco teórico se establecieron bases conceptuales que permitieron diseñar los instrumentos de recolección de datos. Se empleó un enfoque metodológico descriptivo utilizando aspectos cuantitativos y cualitativos, a su vez, se utilizaron técnicas para obtener información a través de encuestas.

Finalmente, el proyecto busca proponer estrategias para mejorar la cultura tributaria, promoviendo una mayor comprensión de los derechos fiscales, en especial entre las personas con discapacidad. A través de recomendaciones basadas en hallazgos, se aspira a optimizar el sistema de devolución del IVA, garantizando que más personas con discapacidad pueda beneficiarse de esta medida, mejorando su bienestar económico y su inclusión en la sociedad.

## INTRODUCCIÓN

La cultura tributaria ha atravesado diversos cambios y juega un rol determinante en la optimización del sistema tributario, entender la importancia de las aportaciones de los tributos han permitido promover el cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias (Bueno 2023).

La devolución del impuesto al valor agregado IVA representa un beneficio significativo para las personas con discapacidad. Al recibir esta devolución, se les proporciona un apoyo directo que mejora notablemente su calidad de vida. Este beneficio alivia la situación económica de aquellas personas, sin importar sus habilidades especiales físicas o mentales.

En este contexto, el presente proyecto de investigación se centra en la cultura tributaria, la cual genera un impacto considerable en la sociedad y la economía de un país. Es esencial crear conciencia y promover la transparencia en la gestión de recursos de forma eficiente y equitativa.

Es fundamental que los ciudadanos comprendan la importancia de la cultura tributaria y estén dispuestos a adoptarla de manera honesta y voluntaria.

Este proyecto se implementa en el departamento de la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) del cantón Sucre, con el objetivo de mejorar el conocimiento tributario y los beneficios disponibles para las personas con discapacidad registradas en este departamento.

## **Diseño Teórico de la Investigación**

### **Problema**

¿De qué manera la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) influyen en las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre?

### **Objeto**

Impuesto al Valor Agregado

### **Campo**

Cultura tributaria

### **Objetivo**

Presentar un plan de capacitación sobre la devolución del Impuesto al Valor Agregado a las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

### **Variables**

#### **Variable independiente**

Cultura tributaria

#### **Variable dependiente**

Devolución del impuesto al valor agregado

### **Tareas científicas**

- Cimentar teóricamente la investigación mediante fuentes bibliográficas.
- Analizar la situación actual y la importancia de la cultura tributaria y su influencia en la devolución del IVA.
- Desarrollar una propuesta que permita mejorar y dar soporte a los beneficiarios de la devolución del IVA correspondiente a las personas con discapacidades.

## CAPÍTULO I

### 1. Marco teórico

#### 1.1. Cultura tributaria

Para fomentar una cultura tributaria entre los ciudadanos, es fundamental que las personas tengan un buen conocimiento sobre temas fiscales, lo cual influye en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Además, es importante entender cómo perciben los contribuyentes la recaudación fiscal y en qué se destinan los recursos. En cuanto al comportamiento tributario, este se refiere a las actitudes y comportamientos que los contribuyentes adopten en relación con el pago de impuestos. (Chonillo y Salazar, 2021)

La cultura tributaria tiene como objetivo fundamental fomentar conciencia y educar a los ciudadanos, busca mejorar los niveles de recaudación y, en consecuencia, los ingresos del Estado para garantizar el bienestar social, el objetivo es asegurar la conducta humana en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Bone y Ponce, 2023)

La cultura tributaria se enfoca en dar conocimiento a la sociedad en general de los deberes impositivos, la cultura fiscal es un conjunto de valores éticos y aptitudes compartidas que informa a toda ciudadanía de las obligaciones y derechos tributarios.

##### 1.1.1. Sistema tributario en el Ecuador

Ecuador implementó una nueva legislación tributaria en el 2008, la cual define las normas y procedimientos generales para la materia fiscal. Esta ley establece el fundamento legal para la administración, recaudación y supervisión de los impuestos en el país. Además, la Ley de Régimen Tributario Interno detalla el marco legal para la aplicación de impuestos internos, a continuación, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el impuesto a la renta (IR) y el impuesto especial al consumo (ICE). Estos impuestos regulan la tributación de ciertos bienes y servicios dentro del país. (Gaspar et al., 2023)

El sistema tributario es de gran importancia para cualquier nación, ya que permite generar ingresos que financian gastos e inversiones planificadas por los gobiernos. Como cualquier sistema, está compuesto por una serie de elementos interconectados, incluyendo normas, políticas y procedimientos diseñados para mejorar la generación y recaudación de impuestos.

Este proceso suele ser gestionado por una institución, que comúnmente es de carácter público. (Manzaba, 2024)

El sistema tributario es el conjunto de tributos que rigen en un país, basado en los principios de progresividad y equidad, lo que permite que quienes tienen mayores ingresos aporten en mayor proporción. Este sistema incluye impuestos directos, como el Impuesto a la Renta (IR), e indirectos, como el Impuesto al Valor Agregado (IVA). A pesar de su importancia, enfrenta problemas como la evasión fiscal y la complejidad administrativa.

### **1.1.2. Tributos**

Los tributos son un mecanismo por el cual los países aplican impuestos a sus ciudadanos en función de sus actividades comerciales, con el objetivo de generar ingresos que se destinan a satisfacer la demanda de la sociedad. Los impuestos constituyen una fuente de ingresos esencial para el Estado, para la planificación presupuestaria. (Andrade et al., 2024)

Los tributos son instrumentos de política económica que los países emplean a nivel global para entender las necesidades de sus ciudadanos. Al ser imposiciones permanentes, financian gastos similares en áreas como educación, salud, seguridad e infraestructuras. En Ecuador, estos tributos constituyen ingresos importantes que ayudan al financiamiento del presupuesto general del Estado, el cual se elabora cada año. Cada partida presupuestaria depende en gran medida del nivel de recaudación que lleva a cabo el Estado. (Ibarra et al., 2023)

Los tributos son las obligaciones financieras que los ciudadanos y empresas deben pagar al Estado para financiar el gasto público, así como el desarrollo de infraestructuras y servicios. Se dividen en impuestos, tasas y contribuciones especiales, cada uno con características y finalidades específicas, los impuestos como el de la renta y el IVA, son los principales recursos del Estado aunque el sistema tributario busca ser equitativo, enfrenta problemas como la evasión fiscal y la informalidad. Por ello, una adecuada administración de los tributos es fundamental para garantizar el bienestar social y la sostenibilidad fiscal.

### **1.1.3. Principales tributos**

#### **1.1.3.1. Impuesto a la renta.**

El impuesto a la renta se aplica a los ingresos que obtienen las personas físicas, las sucesiones indivisas y las sociedades, ya sean nacionales o extranjeras, que estén domiciliadas o no en el país, según los resultados de sus actividades económicas. Esto aplica incluso si todos sus

ingresos son exentos, excepto en los siguientes casos: los contribuyentes que residen en el extranjero, que no cuentan con un representante en el país y que únicamente perciben ingresos sujetos a retención en la fuente; las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el año fiscal no superan la fracción básica no gravada, la normativa tributaria clasifica a estos contribuyentes como sujetos pasivos. El periodo fiscal abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre. (SRI, 2024)

El impuesto a la renta es un tributo directo que grava los ingresos obtenidos por personas naturales y jurídicas. Su estructura es progresiva, lo que implica que los contribuyentes con mayores ingresos pagan una tasa más alta, promoviendo la equidad fiscal. No obstante, el sistema enfrenta desafíos como la evasión y la falta de información adecuada para una correcta fiscalización. A pesar de su relevancia en la recaudación del Estado, mejorar la administración y la educación tributaria es esencial para maximizar su impacto en la economía nacional.

#### **1.1.3.2. Impuesto al valor agregado IVA.**

Es el impuesto que se aplica al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus fases de comercialización, así como a los derechos de autor, propiedad industrial y derechos conexos, además del valor de los servicios prestados. Todas las personas naturales y sociedades que realicen transferencias o importaciones de bienes gravados con IVA, que ofrezcan servicios sujetos a este impuesto, así como los no residentes en Ecuador que proporcione servicios digitales según lo estipulado en el Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno. (SRI, 2024)

El impuesto al valor agregado es un tributo indirecto que se aplica a la venta de bienes y servicios, siendo una de las principales fuentes de ingresos del Estado. Actualmente, su tasa estándar es el 15%, y se considera un impuesto regresivo, ya que impacta más a los hogares de menos ingresos. A pesar de su capacidad de recaudación, el IVA también enfrenta críticas por la carga que impone sobre el consumo general. La administración eficiente y la implementación de excepciones para productos básicos son clave para mitigar su efecto en la población vulnerable. Mejorar la educación sobre el IVA es fundamental para fomentar el cumplimiento y la transparencia.



### **1.1.3.3. Impuesto a los consumos especiales ICE.**

El impuesto ICE es un tributo que se aplica a una selección específica de bienes y servicios, ya sean nacionales o importados. Este impuesto está claramente definido en el artículo 82 de la Ley de Régimen Tributario Interno, donde se enumeran los productos y servicios sujetos a este gravamen. Su objetivo es regular y gravar el consumo de estos bienes y servicios contribuyendo así a la recaudación fiscal del Estado. (SRI, 2024)

El ICE en Ecuador es un tributo que se aplica a productos específicos, busca reducir el consumo de productos dañinos como el tabaco, el alcohol y ciertos combustibles, además aumenta el ingreso del Estado que pueden ser utilizados para financiar programas sociales y de desarrollo.

El ICE es una herramienta de política fiscal que busca equilibrar la salud pública y la equidad social con la necesidad de ingresos del Estado. Sin embargo, su implementación y efectos deben ser monitoreados para minimizar impactos negativos en la economía y en la población.

### **1.1.4. Conciencia tributaria**

La conciencia tributaria se refiere a la disposición del individuo para pagar o no impuestos, una vez que sus valores y visión del mundo se han influido por las creencias y percepciones sobre el cumplimiento de normas y procesos sociales, tanto por parte del Estado como de la sociedad. Es decir, las personas integran sus valores, creencias y percepciones sobre el cumplimiento de las normas sociales para formar las actitudes que orientarán sus decisiones y comportamientos en relación con el pago de impuestos. (Trujillo y Torres, 2022)

La conciencia tributaria es fundamental para el funcionamiento justo y eficaz de una sociedad, ya que refleja la comprensión y el compromiso de los ciudadanos con sus responsabilidades fiscales, así como la confianza en que el Estado destinará los recursos recaudados en beneficio del bienestar colectivo. (Velázquez y Villalba, 2024)

La conciencia tributaria en relación con la devolución del IVA a personas con discapacidad implica reconocer y promover los beneficios fiscales especiales que este grupo puede recibir para mejorar su calidad de vida. En muchos países, incluido Ecuador, las personas con discapacidad pueden acceder a la devolución o exoneración del IVA sobre productos y servicios esenciales, como medicamentos, equipos médicos y tecnologías de asistencia. Este beneficio tiene como objetivo aliviar la situación económica.

### **1.1.5. Educación fiscal**

La educación fiscal busca sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones tributarias y cómo los impuestos contribuyen al desarrollo del país. Su objetivo es que las personas comprendan el sistema fiscal, el uso de los recursos recaudados y cómo sus contribuciones financian servicios públicos esenciales. Además, promueve la cultura de cumplimiento tributario y la responsabilidad social. Esta educación se lleva a cabo a través de campañas, programas. (Mora, 2022)

La educación fiscal para el cumplimiento tributario es clave para fomentar una cultura de responsabilidad entre los ciudadanos, ayudándoles a entender que el pago de impuestos no solo es una obligación legal, sino también un acto de solidaridad y contribución al bienestar colectivo. A través de esta educación, se busca que los contribuyentes reconozcan la importancia de sus aportes para financiar los servicios públicos que benefician a toda la sociedad, como salud, educación y seguridad. Además, promueve la transparencia y la confianza en las instituciones fiscales, generando un entorno más justo y eficiente en la recaudación de impuestos. (Masbernat, 2022)

La educación fiscal es fundamental para promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos. Además, ayuda a reducir la evasión fiscal y mejora la transparencia en el sistema tributario. A través de programas educativos y campañas de sensibilización, se puede lograr una sociedad más responsable, donde el pago de impuestos se vea como una obligación cívica y una herramienta para el desarrollo colectivo.

### **1.2.Devolución del impuesto al valor agregado**

El impuesto al valor agregado (IVA) es un importante instrumento de recaudación utilizado en muchos países para gravar las transacciones diarias, tanto en la adquisición de bienes como en la recepción de servicios. Este impuesto contribuye significativamente a la liquidez del Estado, permitiendo financiar proyectos destinados al bienestar social y a la satisfacción de las necesidades de la población. (García et al., 2023)

La población de adultos mayores enfrenta varios desafíos económicos, incluyendo el impacto del impuesto al valor agregado (IVA) sobre bienes y servicios esenciales para su bienestar. En

este marco, la devolución del IVA se ha propuesto como una estrategia para mitigar los efectos adversos de este impuesto en la calidad de vida de los adultos mayores. (Párraga y Vélez 2024)

La devolución del impuesto sobre el Valor Agregado es un beneficio en la ley tributaria, de este modo, es importante que las personas con discapacidad conozcan sobre las normas y leyes vigentes, para obtener los beneficios proporcionales según su grado de discapacidad.

### **1.2.1. Personas con discapacidad- Ley orgánica de discapacidades**

En el artículo 6 de la ley orgánica de discapacidades manifiesta:

Para los efectos de esta ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el reglamento. Los beneficios tributarios previsto es esta ley, únicamente se aplicarán para aquellos cuya discapacidad sea igual o superior a la determinada en el reglamento. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2019)

La ley orgánica de discapacidades en Ecuador trata de garantizar los derechos y la inclusión de las personas con discapacidades en la sociedad. Esta ley busca asegurar su acceso a la educación, salud, empleo y servicios públicos, promoviendo la eliminación de barreras físicas y sociales. Además, la ley también contempla incentivos para las empresas que contraten a personas con discapacidad.

### **1.2.2. Beneficios tributarios de personas con discapacidades**

A partir de junio de 2017, los beneficios tributarios en la ley orgánica de discapacidades se aplican a aquellas personas cuya discapacidad sea del 30% o más. Anteriormente, este beneficio solo se otorgaba a quienes tenían un 40% de discapacidad. Por ellos, el Servicio de Rentas Internas (SRI) realizó los ajustes necesarios en sus sistemas tecnológicos para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder a estos beneficios sin dificultades. Servicio de Rentas Internas (SRI, 2024)

Los beneficios tributarios se implementan como un mecanismo para reactivar la economía, basándose en el principio de equidad y considerando a los distintos grupos vulnerables, tratando a las personas de manera equitativa según sus ingresos, estos tributos radican para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (Villacreses et al., 2022)

Los beneficios tributarios para personas con discapacidad son fundamentales para promover la equidad y mejorar la calidad de vida. La devolución del IVA a personas con discapacidad busca aliviar la carga económica sobre un grupo vulnerable, permitiendo que destinen recursos a necesidades básicas y servicios esenciales. Estos beneficios enfrentan desafíos como la falta de información en cuanto a los procesos de devolución, ocasionando que el impacto sea positivo en la vida de estas personas.

### 1.2.3. Devolución de IVA a personas con discapacidad

La devolución del IVA es un beneficio tributario personal establecido por la ley, destinado a personas con discapacidad y sus representantes. Este mecanismo permite la recuperación del IVA pagado en la compra de bienes y servicios esenciales. (SRI, 2024)

Este beneficio está dirigido a personas reconocidas por el Ministerio de Salud Pública (MSP) con una discapacidad del 30% o más, que residan en Ecuador al momento de realizar la compra. A las personas sustitutas de personas con discapacidad que se hayan registrado como tales en el Ministerio de Trabajo o en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Las personas que tienen derecho a esta devolución pueden hacerlo desde el momento en que hayan pagado IVA por la compra de bienes y servicios esenciales. Es importante recordar que tienen hasta cinco años desde la fecha de emisión del comprobante de venta para presentar sus solicitudes de devolución del SRI.

La devolución del monto se aplicará de manera proporcional de acuerdo con el grado de discapacidad del beneficiario.

**Tabla 1**  
*Proporción al grado de discapacidad según el SRI*

| Grado de discapacidad entre | Porcentaje de aplicación del beneficio |
|-----------------------------|--|
| Del 30% al 49%              | 60%                                    |
| Del 50% al 74%              | 70%                                    |
| Del 75% al 84%              | 80%                                    |
| Del 85% al 100%             | 100%                                   |

*Nota.* Porcentaje de devolución del IVA según el grado de discapacidad. Adaptado de SRI (2024)

#### 1.2.4. Forma de solicitud de devolución del IVA a personas con discapacidad

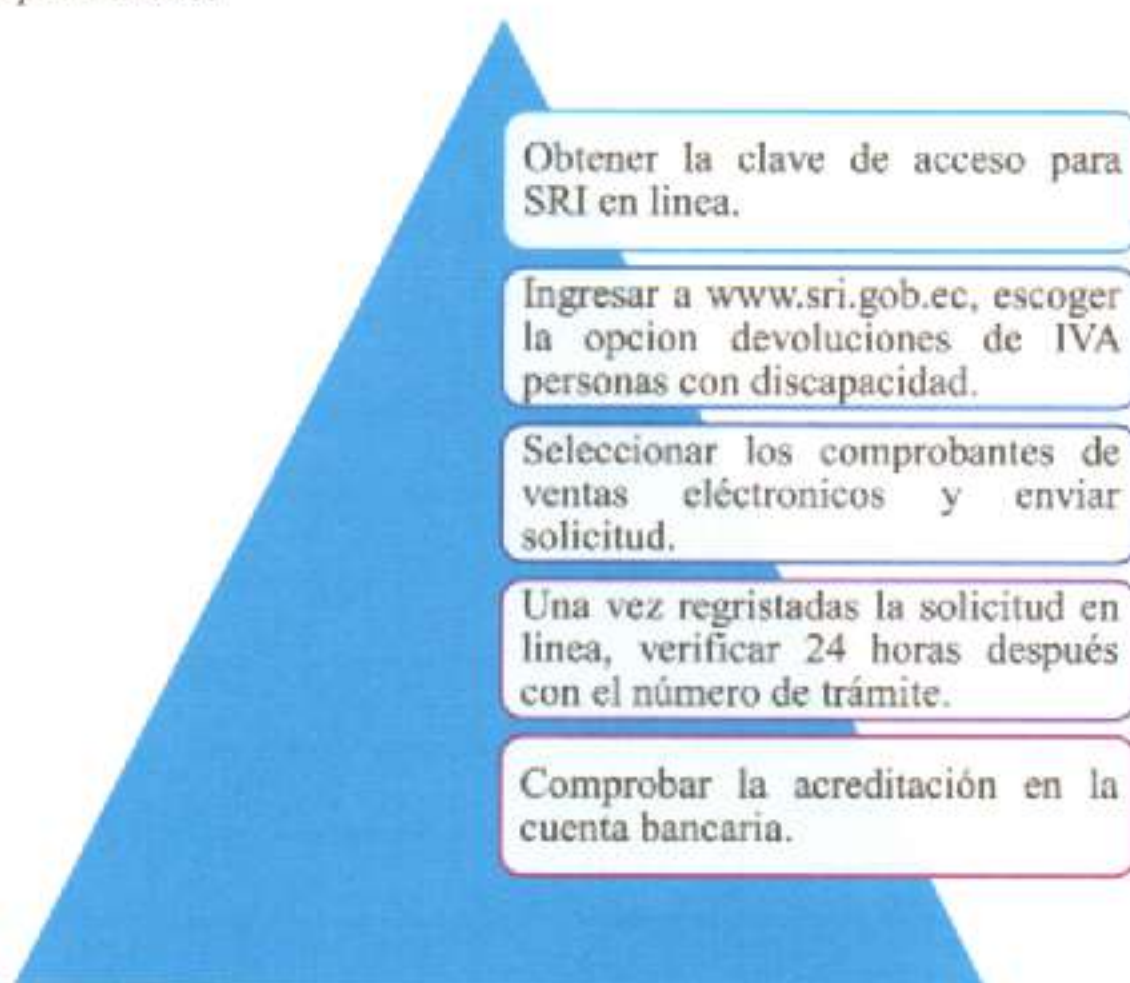
En Ecuador, la devolución del IVA a personas con discapacidad es un beneficio que se concede a través del SRI. Este beneficio permite a las personas con discapacidad solicitar la devolución del IVA que hayan pagado en productos o servicios de consumo personal.

Existen varias formas de solicitar la devolución del IVA para personas con discapacidad, que son las siguientes:

#### 1.2.5. Devolución del IVA por internet

##### Figura 1

*Devolución del IVA por internet*



*Nota.* Pasos para solicitar la devolución del IVA virtual. Adaptado del SRI (2024)

### 1.2.6. Canal presencial ventanillas

**Figura 2**

*Canal presencial de ventanillas*

Ficha impresa de solicitud para la atención de devolución del IVA a personas con discapacidad, copia de la presente solicitud para respaldo de recepción, Originales de los comprobantes de ventas de emisión física que sustentan el derecho de devolución.

**En caso de que la solicitud sea firmada por un tercero:** copia del poder general o especial que faculte a la tercera persona a actuar en nombre del beneficiario.

**En caso de que la solicitud se encuentre firmada por la persona con discapacidad y la presentación la efectúe una tercera persona:** certificado de Autorización a terceros generado por el portal web del SRI, presentación del original del documento de indentificación y certificado de votación cuando sea aplicable, del tercero.

**En caso de que la solicitud sea presentada calidad de en sustituto:** constar en las bases remitidas por la autoridad nacional de inclusión económica y social o del trabajo según corresponda.

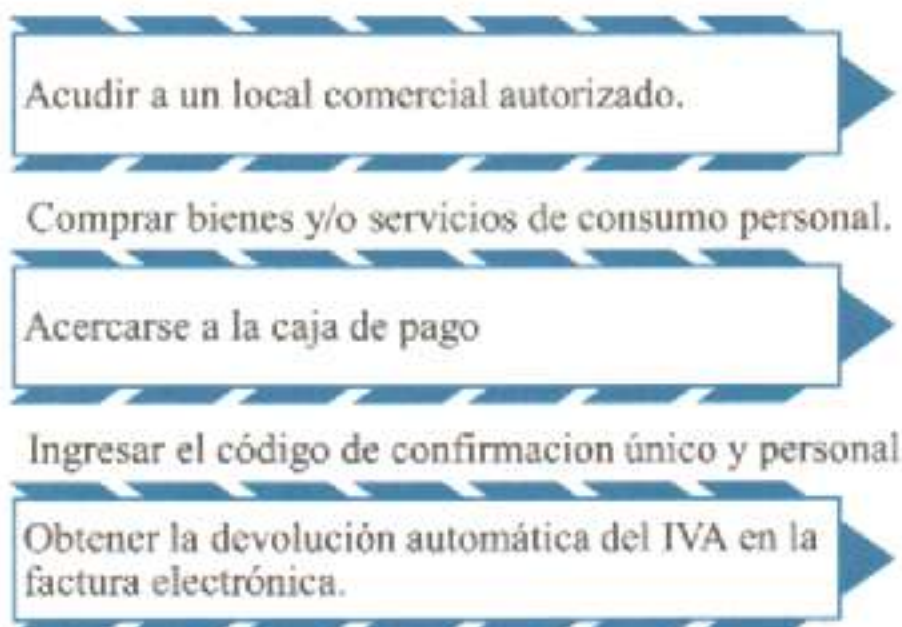
**En caso de que la solicitud sea presentada en calidad de representante legal (padre, madre, curador o mandatario):** Documentación que permita identificar que ostenta tal calidad, como cédula de indentidad, partida de nacimiento de la persona con discapacidad, sentencia judicial u otros instrumentos públicos, según corresponda.

*Nota.* Pasos para la devolución del IVA por ventanilla. Adaptado SRI (2024)

### 1.2.7. Devolución automática del IVA

**Figura 3**

*Devolución de IVA automática*



*Nota.* Pasos para devolución del IVA de manera automática. Adaptado del SRI (2024)

### **1.2.8. Evasión tributaria**

La evasión fiscal se refiere a un conjunto de acciones ilegales realizadas por un individuo que, en lugar de cumplir con sus obligaciones tributarias, decide no pagar los impuestos que la ley impone. Esto suele implicar la ocultación de ingresos y bienes con el objetivo de reducir la cantidad de impuestos a pagar. La lucha contra la evasión tributaria se ha convertido en una prioridad dentro de las agencias políticas nacionales, debido a su profundo impacto en la estabilidad económica. En este contexto, es esencial promover la concienciación ciudadana mediante la educación tributaria, como parte de las estrategias de desarrollo y gobernabilidad en general. (Coello, et al., 2021)

Para combatir la evasión tributaria, se han propuesto diversas estrategias, como mejorar la eficiencia de las administraciones tributarias, reformar las leyes fiscales y fomentar una cultura de cumplimiento tributario. Esta última estrategia sugiere que los contribuyentes son más propensos a cumplir si perciben el sistema como justo. Otras acciones incluyen el fortalecimiento de los sistemas de información, la implementación de políticas de transparencia y la cooperación internacional para tratar la evasión tributaria. (Medina, et al., 2023)

La evasión tributaria en la devolución del IVA es un fenómeno complejo que involucra prácticas fraudulentas como la falsificación de facturas o la sobrevaloración de transacciones comerciales con el objetivo de obtener reembolsos indebidos. Las empresas que participan en estas actividades presentan facturas de compras ficticias o alteradas, con lo cual logran solicitar devoluciones de IVA que no han pagado realmente. Este tipo de fraude no solo afecta los ingresos fiscales, sino que también representa un obstáculo para la competitividad justa en el mercado, ya que las empresas que cumplen con sus obligaciones fiscales se ven en desventajas frente a aquellas que evaden impuestos.

## CAPITULO II

### **2. Diseño metodológico**

#### **2.1.Población y muestra**

##### **2.1.1. Población**

Conjunto de elementos que representan una característica o condición común que es objeto a estudio (Toledo, 2016).

El presente trabajo se direccionó a las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD de Sucre, que contó con una población de 55 personas con discapacidad las cuales 45 son físicas y 10 intelectuales.

##### **1.1.1. Muestra**

Es la parte representativa de los elementos o subconjuntos de una población que se selecciona para el estudio de esas característica o condición (Toledo, 2016).

En esta investigación se tomó en cuenta el total de la población registrada en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD de Sucre, que era de 55 personas con discapacidad las cuales 45 son físicas y 10 intelectuales. Dado que la población objeto del estudio era limitada y pequeña, se optó por llevar a cabo la investigación con el 100% de los sujetos.

#### **2.2.Métodos teóricos**

##### **2.2.1. Métodos históricos lógicos**

Este método se emplea a la historicidad y a la lógica implícita en el desempeño investigativo. Además, se utiliza para evidenciar el problema científico de investigación y estableciendo un marco de evaluación y síntesis de pruebas que permitan identificar las relaciones presentes en los hechos acontecidos en el desarrollo de las ciencias. (Abreu, 2014)

El método histórico lógico permitió analizar la cultura tributaria y las políticas con referencia a la devolución del impuesto al valor agregado a las personas con discapacidad, proporcionando una base sólida para identificar una comprensión profunda del contexto histórico y socioeconómico, especialmente a la población de estudio de esta investigación.



### **2.2.2. Método descriptivo**

El método descriptivo se integra dentro de la investigación cuantitativa y se enfoca en una única variable, conocida como variable de interés. Es importante tener en cuenta los factores del entorno que influyen en dicha variable (Ochoa & Yunkor, 2020).

El método descriptivo se empleó para examinar minuciosamente una imagen detallada y precisa de la cultura tributaria y su incidencia en la devolución del IVA a las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD del Cantón Sucre, este enfoque identificará las áreas específicas que necesitan mejoras y a proporcionar recomendaciones basadas en una comprensión clara de la situación actual.

## **2.3. Métodos empíricos**

### **2.3.1. Encuesta**

Avila, et al., (2020) indica que es una lista de preguntas que se hace a muchas personas a modo de cuestionarios como instrumento metodológico para reunir datos o para detectar la opinión sobre un asunto determinado.

Se utilizó un modelo de encuesta diseñado para recopilar datos cuantitativos sobre el conocimiento de la devolución del IVA a personas con discapacidad, la cual se realizó a las personas registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Sucre.

### **2.3.2. Instrumento**

#### **2.3.2.1. Software SPSS 26**

El programa Statistical Package for the Social Sciences SPSS, es una herramienta de análisis de datos la cual permite gestionar y organizar grandes conjuntos de información, realizar cálculos complejos y obtener resultados estadísticos precisos (Mayorga et al., 2021).

Se procesaron los datos en el programa SPSS para llevar a cabo la tabulación y análisis de fiabilidad y validez de los resultados, obteniendo datos específicos de la encuesta aplicada a las personas con discapacidad registradas en el GAD del Cantón Sucre.

## 2.4. Análisis de resultados

### 2.4.1. Análisis de fiabilidad.

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,908            | 10              |

*Nota.* Estadística de fiabilidad con el programa SPSS versión 26

### 2.4.2. Interpretación y análisis de resultados

**Pregunta 1. ¿Qué nivel conocimiento tiene sobre la devolución del impuesto al valor agregado a las personas con discapacidad? (Tabla 6, Gráfico 1)**

#### **Interpretación**

De acuerdo con los 55 encuestados, el 55% (30 personas) reporta tener un conocimiento muy bajo sobre el beneficio de la devolución del IVA, un 22% (12 personas) indica poseer un conocimiento limitado, mientras que 5% (3 personas) mencionan tener un conocimiento medio, el 9% (5 personas) declara tener un conocimiento alto, y un porcentaje igual del 9% (5 personas) asegura contar con un conocimiento muy alto, estos resultados evidencian que en general la mayoría de las personas con discapacidad tienen bajo nivel de conocimiento sobre la devolución del IVA.

#### **Análisis**

Los datos obtenidos revelan que la mayoría de los encuestados presenta un conocimiento insuficiente sobre la devolución del IVA. Esto sugiere una deficiencia en la comunicación o accesibilidad de la información sobre este derecho para personas con discapacidad. Este nivel de desconocimiento puede traducirse en el desaprovechamiento de un beneficio fiscal que podría ser clave para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

**Pregunta 2. ¿Tiene conocimiento sobre los requisitos necesarios para solicitar la devolución del IVA a personas con discapacidad? (Tabla 7; Gráfico 2)**

#### **Interpretación**

Los resultados de la encuesta muestran que el 55% de los participantes (30 personas) tiene muy poco conocimiento sobre los requisitos para solicitar la devolución del IVA, el 27% (15 personas) indica un nivel poco de conocimiento, mientras que el 9% (5 personas) afirman tener un conocimiento suficiente, y un porcentaje igual 9% (5 personas) reporta un conocimiento alto, estos datos evidencian el alto nivel de desconocimiento sobre este tema, reflejan una necesidad clara de difundir información y capacitar a las personas con discapacidad.

#### **Análisis**

En estos datos realizados según la encuesta se refleja que, carece de información esencial sobre los requisitos para solicitar este beneficio fiscal. Esto puede deberse a una falta de difusión o accesibilidad de la información, lo que dificulta que las personas con discapacidad puedan ejercer este derecho.

**Pregunta 3. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre los medios donde se puede realizar la solicitud para la devolución del IVA a personas con discapacidad? (Tabla 8. Gráfico 3)**

#### **Interpretación**

Los resultados de la encuesta revelan que el 20% de los encuestados (11 personas) tiene un conocimiento muy alto sobre los medios disponibles para solicitar la devolución del IVA, mientras que solo el 2% (1 persona) declara un nivel de conocimiento alto y un porcentaje similar 2% (1 persona) reporta un conocimiento medio, el 76% (42 personas), indica tener un conocimiento muy bajo sobre los medios para realizar la solicitud de devolución del IVA. Este dato es preocupante, ya que refleja un desconocimiento generalizado entre las personas encuestadas, lo que limita su acceso al beneficio.

#### **Análisis**

Estos resultados determinan un desconocimiento sobre los medios disponibles para acceder a este beneficio, esto puede estar relacionado con la falta de campañas de sensibilización o con la inexistencia de información clara y accesible en los canales oficiales de comunicación.

**Pregunta 4. ¿Usted conoce que tipo de gastos le dan derecho a solicitar la devolución del IVA a las personas con discapacidad? (Tabla 9; Gráfico 4)**

#### **Interpretación**

El 5% de los encuestados (3 personas) reporta tener un conocimiento muy alto sobre los tipos de gastos que permiten solicitar la devolución del IVA, mientras que el 7% (4 personas) indica un conocimiento alto, un 16% (9 personas) declara tener un conocimiento medio, y el 71% (39 personas) reporta un conocimiento muy bajo. Estos resultados destacan el gran desconocimiento general entre los encuestados acerca de los tipos de gastos que permiten solicitar la devolución del IVA.

#### **Análisis**

La mayoría de los encuestados desconoce los tipos de gastos que califican para la devolución del IVA, afectando negativamente a las personas con discapacidad. Estos datos resaltan la urgente necesidad de programas informativos que permiten a las personas con discapacidad comprender mejor cuales son los gastos elegibles para la devolución del IVA, asegurando así que puedan ejercer este derecho de manera más efectiva.

**Pregunta 5. ¿El trámite de devolución del IVA lo hace usted? (Tabla 10, Gráfico 5)**

#### **Interpretación**

El 100% de los encuestados (55 personas) expresan estar totalmente en desacuerdo, lo que significa que ninguno realiza el trámite personalmente, lo que puede reflejar una falta de conocimiento del procedimiento, restricciones de tiempo, recursos o acceso a medios para llevar a cabo este proceso.

#### **Análisis**

Este resultado muestra que ninguno de los encuestados realiza el trámite de devolución del IVA de forma personal. Esto podría ser consecuencia de un desconocimiento del proceso, accesibilidad o desconfianza en el sistema. Además, es posible que los encuestados deleguen esta responsabilidad a terceros como (familiares, representantes legales o gestores), debido a las barreras que enfrentan para llevar a cabo el trámite. Estos datos destacan la necesidad de implementar estrategias de capacitación y apoyo, así como facilitar el acceso a herramientas para que las personas con discapacidad puedan realizar este trámite por sí mismas.

**Pregunta 6. ¿El trámite de devolución del IVA lo hace un familiar? (Tabla 11, Gráfico 6)**

### **Interpretación**

Esta pregunta tiene como objetivo identificar si el trámite de devolución del IVA es gestionado por un familiar del encuestado. Los resultados muestran que un pequeño porcentaje, el 7% (4 personas) indican estar totalmente de acuerdo en que un familiar realiza el trámite de devolución del IVA en su lugar y un 93% (51 personas) la mayoría revelan que los familiares no se encargan de gestionar el trámite de devolución del IVA.

### **Análisis**

La mayoría de los encuestados no recibe el apoyo de sus familiares para realizar el trámite de devolución del IVA, lo que sugiere que las personas con discapacidad podrían estar enfrentando barreras adicionales en el acceso a este beneficio. Este dato señala la necesidad urgente de ofrecer capacitaciones y asesoramiento especializado que permita a las personas con discapacidad gestionar el proceso de forma autónoma, mejorando así su acceso a este derecho.

**Pregunta 7. ¿El trámite de devolución del IVA lo hace un tercero (cyber)? (Tabla 12, Gráfico 7)**

### **Interpretación**

El 84% (46 personas) de los encuestados expresan estar totalmente de acuerdo en que un tercero, como un cyber, realice el trámite de devolución del IVA en su nombre, mientras que el 16% (9 personas) manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la idea de delegar este proceso a un tercero. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados recurre a terceros para gestionar el trámite de devolución del IVA. Este hallazgo refuerza la importancia de facilitar el proceso y garantizar accesibilidad directa para las personas con discapacidad.

### **Análisis**

El estudio de los datos muestra que una gran mayoría de las personas con discapacidad depende de terceros para realizar el trámite de devolución del IVA, lo que resalta la importancia de facilitar el proceso de manera accesible. Es esencial garantizar la disponibilidad de servicios de apoyo accesibles para aquellas personas que no pueden o prefieren no realizar el trámite por sí mismas. A la vez, este hallazgo destaca la necesidad de revisar los sistemas actuales para

asegurarse de que estén completamente adaptados para ser utilizados de forma autónoma por personas con discapacidad.

**Pregunta 8. ¿Ha asistido a alguna capacitación para la solicitud de la devolución del IVA?** (Tabla 13, Gráfico 8)

#### **Interpretación**

En esta pregunta se busca conocer si los encuestados han participado en alguna capacitación relacionada con la solicitud de la devolución del IVA. Los resultados indican que el 100% de los encuestados (55 personas) afirman no haber asistido a ninguna capacitación sobre este trámite.

#### **Análisis**

El hecho de que todos los encuestados no hayan asistido a ninguna capacitación sobre el trámite de devolución del IVA revela una falta total de preparación formal en este tema. La ausencia de capacitación puede generar confusión y errores en el proceso de solicitud de la devolución del IVA, lo cual puede llevar a que las personas con discapacidad no aprovechen este beneficio. Además, este vacío refleja una necesidad de mejorar la accesibilidad y la claridad sobre cómo gestionar este trámite de manera afectiva.

**Pregunta 9. ¿Considera que la información sobre la devolución del IVA es accesible y comprensible?** (Tabla 14, Gráfico 9)

#### **Interpretación**

En esta pregunta se buscaba conocer la percepción de los encuestados sobre si la información relativa a la devolución del IVA es accesible y comprensible. Los resultados muestran que el 71% de los encuestados (39 personas) indican que la información no es ni accesible ni comprensible, un 27% (15 personas) adoptan una postura neutral, lo que sugiere que pueden tener una opinión mixta o no estar completamente seguros de si la información es clara, y solo el 2% (1 persona) está en desacuerdo con la afirmación de que la información es clara.

#### **Análisis**

La mayoría de los encuestados considera que la información sobre la devolución del IVA no es accesible ni comprensible. Este resultado señala una falta significativa de claridad en la

manera en que se presenta la información, lo cual puede ser un obstáculo importante para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de este beneficio.

**Pregunta 10. ¿Le gustaría recibir asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución del IVA como persona con discapacidad? (Tabla 15, Gráfico 10)**

### **Interpretación**

El 100% de los encuestados (55 personas) expresan estar completamente de acuerdo en recibir asesoramiento o apoyo para gestionar la solicitud de la devolución del IVA.

### **Análisis**

El hecho de que todos los encuestados estén de acuerdo en recibir asesoramiento o apoyo muestra una clara necesidad de orientación y asistencia en el proceso de solicitud de la devolución del IVA. Esto resalta que, aunque los encuestados pueden estar interesados en este beneficio, probablemente carecen de la información o la formación necesaria para gestionar el trámite de manera independiente. No hubo respuestas de personas que estuvieran neutrales, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo cual refuerza la idea de que el apoyo y la capacitación son necesarios para facilitar el proceso.

## **2.5. Análisis cruzado de la información**

Al analizar la información obtenida y contrastarla con estudios sobre la devolución del IVA a las personas con discapacidad, se encontraron diversas investigaciones que abordan este tema.

En el cantón Bolívar muchos de las personas con discapacidad desconocen los beneficios que el Estado les ofrece. Esto se debe a la falta de difusión por parte de las entidades y organismos responsables de informar sobre estos recursos. Lo que hace que la situación se vuelva crítica, en los momentos actuales este tipo de apoyo es esencial para mejorar la calidad de vida. (Álvarez et al., 2022)

A través de la encuesta realizada a las personas con discapacidad de la ciudad del Cotopaxi, se logró identificar el desconocimiento generalizado que tienen sobre los derechos que les corresponden, lo que pone en manifiesto la falta de información y el limitado acceso a los mecanismos necesarios para gestionar estos beneficios. Los resultados obtenidos revelan las diversas barreras y obstáculos que enfrentan estas personas, lo que resalta la urgente necesidad

de implementar una mayor difusión y programas de capacitación que les permitan conocer y acceder a los beneficios establecidos por el estado. (Hidalgo et al., 2021)

Muchas de las personas con discapacidad, desconocen el beneficio de la devolución de IVA, lo que les impide acceder a este derecho que podría aliviar su carga económica y mejorar su calidad de vida. Esta falta de conocimiento se debe a la ausencia de información clara, accesible y comprensible. Esta situación resalta la necesidad de diseñar un plan de capacitación para hacerlo más accesible y alineado con las necesidades de quienes lo requieren.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los participantes no tiene un conocimiento claro sobre el proceso de devolución del IVA. Este desconocimiento abarca los requisitos que deben cumplir y los pasos necesarios para gestionar adecuadamente la devolución.

Ante esta situación, como acción de mejora, se diseñará un plan de capacitación para las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD Sucre, con el fin de optimizar los procesos de devolución del IVA, asegurando que los beneficiarios conozcan sus derechos y el procedimiento adecuado para gestionarlos.

## **CAPITULO III**

### **3. Diseño de la propuesta**

#### **3.1. Tema de la propuesta**

Diseño de un plan de capacitación como acción de mejora en los procesos de devolución del IVA a personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD Sucre.

#### **3.2. Antecedentes**

La devolución del impuesto al valor agregado IVA es un beneficio dirigido a ciertos grupos prioritarios, incluyendo a personas con discapacidades, que busca mitigar el impacto financiero en su economía y fomentar una mayor inclusión. Sin embargo, estudios muestran que muchas personas con discapacidad desconocen los procedimientos o requisitos para acceder a este beneficio lo que limita su aprovechamiento. (Baque et al., 2020)



Ecuador ha implementado políticas para facilitar la devolución del IVA, pero la falta de capacitación y difusión de la información a menudo dificulta su acceso. La mayoría de las personas beneficiarias desconocen los pasos para seguir o se enfrenta a barreras tecnológicas y administrativa que complican el proceso. (Crespo et al., 2024)

Dado este contexto, se propone diseñar un plan de capacitación dirigido a personas con discapacidad y a los encargados de las personas con discapacidad intelectual, que les permita conocer y aplicar correctamente los procedimientos para la devolución del IVA, mejorando su calidad de vida al reducir su carga económica y fortalecer su autonomía financiera.

### **3.3. Justificación**

El diseño de este plan de capacitación responde a la necesidad de brindar información y acceso a derechos económicos para personas con discapacidad. Al capacitar a este grupo en los procedimientos para solicitar la devolución del IVA, se fomenta el cumplimiento de sus derechos, sino que también se promueve su inclusión en la economía formal.

Además, se busca empoderar a las personas con discapacidad para que gestionen sus propios procesos administrativos, facilitando su independencia. Este plan tiene como objetivo central garantizar que todos los beneficiarios conozcan cómo aplicar el beneficio promoviendo una mayor equidad económica y social.

### **3.4. Objetivos**

#### **3.4.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de capacitación para las personas con discapacidad sobre el proceso de devolución de IVA, con el fin de mejorar su acceso al beneficio y fomentar su autonomía económica.

#### **3.4.2. Objetivos específicos**

Identificar las necesidades de información y formación relacionadas con la devolución del IVA en personas con discapacidades.

Diseñar un cronograma de capacitaciones adaptado a las capacidades y limitaciones de los beneficiarios.

Elaborar un flyers informativo accesibles para facilitar la comprensión de los pasos y requisitos del proceso.

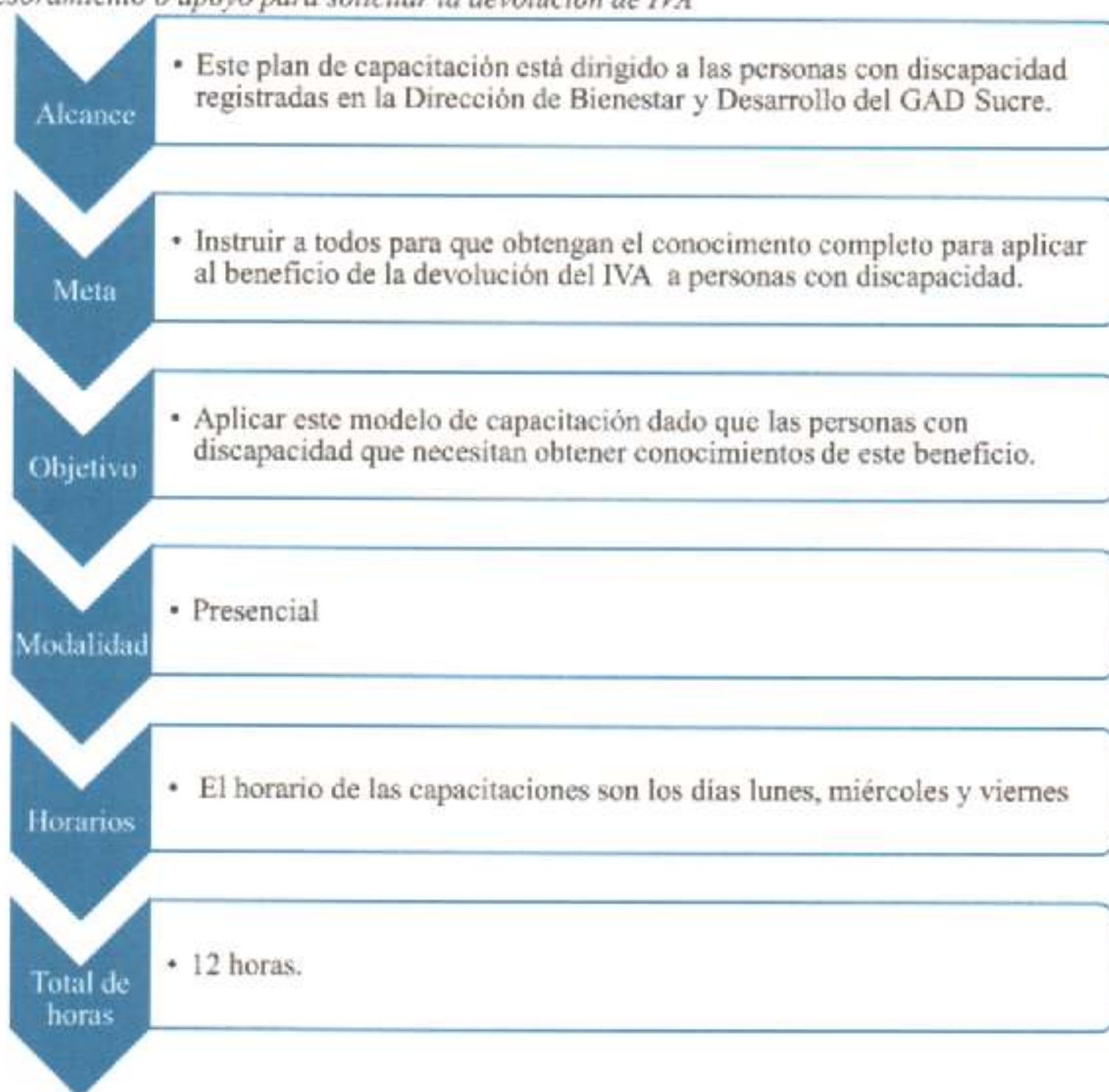
Evaluar el conocimiento adquirido en la capacitación a través de ejercicios prácticos.

### 3.5. Desarrollo de la propuesta

El plan de capacitación se basa en un enfoque inclusivo que considera las necesidades específicas para que puedan acceder a la devolución del IVA de las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo en el GAD Sucre. Las sesiones se llevarán a cabo en un ambiente accesible y empleando herramientas adaptativas.

**Figura 4**

*Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA*



*Nota.* Plan de capacitaciones sobre la devolución del IVA.

### 3.6. Evaluar el plan de acción de acuerdo con las necesidades de capacitación

De acuerdo con lo obtenido en este proyecto de investigación se pudo manifestar que las personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo del GAD Sucre no tienen los conocimientos sobre los procesos para la solicitud de devolución de IVA, por lo que se propone instruir a las personas con discapacidad con un plan de capacitación, con los siguientes ejes temáticos.

En virtud de lo expuesto anteriormente, a continuación se detallan los temas que se abordarán en la capacitación:

Temas de capacitación a personas con discapacidad registradas en la Dirección de Bienestar y Desarrollo de GAD Sucre.

**Tabla 3**  
*Temas de capacitación a personas con discapacidad*

| Tema   | Subtemas                               | Duración |
|--|--|----------|
| Introducción a la devolución del IVA           | Beneficios del programa                | 2 horas  |
| Requisitos para acceder al beneficio           | Documentos necesarios y procedimientos | 2 horas  |
| Usos de herramientas digitales para el trámite | Registro en la plataforma SRI          | 4 horas  |
| Ejercicios prácticos                           | Simulación del proceso de solicitud    | 4 horas  |

*Nota.* Se definieron a partir de las necesidades detectadas en la encuesta y entrevista.

#### 3.6.1. Definir los objetivos

En esta etapa se establecen los objetivos del plan de capacitación basándose en las necesidades identificadas durante esta investigación. Estos objetivos están enfocados en brindar instrucción a las personas con discapacidad para la obtención de la devolución del IVA con los temas señalados anteriormente.

**Figura 5**  
*Objetivos*

#### Objetivo General

- Facilitar el acceso al conocimiento y las herramientas necesarias para que las personas con discapacidad comprendan y puedan gestionar eficazmente el proceso de solicitud de la devolución del IVA, promoviendo así su autonomía económica y participación a los beneficios fiscales disponibles.

#### Objetivos Específicos

- Brindar información clara y accesible sobre los requisitos, procedimientos y normativas relacionadas con la devolución del IVA para personas con discapacidad.
- Capacitar el uso adecuado de la plataforma digital y herramientas tecnológicas necesarias para realizar la solicitud de la devolución del IVA.
- Evaluar y reforzar los conocimientos adquiridos, mediante actividades de retroalimentación que aseguren la comprensión efectiva del contenido impartido.

*Nota.* Objetivos del plan de capacitación sobre la devolución del IVA.

#### **3.6.2. Acciones**

- Realizar una reunión inicial con las personas con discapacidad y socializar los objetivos y cronogramas de la capacitación.
- Implementar las sesiones de capacitación en horarios definidos de común acuerdo.
- Proveer materiales de apoyo impreso y digitales para reforzar el aprendizaje.
- Aplicar evaluaciones al final de cada módulo para medir el nivel de comprensión.

#### **3.6.3. Modelos de evaluación**

La evaluación se realizará mediante:

Encuestas de satisfacción dirigidas a los participantes.

Análisis de indicadores clave, como reducción de errores en la devolución del IVA.

Retroalimentación continua para ajustar los contenidos y la metodología.

#### **3.6.4. Perfil del capacitador**

Profesional con experiencia en derecho tributario e inclusión social.

Habilidades de comunicación inclusiva y manejo de herramientas adaptativas.

Empatía y capacidad de comunicación efectiva.

### 3.7.Cronograma del plan de capacitación de asistencia con contenido en el manejo

**Tabla 4**

*Plan de capacitación*

| <b>Día</b>       | <b>Hora</b>    | <b>Actividad</b>   | <b>Descripción</b>   |
|------------------|----------------|--|--|
| <b>Lunes</b>     | 8:00<br>9:00   | Introducción al IVA y su devolución a personas con discapacidad        | Explicar los conceptos básicos del IVA y la relevancia de la devolución a personas con discapacidad. Introducción al marco legal.          |
| <b>Lunes</b>     | 9:00<br>10:00  | Requisitos legales y procedimientos para la solicitud de la devolución | Explicar los requisitos legales y normativos que deben cumplir las personas con discapacidad para poder solicitar la devolución del IVA    |
| <b>Lunes</b>     | 10:00<br>11:00 | Documentación necesaria para la devolución de IVA                      | Detallar los documentos que se deben presentar para hacer la solicitud.  |
| <b>Lunes</b>     | 11:00<br>12:00 | Pasos del proceso de solicitud del IVA                                 | Describir el proceso paso a paso para realizar la solicitud, desde la recolección de documentos hasta la presentación de la solicitud.     |
| <b>Miércoles</b> | 8:00<br>10:00  | Uso de herramientas tecnológicas para registrar la solicitud           | Capacitar a los participantes en el uso de plataformas y sistemas informáticos para registrar y procesar solicitudes de devolución de IVA. |

|                  |                |  |  |
|------------------|----------------|--|--|
| <b>Miércoles</b> | 10:00<br>12:00 | Revisión de casos prácticos                      | Análisis y discusión de casos reales de solicitudes, para que los participantes aprendan a identificar errores comunes y a aplicar correctamente los procedimientos. |
| <b>Viernes</b>   | 8:00<br>9:00   | Verificación y validación de solicitudes         | Explicar cómo verificar y validar que las solicitudes cumplen con los requisitos establecidos y cómo corregir posibles problemas.                                    |
| <b>Viernes</b>   | 9:00<br>11:00  | Emisión de la devolución y transferencia del IVA | Capacitar sobre cómo generar los documentos de devolución y procesar las transferencia o pagos correspondientes a las personas con discapacidad.                     |
| <b>Viernes</b>   | 11:00<br>12:00 | Evaluación final y retroalimentación             | Realizar una evaluación final para medir el aprendizaje y resolver cualquier duda. Retroalimentación y cierre de la capacitación.                                    |

*Nota.* Cronograma de actividades sobre plan de capacitación devolución del IVA.

### 3.8. Ejecutar el programa de acción

Para llevar a cabo el plan de capacitación, se implementará una estrategia accesible e inclusiva dirigida a personas con discapacidad sobre el proceso de devolución de IVA de los mismos.

Durante las sesiones, se emplearán recursos tecnológicos como un ordenador y un proyector para mostrar diapositivas accesibles que incluyan subtítulos y narración. Estas presentaciones explicarán de manera detallada y paso a paso como realizar el trámite de devolución del IVA, complementándose con ejemplos prácticos. Además, se proporcionará material de apoyo en

formato impreso, que contiene los requisitos, procedimientos y recomendaciones necesarias para llevar a cabo el trámite.

Este enfoque asegura no solo que las personas con discapacidad accedan a la información de manera clara y efectiva, sino también que se sientan motivadas y apoyadas en el ejercicio de sus derechos fiscales.

### 3.9. Flyers de devolución de IVA a personas con discapacidad

**Figura 6**  
*Flyers informativo*

**DEVOLUCIÓN AUTOMÁTICA DEL IVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- Acudir a un local comercial autorizado.
- comprar bienes y/o servicios de consumo personal.
- Acercarse a la caja de pago
- ingresar el código de confirmación único y personal
- Obtener la devolución automática del IVA en la factura electrónica.

**PLAZOS MÁXIMOS PARA DEVOLUCIÓN**

Plazos máximos según normativa son 90 días hábiles para emitir la respuesta y notificar la resolución en caso de personas con discapacidad.

**Sanciones por Devoluciones del IVA Indebidas**

Es importante destacar que enfrentarán una multa del 100% en caso de realizar solicitudes de devolución indebidas, como reclamar el IVA por la compra de bienes que no son de primera necesidad o que no se adquirieron para uso personal.

**TE AYUDAMOS A CAPACITARTE**

**contactos**

0998786915  
jennyfarias93@hotmail.com

**Uleam**

**DEVOLUCIÓN IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

## Quienes pueden acceder

Las personas con una discapacidad igual o superior al 30% conforme a la calificación efectuada por la autoridad sanitaria, tienen derecho a la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, con facturas autorizadas por el SRI.

## Bienes y servicios que pueden solicitar devolución

Vestimenta  
Vivienda  
Salud  
Alimentación  
Educación  
Comunicación  
Cultura  
Deporte  
Transporte y movilidad

Además, las personas con discapacidad pueden solicitar la devolución del IVA pagado por cualquiera de los bienes establecidos en los numerales del 1 al 8 del artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades, tales como:

1. Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física;
2. Órtesis;
3. Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación;
4. Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad;
5. Elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad;
6. Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación;
7. Elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización;
8. Equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad.

## Monto máximo mensual

| Grado de discapacidad | Porcentaje de aplicación del beneficio |
|-----------------------|--|
| Del 30% al 49%        | 60%                                    |
| Del 50% al 74%        | 70%                                    |
| Del 75% al 84%        | 80%                                    |
| Del 85% al 100%       | 100%                                   |

## Solicitud por Ventanilla o Canales Electrónicos

1. Llenar la solicitud de devolución del IVA. Ver formato de solicitud.
2. Ingresar la solicitud a través de cualquiera de las ventanillas de las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional o por los canales electrónicos dispuestos para el efecto, adjuntando los demás requisitos señalados en la pestaña Requisitos.
3. La solicitud es validada por el SRI previo al registro de los datos personales, cuenta bancaria y liquidación.
4. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 90 días hábiles.
5. Comprobar la acreditación en la cuenta bancaria.

## Solicitud por Internet

1. Ingrese a [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), escoja la opción Devoluciones/IVA-Personas con discapacidad/Devolución por Internet.
2. Ingrese al menú "Facturas Electrónicas" y seleccione las facturas del año y periodo a solicitar la devolución.
3. Enviar la solicitud una vez finalizada la carga de facturas electrónicas en el menú "Envío de solicitud".
4. Verifique en el lapso de 24 horas de enviada la solicitud, el número de trámite generado en el menú Notificaciones Electrónicas / Buzón del Contribuyente.
5. El SRI emite una resolución con los valores reconocidos, la cual se notifica al contribuyente en un plazo máximo de 90 días hábiles.
6. Compruebe la acreditación en la cuenta bancaria.

*Nota.* Flyers informativos sobre la devolución del IVA a personas con discapacidad.

### 3.10. Presupuesto

**Tabla 5**  
*Presupuesto*

| Recursos                   | cantidad | Costo unitario | Costo total   |
|----------------------------|----------|----------------|---------------|
| Material didáctico         | 60       | 5,00           | 300,00        |
| Certificados               | 55       | 1,00           | 55,00         |
| Honorarios del capacitador | 1        | 500,00         | 500,00        |
| <b>Total</b>               |          |                | <b>855,00</b> |

*Nota.* Presupuesto de plan de capacitación sobre la devolución del IVA a personas con discapacidad.



## **Conclusiones**

A través del análisis realizado, se identificaron diversas necesidades de información y formación relacionadas con la devolución del IVA para las personas con discapacidad. En particular, se destacó la falta de conocimiento sobre los requisitos, el proceso y los beneficiarios asociados a este mecanismo, lo que evidencia la necesidad urgente de proporcionar recursos accesibles y comprensibles para este grupo.

La propuesta a diseñar un cronograma de capacitaciones adaptado a las capacidades y limitaciones de los beneficiarios es esencial para asegurar que los participantes, independiente de su tipo de discapacidad, puedan acceder a la información de manera efectiva. Este enfoque personalizado es clave para garantizar la inclusividad y el éxito de la formación.

La evaluación del conocimiento adquirido en la capacitación a través de ejercicios prácticos resulta crucial para medir la efectividad de la formación y asegurar que los beneficiarios hayan comprendido correctamente los aspectos clave del proceso. Esta evaluación garantizará que los esfuerzos de capacitación tengan un impacto real y positivo en la comunidad.

## **Recomendaciones**

Se recomienda realizar un diagnóstico previo para identificar las principales barreras de comprensión que enfrentan las personas con discapacidad en relación con la devolución del IVA, con el fin de personalizar aún más la capacitaciones.

Se sugiere fomentar la participación de expertos en accesibilidad, como traductores de lengua de señas, asegurar que los materiales informativos y las capacitaciones sean realmente inclusivos y comprensibles para todas las personas con discapacidad.

Es importante implementar un sistema de retroalimentación continuo durante las capacitaciones, para ajustar los contenidos y métodos de enseñanza según las necesidades y dificultades detectadas en el grupo de beneficiarios.

## Bibliografía

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *International Journal of Good Conscience*. doi:<http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Andrade, V. J., Guerrero, C. V., Pizarro, V. V., & Ibarra, C. O. (2024). Tributos por importación y su incidencia en la recaudación tributaria del Ecuador. *593 Digital Publisher*. doi:<https://www.semanticscholar.org/reader/6464f8d57f50e3092bb91d4e48c41af4629aa53d>
- Avila, F. H., González, M. M., & Licea, M. S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica ? *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Baque, S. e., Vera, L. D., & Macias, L. F. (2020). Análisis Neutrosófico de la devolución del IVA a los adultos de Manabí Ecuador. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590312>
- Bone, c. A., & Ponce, A. C. (2023). Cultura tributaria y recaudación del impuesto predial urbano, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Carbo. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo. Universidad A las Peruanas*. doi:<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Bueno, L. D. (2023). Cultura Tributaria en el desarrollo socioeconómico de los comerciantes de la parroquia cascol. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS. Vol.5, Núm. 6*. doi:<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/808/1171>
- Chonillo, M. M., & Salazar, C. G. (2021). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de tributos a la actividad económica de los contribuyentes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo, 2021. *593 Digital Publisher CEIT 8(6)*. doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/2145/1803](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2145/1803)

- Coello, O. J., Miranda, I. W., & Orellana, U. M. (2021). Evasión tributaria y su incidencia sobre el IVA. Caso PYMES comerciales del Cantón Machala. *593 Digital Publisher*. doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/560/677](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/560/677)
- Crespo, G. M., Valarezo, S. T., & Muñoz, B. J. (2024). Devolución del impuesto al valor agregado y su efecto al sector vulnerable desde Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal Machala. *REVISTA ERUDITUS*. doi:<https://doi.org/10.35290/re.v5n3.2024.1188>
- García, D., Reina, S., Espinal, N., Reina, M., & Subiaga, R. (2023). Análisis sobre la devolución del impuesto al valor agregado a adultos mayores en el cantón Esmeraldas y su nivel de conocimiento con relación a este beneficio. *Ibero-American Journal of Economics & Business Research*. doi:<https://publish.iberojournals.com/index.php/ECB/article/view/23/22>
- Gaspar, S. M., Garcés, C. F., & Zambrano, O. M. (2023). La estabilidad fiscal en Ecuador y su impacto en el desarrollo económico: análisis de las implicaciones de las reformas tributarias y propuestas para mejorar la predictibilidad del sistema. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi:<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3977/3894>
- Ibarra, C. O., Aguayo, D. M., Constantino, C. J., & Pizarro, V. V. (2023). Los tributos del Ecuador y su participación en el presupuesto general del estado. *593 Digital Publisher CEIT*, *8(2-1)*, 69-79. doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1723/1461](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1723/1461)
- Ley Orgánica de Discapacidades. (2012). LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.
- Manzaba, V. M. (2024). Análisis de los cambios para la mejora del sistema tributario para los contribuyentes de negocios populares de Portoviejo. *Revista Social Fronteriza ISSN: 2806-5913*. doi:<https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/135/222>
- Masbernat, P. (2022). Educación fiscal y desarrollo de una ética y cumplimiento tributario. *Revista de educación y derecho*. doi:<https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/40701/38263>

- Mayorga, P. R., Monroy, H. A., Hernández, R. J., Roldan, C. A., & Reyes, T. S. (2021). programa SPSS. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*. doi:<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/7761/8440>
- Medina, L. R., Macedo, H. A., & Medrano, A. W. (2023). Evasión tributaria e influencia en la recaudación fiscal de empresas de régimen general. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6513/9943>
- Mora, P. T. (2022). La educación fiscal, una estrategia para mejorar la cultura fiscal: la experiencia de la agencia tributaria de catalunya. *revista de educación y derecho*. doi:<https://www.semanticscholar.org/reader/91669e2c5ea05b91c5ae681e9d08b1cbd3d7a99b>
- Ochoa, p. J., & Yunkor, R. Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURIDICA PERUANA*. Vol. 2. doi:<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Párraga, Z. G., & Pamela, V. M. (2024). Devolución del Impuesto al Valor Agregado y su Impacto en la Economía de Personas de la Tercera Edad de Portoviejo, 2020-2021. 593 *Digital Publisher CEIT, 9(1)*. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2174](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2174)
- Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. doi:[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- SRI. (2024). *Servicio de Rentas Internas SRI*. Obtenido de Plataforma Gubernamental Financiera: <https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>
- Toledo, D. d. (2016). Población y Muestra. *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas FAD UAEMEX*. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.11799/63099>
- Trajillo, B. R., & Torres, C. F. (2022). Formación de conciencia tributaria en estudiantes universitarios: una estrategia con efecto replicador en la ciudadanía. *Journal of Economics, Finance and International Business*. doi:<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/1803/1780>
- Velázquez, V. A., & Villalba, C. A. (2024). Conciencia tributaria de los microempresarios comerciales de la ciudad de pilar, paraguay año 2023. *Ciencia latina revista científica*

*multidisciplinar.*

doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10945/16088>

Villacreces, Q. M., Yepez, R. C., & Campuzano, V. J. (2022). Beneficios tributarios en los adultos mayores. Ecuador, periodo 2016-2020. *Revista científica Sociedad & Tecnología.*

doi:<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/206/486>

## Anexos

### Anexos de tablas y gráficos de la encuesta aplicada.

**Tabla 6**

*Nivel de conocimiento sobre la devolución del IVA*

| respuestas | Fr | %    |
|------------|----|------|
| Muy alto   | 5  | 9%   |
| Alto       | 5  | 9%   |
| Medio      | 3  | 5%   |
| Bajo       | 12 | 22%  |
| Muy bajo   | 30 | 55%  |
| Total      | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico.

**Tabla 7**

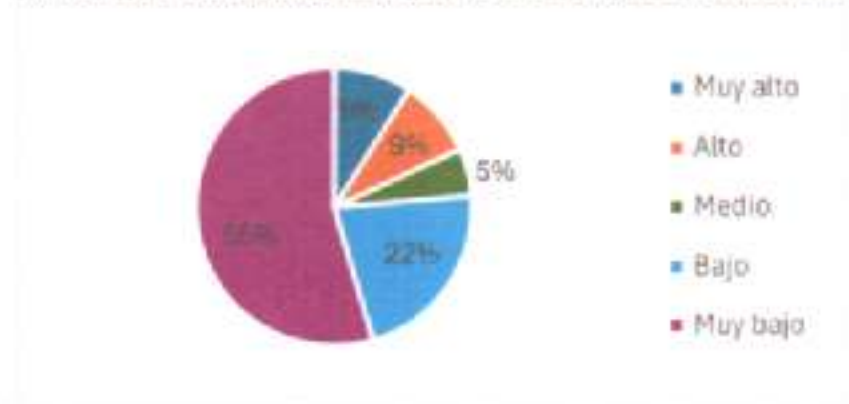
*Conocimiento de la devolución de IVA a personas con discapacidad*

| respuestas              | Fr | %    |
|-------------------------|----|------|
| Mucho                   | 5  | 9%   |
| Suficiente              | 5  | 9%   |
| Medianamente suficiente | 0  | 0%   |
| Poco                    | 15 | 27%  |
| Muy poco                | 30 | 55%  |
| Total                   | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico.

**Gráficos 1**

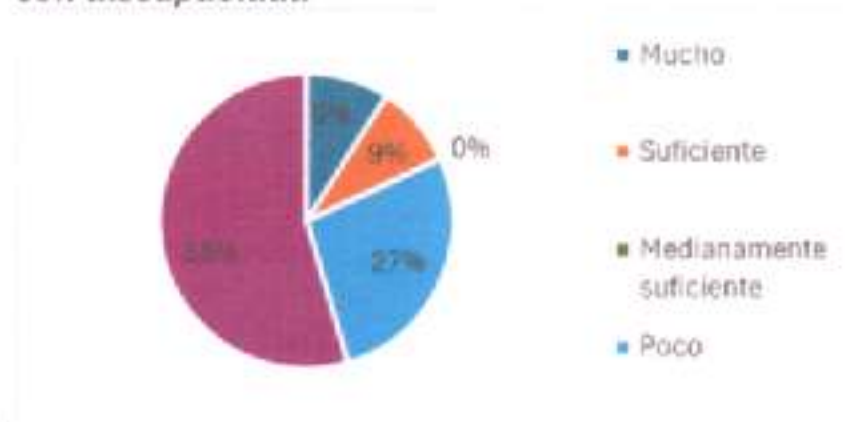
*Nivel de conocimiento sobre la devolución del IVA*



*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico.

**Gráficos 2**

*Conocimiento de la devolución de IVA a personas con discapacidad*



*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico.

**Tabla 8***Conocimiento sobre la solicitud de la devolución de IVA*

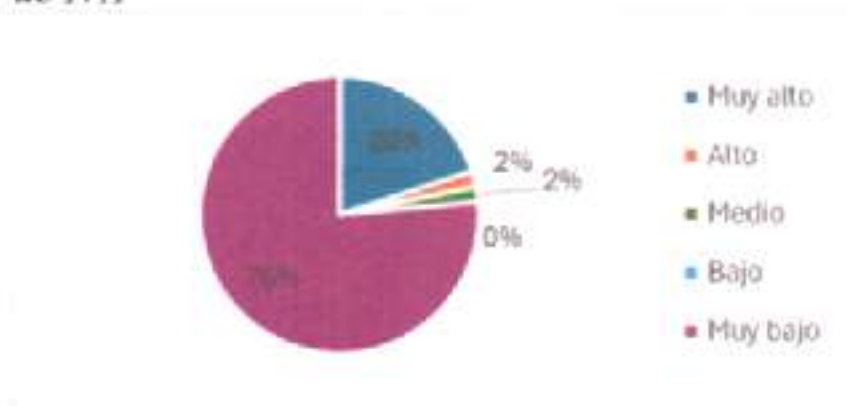
| respuestas | Fr | %    |
|------------|----|------|
| Muy alto   | 11 | 20%  |
| Alto       | 1  | 2%   |
| Medio      | 1  | 2%   |
| Bajo       | 0  | 0%   |
| Muy bajo   | 42 | 76%  |
| Total      | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

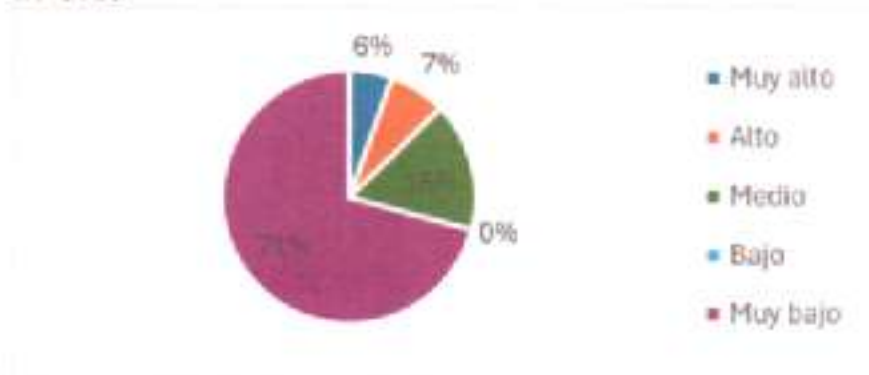
**Tabla 9***Conoce de los gasto que aplican para la devolución de IVA*

| respuestas | Fr | %    |
|------------|----|------|
| Muy alto   | 3  | 5%   |
| Alto       | 4  | 7%   |
| Medio      | 9  | 16%  |
| Bajo       | 0  | 0%   |
| Muy bajo   | 39 | 71%  |
| Total      | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 3***Conocimiento sobre la solicitud de la devolución de IVA*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 4***Conoce de los gasto que aplican para la devolución de IVA*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Tabla 10***Tramite de devolución de IVA lo hace usted*

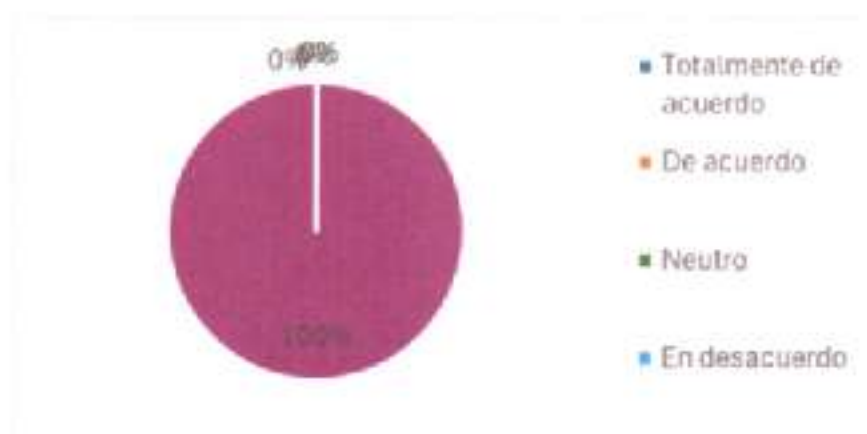
|                          |    |      |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo    | 0  | 0%   |
| De acuerdo               | 0  | 0%   |
| Neutro                   | 0  | 0%   |
| En desacuerdo            | 0  | 0%   |
| Totalmente en desacuerdo | 55 | 100% |
| Total                    | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

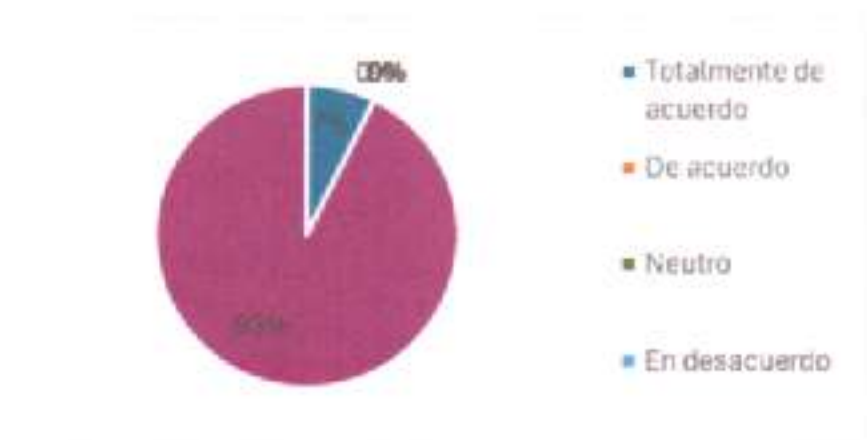
**Tabla 11***Tramite de devolución de IVA lo hace un familiar*

| respuestas               | Fr | %    |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo    | 4  | 7%   |
| De acuerdo               | 0  | 0%   |
| Neutro                   | 0  | 0%   |
| En desacuerdo            | 0  | 0%   |
| Totalmente en desacuerdo | 51 | 93%  |
| Total                    | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 5***Tramite de devolución de IVA lo hace usted*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 6***Tramite de devolución de IVA lo hace un familiar*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico



**Tabla 12***Tramite de devolución IVA, lo hace un tercero*

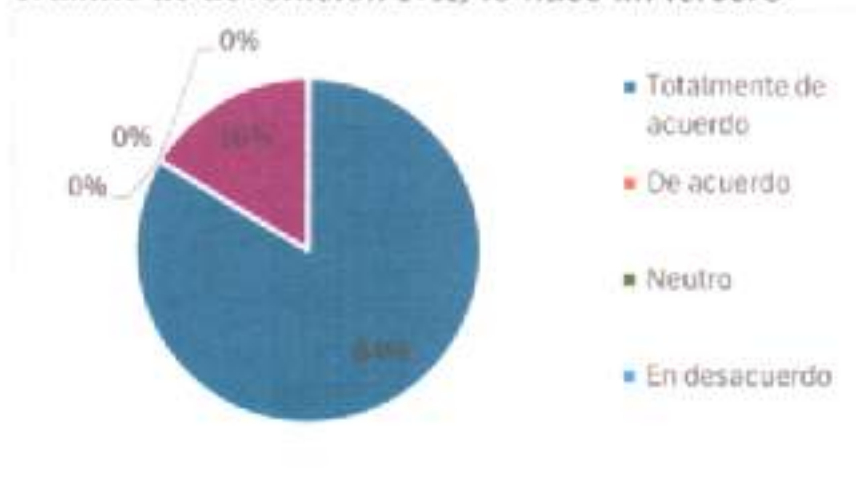
| respuestas               | Fr | %    |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo    | 46 | 84%  |
| De acuerdo               | 0  | 0%   |
| Neutro                   | 0  | 0%   |
| En desacuerdo            | 0  | 0%   |
| Totalmente en desacuerdo | 9  | 16%  |
| Total                    | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

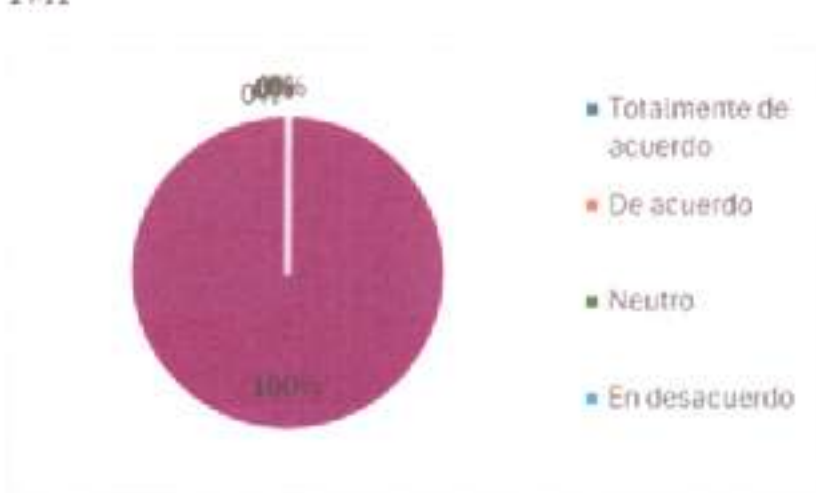
**Tabla 13***Capacitación para la solicitud de la devolución de IVA*

| respuestas               | Fr | %       |
|--------------------------|----|---------|
| Totalmente de acuerdo    | 0  | 0,00%   |
| De acuerdo               | 0  | 0,00%   |
| Neutro                   | 0  | 0,00%   |
| En desacuerdo            | 0  | 0,00%   |
| Totalmente en desacuerdo | 55 | 100,00% |
| Total                    | 55 | 100%    |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 7***Tramite de devolución IVA, lo hace un tercero*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 8***Capacitación para la solicitud de la devolución de IVA*

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Tabla 14**

*La información sobre la devolución de IVA accesible y comprensible*

| respuestas               | Fr | %    |
|--------------------------|----|------|
| Totalmente de acuerdo    | 0  | 0%   |
| De acuerdo               | 0  | 0%   |
| Neutro                   | 15 | 27%  |
| En desacuerdo            | 1  | 2%   |
| Totalmente en desacuerdo | 39 | 71%  |
| Total                    | 55 | 100% |

*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Tabla 15**

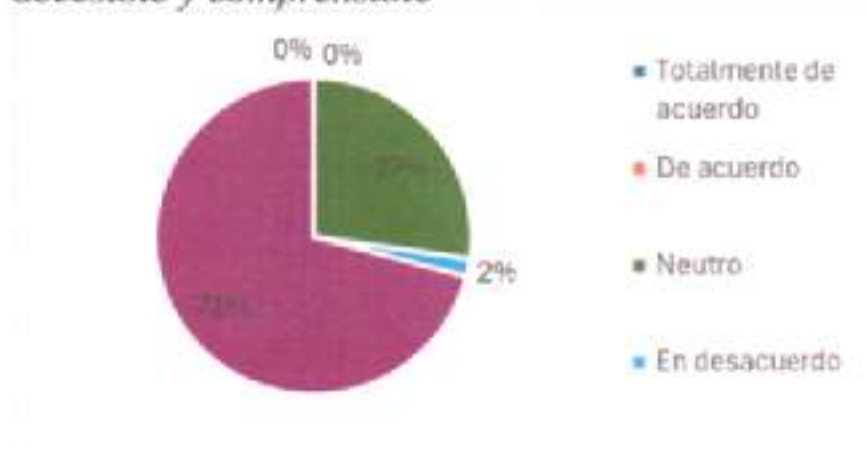
*Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA*

| respuestas               | Fr | %       |
|--------------------------|----|---------|
| Totalmente de acuerdo    | 55 | 100,00% |
| De acuerdo               | 0  | 0,00%   |
| Neutro                   | 0  | 0,00%   |
| En desacuerdo            | 0  | 0,00%   |
| Totalmente en desacuerdo | 0  | 0,00%   |
| Total                    | 55 | 100%    |

*Nota.* La encuesta fue aplica a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 9**

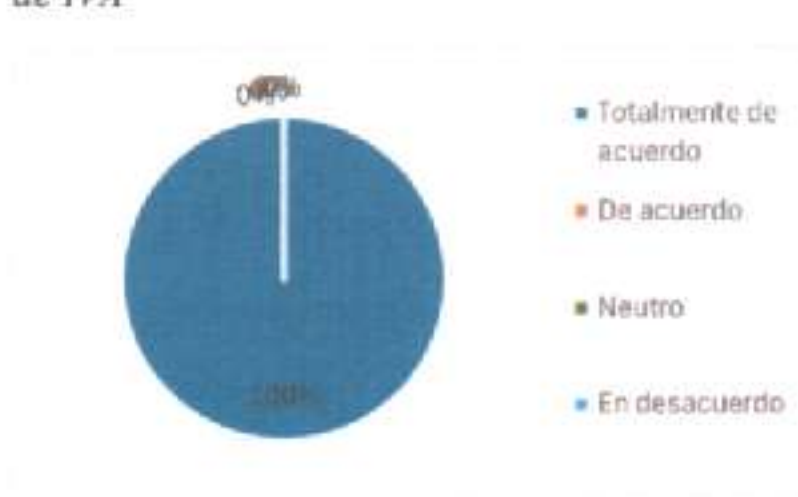
*La información sobre la devolución de IVA accesible y comprensible*



*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico

**Gráficos 10**

*Asesoramiento o apoyo para solicitar la devolución de IVA*



*Nota.* La encuesta fue aplicada a la fundación Roque Bustamante y al centro gerontológico